



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**INCIDENCIA DEL SISTEMA DE CONTROL  
INTERNO EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA  
EMPRESA DE SERVICIOS “INVERSIONES  
Y REPRESENTACIONES C.G.A EMPRESA  
INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD  
LIMITADA” DE LA PROVINCIA  
DE SULLANA - AÑO 2014**

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

**AUTOR (A):**

**KARLA YSOLINA UBILLUS ZAPATA**

**ASESOR:**

**C.P.C ADOLFO ANTENOR JURADO ROSAS**

**SULLANA – PIURA - PERÚ**

**2015**



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**INCIDENCIA DEL SISTEMA DE CONTROL  
INTERNO EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA  
EMPRESA DE SERVICIOS “INVERSIONES  
Y REPRESENTACIONES C.G.A EMPRESA  
INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD  
LIMITADA” DE LA PROVINCIA  
DE SULLANA - AÑO 2014**

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

**AUTOR (A):**

**KARLA YSOLINA UBILLUS ZAPATA**

**ASESOR:**

**C.P.C ADOLFO ANTENOR JURADO ROSAS**

**SULLANA – PIURA – PERÚ**

**2015**

## **JURADO EVALUADOR**

---

**Mg. CPCC Donald E. Savitzky Mendoza**  
**Presidente del Jurado de Sustentación**

---

**Mg. CPCC Mauro Antón Nunura**  
**Secretario del Jurado de Sustentación**

---

**Mg. CPCC Pedro Mino Morales**  
**Miembro del Jurado de Sustentación**

## **AGRADECIMIENTO**

Este esfuerzo se lo agradezco a DIOS, por darme salud y por haber permitido que lo termine con éxito; a la virgen María Auxiliadora por cuidarme con su manto protector e interceder por mí para poder superar las dificultades que se dieron en el transcurso que elaboraba el informe; a mi familia, y a todas las personas que hicieron posible el desarrollo y finalización del trabajo.

**Karla Ubillús Z.**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a mis padres (Carlos y Teresa) a mis hermanos (Carlos, Walter, Arturo, Teresa), y a mis sobrinos (Carlos y André) quien están conmigo incondicionalmente, me apoyan en todo aspecto y momento de mi vida ya que siempre están allí cuando los necesito. A todos ellos mi amor eterno.

**Karla Ubillús Z.**

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado: “Incidencia del sistema de control interno en la productividad de la empresa de servicios Inversiones y representaciones C.G.A E.I.R.L – año 2014”. Tiene por objetivo general: determinar la incidencia del sistema de control interno en la productividad de la empresa en estudio ya que el problema relevante es la mala utilización del sistema de control interno y eso incide en que la empresa sea menos productiva, competitiva y no lograr sus objetivos. La investigación es de tipo Correlacional - Cuantitativa con un diseño no experimental. Determinando como variable independiente: El sistema de control interno y variable dependiente: La productividad; la población en este trabajo de investigación fueron 34 personas (entre administrativos y obreros) y 9 clientes de la empresa, a los cuales se realizó un cuestionario y para comprobar la incidencia de las variables se aplicó la técnica de Chi cuadrado obteniendo como resultado que el sistema de control interno incide de la productividad de la empresa de servicios Inversiones y Representaciones C.G.A. E.I.R.L. año 2014, concluyendo que un sistema de control interno adecuado permite mejorar la productividad.

**Palabras claves:** Sistema de control interno, incidencia, Productividad.

## SUMMARY

This research project was named:” Incidence of internal control system in the productivity of the service company Investment and Representations CGA E.I.R.L 2014”. It has the general objective to determine the incidence of the internal control system in the productivity of the company. The major problem is the misuse of system internal controls and that affects the company productivity and competitiveness not achieving their goals. The research is Correlational – Quantitative with a non- experimental design. The system of internal control was the independent variable and productivity as dependent variable. The research project’s population density was 34 people (composed of administration and workers and 9 clients of the company). One questionnaire was taken to check the incidence rate of variables using the chi-square technique. The result was that the internal control system affects the productivity of Investment and Representations CGA E.I.R.L, concluding that a proper internal control system improves productivity.

**Keywords:** Internal control system, incidence, Productivity

## ÍNDICE GENERAL

	Pag.
AGRADECIMIENTO .....	iv
DEDICATORIA .....	v
RESUMEN .....	vi
SUMMARY .....	vii
ÍNDICE GENERAL .....	viii
ÍNDICE DE CUADROS.....	x
ÍNDICE DE TABLAS .....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xii
I.- INTRODUCCIÓN .....	1
II.- REVISION DE LA LITERATURA .....	4
2.1    Marco teórico y conceptual .....	4
2.1.1    Antecedentes .....	4
2.2    Bases Teóricas.....	18
2.2.1    El Informe COSO: .....	18
2.2.2    Teorías sobre control interno .....	18
2.2.3    Teoría de la Productividad .....	31
2.2.5    Productividad y competitividad .....	33
2.2.6    La construcción: Un proceso productivo .....	35
2.3    Marco Conceptual.....	38
2.3.1    Sistema de control interno.....	38
2.3.2    Incidencia.....	38
2.3.3    Empresa de servicios.....	38
2.3.4    Productividad .....	39
2.3.5    Tecnología.....	41
2.3.6    La empresa constructora .....	41

2.3.7	Organización .....	44
2.3.10	Empresa de servicios Inversiones y Representaciones C.G.A EIRL .....	44
2.3.11	Hipótesis .....	47
3.1	Tipo y Nivel de la Investigación de la Tesis .....	48
3.1.1	Tipo de investigación .....	48
3.1.2	Nivel de investigación.....	48
3.1.3	Diseño de la investigación .....	48
3.1.4	Población.....	48
3.1.5	Muestra .....	49
3.1.6	Técnicas e instrumentos .....	49
3.1.7	Plan de Análisis.....	50
3.1.8	Operacionalización de las variables .....	51
IV.	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS .....	52
4.1	Análisis e interpretación de resultados .....	52
4.1.1	Tabulación de datos obtenidos .....	52
4.1.2.	Verificación de la Hipótesis .....	69
V.	CONCLUSIONES .....	74
5.1	Conclusiones .....	74
VI.	RECOMENDACIONES.....	76
6.1	Recomendaciones.....	76
	Referencias Bibliográficas .....	77
	Anexos .....	80

## ÍNDICE DE CUADROS

	Pag.
CUADRO N° 1: Cálculo de productividad.....	34
CUADRO N° 2: Técnicas e instrumentos.....	50
CUADRO N° 3: Operacionalización de las variables .....	51
CUADRO N° 4: Estructura organizacional de la empresa .....	52
CUADRO N° 5: Cumplimiento del Manual de Organizaciones y Funciones (MOF).....	54
CUADRO N° 6: Capacitación del personal.....	55
CUADRO N° 7; Condiciones y Ambiente adecuado al personal .....	56
CUADRO N° 8: Evaluación de riesgos internos y externos.....	57
CUADRO N° 9: Realización de actividades de control .....	58
CUADRO N° 10: Actualización de sistemas de información .....	59
CUADRO N° 11: Reuniones oportunas entre el empleador y el trabajador.....	60
CUADRO N° 12: Seguimiento y revisiones de las funciones o actividades por parte de los responsables .....	61
CUADRO N° 13: Competitividad de la empresa .....	62
CUADRO N° 14: Suficiencia tecnológica.....	63
CUADRO N° 15: Plazo establecido del servicio.....	64
CUADRO N° 16: Cumplimiento de objetivos trazados .....	65
CUADRO N° 17: Contribución del sistema de control interno la productividad - 1.....	66
CUADRO N° 18: Calificación del servicio recibido .....	67
CUADRO N° 19: Contribución del sistema de control interno la productividad - 2.....	68
CUADRO N° 20: Datos 1 - Contribución del sistema de control interno en la productividad .....	69
CUADRO N° 21: Datos 2 - Contribución del sistema de control interno en la productividad .....	70

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pag.
Tabla N° 1: DATOS.....	70
Tabla N° 2: Cálculo del valor esperado.....	70
Tabla N° 3: Cálculo matemático .....	71
Tabla N° 4: Verificación de CHI - CUADRADO.....	71

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pag.
Gráfico N° 1: Posiciones de Competitividad y Productividad Mundial .....	32
Gráfico N° 2: Eficacia, Eficiencia, Efectividad .....	33
Gráfico N° 3: Estructura organizacional de la empresa .....	52
Gráfico N° 4: Cumplimiento del Manual de Organizaciones y Funciones (MOF) .....	54
Gráfico N° 5. Capacitación del personal.....	55
Gráfico N° 6: Condiciones y Ambiente adecuado al personal.....	56
Gráfico N° 7: Evaluación de riesgos internos y externos .....	57
Gráfico N° 8: Realización de actividades de control .....	58
Gráfico N° 9: Actualización de sistemas de información .....	59
Gráfico N° 10: Reuniones oportunas entre el empleador y el trabajador .....	60
Gráfico N° 11: Seguimiento y revisiones de las funciones o actividades por parte de los responsables .....	61
Gráfico N° 12: Competitividad de la empresa .....	62
Gráfico N° 13: Suficiencia tecnológica .....	63
Gráfico N° 14: Plazo establecido del servicio .....	64
Gráfico N° 15: Cumplimiento de objetivos trazados .....	65
Gráfico N° 16: Contribución del sistema de control interno la productividad - 1 .....	66
Gráfico N° 17: Calificación del servicio recibido.....	67
Gráfico N° 18. Contribución del sistema de control interno la productividad - 2 .....	68
Gráfico N° 19: Verificación de la Hipótesis .....	72
Gráfico N° 20: Reporte de Ventas año 2013 – 2014.....	73
Gráfico N° 21: Organigrama De La Empresa Inversiones Y Representaciones C.G.A E.I.R.L (Propuesta) .....	84
Gráfico N° 22: Proceso - entrega de obra .....	85
Gráfico N° 23: Proceso – Solicitud de construcción.....	86
Gráfico N° 24: MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN .....	87

## I.- INTRODUCCIÓN

En estos tiempos, las empresas de servicios de cualquier rubro se preocupan por aplicar estándares en las cuales se pueda cumplir con los objetivos trazados y así asegurar su permanencia, rentabilidad y productividad en el mundo empresarial a corto tiempo.

Al aplicar estándares se debe tener en cuenta la complejidad de las operaciones, la competencia, los avances tecnológicos, además que toda empresa debe de tener un control interno y aplicarlo adecuadamente y así obtener resultados positivos al momento de evaluar su productividad pues de ello depende su permanencia en el mercado.

Nuestro País ha ido creciendo económicamente en estos últimos años gracias a las pequeñas y medianas empresas (PYMES) y, a la micro y pequeñas empresas (MYPES), lo cierto es que, la mayoría de éstas o tienen Control Interno y no lo saben cómo aplicarlo o desconocen totalmente del tema, debido a que estas empresas son generalmente familiares y no cuentan con gente profesional que oriente cómo debe de llevarse el Control Interno dentro de ésta, además por la confianza que representa ser parte de la familia, el dueño no cree necesario tomar en cuenta un punto tan importante como es el Sistema de Control Interno, siendo de manera intencional o no, se puede suscitar contingencias que podrían afectar a la empresa.

Otra desventaja que se presentan en las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas, que tampoco permite un Control Interno adecuado, es cuando el empresario confunde la propiedad con la capacidad de dirigir, pues de alguna manera el creer que es el único que sabe hacer las cosas dentro de la organización y el querer formar parte de todas las áreas sin delegar funciones y sin permitir que personas especializadas o profesionales hagan aportes de ideas para la mejora de la empresa.

El problema es precisamente la mala utilización del Sistema de Control Interno y eso incide en que la empresa sea menos productiva, competitiva y no logre sus

objetivos trazados a través de integridad, eficacia, eficiencia, razonabilidad, confiabilidad.

Considerando que control interno es más que una herramienta que colabora en la prevención de fraudes o el descubrimiento de errores accidentales en el proceso contable y operativo, es un elemento de mucha importancia, siendo este la parte que se encarga de la organización de los procedimientos y necesidades del negocio, así como de resguardar y proteger los activos, verificar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones.

El control interno es una herramienta útil, la cual la administración logra asegurar, la conducción ordenada y eficiente de las actividades de la empresa. Ningún empresario desea ver que su empresa no sea productiva o que genere pérdidas ya sea por errores, fraudes, por decisiones erróneas y esto debido a la información no confiable.

La empresa de servicios Inversiones y Representaciones C.G.A E.I.R.L al ser una empresa del rubro de la construcción, para que pueda competir con empresas de la misma actividad empresarial y económica, necesita mejorar su Sistema de Control Interno para ofrecer sus servicios de calidad y garantizar su productividad y permanencia en el mercado empresarial.

De acuerdo a los estudios realizados a la empresa de servicio Inversiones y Representaciones C.G.A E.I.R.L. El enunciado del problema para este trabajo de investigación se resume en ¿Cómo incide el sistema de control interno en la productividad de la empresa de servicios Inversiones y Representaciones C.G.A E.I.R.L de la provincia de Sullana – Año 2014?, teniendo como objetivo principal determinar la incidencia del sistema de control interno en la productividad de la empresa de estudio en el año – 2014, siendo los objetivos específicos: Identificar los niveles de productividad de la empresa Inversiones y Representaciones C.G.A E.I.R.L año 2014, Detectar riesgos que puedan afectar la operatividad de la empresa, Analizar la situación de los indicadores de productividad que tiene actualmente la empresa.

El presente trabajo de investigación se realiza con la finalidad de que la empresa en estudio logre obtener índices de productividad altos, que se desarrolle más

como empresa ya que al utilizar correctamente el sistema de control puede lograr ser competente y mantenerse en el mercado empresarial.

El Logro de objetivos trazados depende de la utilización adecuada que la empresa en mención debe tener sobre el sistema de control interno ya que de ese adecuado uso se obtendrían buenos resultados asegurando su crecimiento, éxito y permanencia en el mercado empresarial y lo más importante, con esta herramienta de gestión se evitaría posibles fraudes e irregularidades afectando la productividad, tomando decisiones adecuadas para el beneficio de toda la empresa.

Este trabajo de investigación es importante para todos aquellos empresarios, que deseen implementar un control adecuado a sus empresas de servicios – Rubro construcción y para aquellos que cuentan con un sistema de control mejorar las posibles falencias que tienen actualmente sus áreas dándoles la oportunidad de conocer y mejorar el control interno en sus negocios además de contribuir en el desarrollo de la comunidad académica de la universidad católica los Ángeles de Chimbote beneficiando a los futuros profesionales a incrementar sus conocimientos y a la vez ayudar con el acervo bibliográfico de la Universidad.

La metodología utilizada para realizar la investigación es de tipo Correlacional - Cuantitativa, con un diseño no experimental, en el cual se realizó un cuestionario a todos los trabajadores de la empresa y clientes y para comprobar la incidencia de las variables se aplicó la técnica de Chi cuadrado.

## II.- REVISION DE LA LITERATURA

### 2.1 Marco teórico y conceptual

#### 2.1.1 Antecedentes

Con respecto el trabajo de investigación realizado y al enfoque general que abarca este tema se ha obtenido los siguientes estudios que guardan relación:

Los antecedentes son los siguientes:

#### **Estudios a nivel Internacional:**

CORTEZ GALARZA (2011), en su tesis denominada “El sistema de control interno y su incidencia en la productividad de la industria plástica Brothers” Ecuador, concluye lo siguiente:

La empresa no tiene un sistema de control interno, donde la organización pueda contar con las directrices que mejore su control, que le permita evaluar el cumplimiento de las actividades por parte de los funcionarios involucrados.

El control es una prioridad por lo cual se diseñó con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de la productividad.

La empresa no se trabaja con indicadores de productividad que permitan mejorar los índices de desempeño.

La empresa no cuenta con una estructura administrativa que permita medir el cumplimiento de sus objetivos.

En la actualidad la toma de decisiones se la realiza empíricamente, lo que no permite a la empresa optimizar cada uno de sus recursos organizacionales.

El control interno de la empresa utiliza herramientas desactualizadas e ineficientes.

Los controles implementados en la actualidad tienen un alto porcentaje de vulnerabilidad, y por ello el riesgo de cometer errores e irregularidades es alto.

ALPUSIG ENDARA (2012), en su tesis denominada “El control interno en el departamento de recursos humanos y su incidencia en la productividad de la empresa vivero forestal Belisario Quevedo de la ciudad de Latacunga en el año 2011” Según el análisis realizado y sobre la base de los objetivos de la investigación se determinaron las siguientes conclusiones:

No existe un manual de control interno formalmente establecido, la carencia de este instrumento, las actividades administrativas, contable y financieras funcionan normalmente sobre la base del conocimiento práctico adquirido por la experiencia de sus empleados.

No existen políticas establecidas con claridad, la mayor parte de decisiones se las hace de forma impositiva, por este motivo los trabajadores acatan temporalmente o hacen caso omiso de las mismas.

Existe una persona responsable de actualizar los expedientes de empleados y trabajadores de la organización, pero no ejecuta un adecuado control interno lo que genera problemas en el departamento de Recursos Humanos.

Existen muchas deficiencias en el departamento de Recursos Humanos por no contar con un manual de funciones lo que ha conllevado a un trabajo aislado y de acuerdo a sus conveniencias.

Dentro del proceso productivo existen inconvenientes especialmente en el área de recolección de semilla, el cual no tiene un procedimiento específico a seguir, generando confusión y desorden.

El recurso humano del Vivero Forestal no reciben capacitación continua lo que ocasiona una limitación en el desempeño laboral.

ACUÑA PAIVA (JULIO - SEPTIEMBRE 2013), en su artículo publicado “Control interno y su incidencia en la rentabilidad de empresa cobros del norte S.A” Nicaragua, concluye:

En lo que respecta al ambiente de control se encuentra una mala segregación de funciones, la que provoca que no se detecten errores involuntarios, omisiones y

exponiéndose a actos ilícitos, debido a que la misma persona realiza la recepción de los pagos de las facturas por parte de los clientes, es la encargada de realizar los depósitos, no se realizan arquezos sorprendidos.

El tener una misión, visión escrita permite que la empresa cumplan con sus objetivos y metas planteados pero el hecho de que los empleados la desconozcan se puede decir que los empleados no están en camino con los objetivos por que no los conoce, también se debe dar a conocer la una estructura organizativa sus empleados por lo que la empresa está reduciendo la capacidad de establecer sistemas operacionales que le permitan manejar y controlar con profesionalismo, y así mismo a la toma de decisiones.

La asignación y responsabilidad cada quien sabe cuáles son sus funciones que tiene asignada, las decisiones más importantes se hacen en conjunto y quedan registrada, sin embargo no tienen un manual de funciones escrito. Esto es fundamental para lograr un compromiso mayor en las personas que se desempeñan en una organización.

En cuanto a la evaluación de riesgos no tienen establecido un procedimiento y no existe control total, el exceso de confianza que se tiene puede ser más fácil el riesgo de fraude lo que puede perjudicar económicamente a la empresa.

La información financiera, no está al día, y peor aún quien retrasa la información financiera es la misma junta directa de la empresa pues ellos no hacen a tiempo sus rendiciones de cuentas lo que ocasiona que no se puede saber cómo están financieramente.

La comunicación en la empresa se puede decir que es adecuada a pesar de no estar en sus oficinas se les informa oportunamente, sin embargo algunas decisiones importantes no son conocidas por el personal.

La empresa no tiene ningún método de supervisión en cuanto a lo que respecto a caja chica, caja general, y los centros de pagos por esta falta de control debe contar con las políticas y procedimientos

establecidos como respuesta para aceptar, compartir, reducir y fortalecer las áreas para mejorar el funcionamiento de la empresa.

En el análisis de rentabilidad que llevan este no es el adecuado debido a que se basan en la relación costo beneficio y todos los egresos no están contabilizados correctamente pues los tienen incluidos en otros centros de pagos, por lo tanto no se sabe correctamente si los centros son rentables para la empresa.

PINEDA CANDO (2013), en su tesis denominada “Análisis de la productividad y sus determinantes en el sector de la construcción del Ecuador en base al censo económico” concluye lo siguiente:

Los resultados muestran que los determinantes de la productividad de las empresas del sector de la construcción en el Ecuador son tres (tamaño, inversión y acceso a la información a través del internet), sin dejar totalmente descartadas las otras variables, ya que la escasa información que se posee, representa un importante limitante a la hora de definir adecuadamente cuales pueden ser los determinantes de la productividad en el sector de la construcción.

Según los resultados arrojados por el modelo, factores como investigación y desarrollo, capacitación a los empleados, etc., no resultaron ser factores determinantes para la productividad de la empresa.

El resultado respecto a las variables capacitación e investigación y desarrollo, se demuestra para este caso particular que dichas variables no tiene ninguna influencia sobre la productividad de las empresas, al menos de las empresas del sector de la construcción, lo cual es totalmente contradictorio a lo que sostiene la teoría económica de crecimiento endógeno, que considera al factor de investigación y desarrollo como puntal fundamental de crecimiento económico y por tanto de productividad.

La variable investigación y desarrollo deja entrever que para que una empresa sea productiva no necesariamente tiene que invertir en investigación y desarrollo (al menos eso muestran los resultados). Se podría decir que no es un determinante a la hora de ser productivo, y más bien el invertir podría resultar un limitante para el

crecimiento económico, para las pequeñas y medianas empresas, a diferencia de las grandes empresas que tienen todos los recursos para iniciar programas de investigación y poder crear nuevas tecnologías que le permitan tener una ventaja competitiva respecto a sus rivales.

El análisis y la metodología propuestos en el presente estudio de investigación plantean una efectiva solución a problemas similares futuros, donde la falta de información y la dispersión en los datos resulta un limitante a la hora de utilizar un modelo de regresión Lineal continuó.

Finalmente, nuevas líneas de investigación sobre la temática tratada en este estudio, podrían mejorar significativamente, si a futuro se incorporan nuevos datos de uno o varios censos que permitan incluir la evolución de las empresas, para confirmar si en verdad las empresas mantienen la misma tendencia de productividad, utilizando incluso diferentes metodologías.

MARINEZ (2013), en su publicación “Relación entre calidad y productividad en las PYMES del sector servicios” hace las siguientes conclusiones:

Para el sector servicios, no es posible separar la calidad percibida por el cliente y la productividad, debido a que el cliente es un participante activo en el proceso de producción del servicio, quien provee de entradas directa o indirecta en la forma de requerimientos, necesidades, tiempo, calidad del esfuerzo, las cuales impactan en la medición de las salidas producidas en el proceso.

En la relación entre la calidad y la productividad en servicios se identifican, como resultado de la revisión de la literatura, cinco aspectos que caracterizan esta relación, a saber: uso de indicadores externos e internos para su medición; ambas son afectadas por las variaciones en las entradas controladas por la organización; las interacciones entre el cliente y el proveedor de servicios y el conocimiento mutuo desarrollado en estas interacciones tienen un impacto decisivo en el nivel de productividad; importancia de la participación del cliente como coproductor de servicio, y por último, la relevancia de los elementos intangibles en la evaluación de los mismos.

Para el caso de las PYMES el efecto de la participación del cliente en la organización podría ser mayor por ese contacto directo que existe. De aquí que las mediciones de calidad y productividad en servicios deben realizarse a través de indicadores externos e internos, los cuales incluyen elementos tangibles como materiales, mano de obra, tecnología, entre otros, y elementos intangibles como la satisfacción del cliente, para lo cual estos últimos tienen relevancia por la importancia del cliente como actor clave en la producción del servicio.

Finalmente, el desarrollo de propuestas que permitan relacionar la calidad con la productividad en servicios y el impacto de los clientes en estas, son un aporte para el desarrollo de las PYMES, de gran valor para la economía de los países en el mundo. Es importante para las empresas de servicios que diferencien la productividad interna o debida a factores tangibles de la organización, de la productividad externa o del cliente, con el fin de realizar una medición completa de la misma.

GAVILANEZ CHICAIZA (2012), en su tesis “Sistema de control interno como herramienta para el mejoramiento de la gestión administrativa aplicado a la empresa INTROVE CIA LTDA” su conclusión es la siguiente:

INTROVE CIA. LTDA, no cuenta con un adecuado Sistema de Control Interno en lo referente a la gestión administrativa, esto ocasiona que las operaciones que se realizan no sean efectivas y no se logre cumplir las metas que se ha propuesto la entidad en cuanto a eficiencia, eficacia y efectividad.

En la actualidad la tecnología está siendo el negocio que más demanda tiene, por lo cual la competencia surge con más agresividad, ocasionando una disminución en las ventas esto lleva a que INTROVE reduzca su personal dando como resultado un mal manejo del talento humano.

Debido al poco personal con el que cuenta la empresa se asignan tareas a un solo empleado sin importar que el mismo no se encuentra capacitado para ejecutar dichas tareas o actividades.

La empresa carece de un Manual de Funciones, esto implica que no existe un control sobre qué actividades realiza cada trabajador, ocasionando pérdida de tiempo y dinero.

No existe un Control en las Ventas que se realizan y en los servicios que se ofrecen, la falta de formularios para llevar a cabo esta supervisión ocasiona faltantes en las ventas del día.

La falta de un proceso administrativo en la empresa ha ocasionado que los procesos comerciales se realicen de manera empírica, lo que ha llevado a INTROVE a perder el logro de alcanzar nuevas oportunidades.

INTROVE, obtiene mayor rentabilidad en lo que respecta a la prestación de servicios de mantenimiento de equipos informáticos en comparación con la venta de los mismos y en el futuro desea dedicarse únicamente a la prestación de servicios.

La falta de procedimientos de Control Interno en la empresa ocasiona que no se registren adecuadamente las operaciones financieras, existiendo descuadres que implican una revisión diaria del dinero y de las ventas.

La empresa necesita expandir su negocio, pero la falta de liquidez impide que su mercado crezca por lo cual no tiene un sistema de endeudamiento dando como resultado pocas utilidades y bajo rendimiento en las ventas anuales.

No existe un incentivo a los trabajadores y tampoco se les paga sus utilidades, esto ocasiona que el personal de la empresa no rinda eficientemente en sus puestos de trabajo, dejando lejos el cumplimiento de objetivos y metas.

La presente investigación hace notar la falta de compromiso de la Gerencia, es decir que no existe un control y monitoreo de las funciones de cada empleado de la organización.

En la presente investigación se ha evaluado los aspectos financieros y administrativos, enfocándose en el último con el fin de mejorar la gestión de la empresa.

La falta de dirección y enseñanza en cuanto a temas como Métodos de Control Interno por parte de la Facultad carece de explicación.

CEQUEA MIRZA, RODRIGUEZ MONROY, & NUÑEZ BOTTINI (2011), en su estudio “La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores” llegan a las siguientes conclusiones:

Las organizaciones poseen la capacidad para brindar satisfacción a sus miembros, para hacer de ellos personas más productivas, identificando y conduciendo los procesos psicológicos y psicosociales de manera adecuada para cumplir con las necesidades tanto de las personas como de la organización.

Sólo es posible emprender estrategias eficaces y duraderas para el incremento continuo de la productividad si se cuenta con la aceptación, implicación y compromiso del factor humano. Por lo que la organización deberá planificar y dirigir un cambio sistemático y continuo del comportamiento de las personas que la conforman para alcanzar una mejora sistemática y sostenida de la productividad.

Tanto la motivación como la satisfacción laboral dependen de la satisfacción de las necesidades de los individuos y su congruencia con las de la organización. Por esta razón, la satisfacción de las mismas genera un individuo más motivado y satisfecho laboralmente, lo cual incidirá en el incremento de la productividad.

Existe una relación positiva entre satisfacción laboral y compromiso organizacional. Ambos están relacionados positivamente con otros resultados organizacionales y la productividad.

La mejora de la productividad es el resultado de la mejora de las relaciones humanas, derivada de la participación de los trabajadores, de su inclusión en la toma de decisiones y en la resolución de problemas. Por lo tanto, la participación incrementa la influencia del individuo en las decisiones de la organización, lo cual se traducirá en una mayor productividad, que, a su vez, servirá para reforzar su voluntad y capacidad para participar.

Existen amplias evidencias empíricas que demuestran los efectos de la motivación, la satisfacción, el compromiso organizacional, la participación, la cohesión, el manejo asertivo de los conflictos, el liderazgo, el clima y la cultura organizacional en la productividad de las organizaciones.

Finalmente, podemos asegurar que el foco de las organizaciones exitosas está en la gente, cuando las personas están motivadas y organizadas y aplican los principios de productividad, calidad, comportamiento ético y hacen un uso equilibrado de la tecnología para el progreso humano, la productividad está asegurada.

Con este artículo hemos pretendido revisar las aportaciones recientes que sobre productividad y el factor humano se han realizado, encontrando que existen diversas posturas en cuanto a la conceptualización de la productividad y los factores, que dependen de la visión que tiene el investigador.

Asimismo, se encontraron trabajos que estudiaban uno o varios factores y su incidencia en la productividad, sin embargo no se encontró un trabajo que integrara en un mismo estudio dichos factores, por lo que está abierta la posibilidad de realizar futuros estudios empíricos tendientes a considerar el fenómeno en forma integral, los cuales podrían ser abordados desde el Análisis Multivariante, entre otros.

Se espera plantear un modelo de productividad laboral que integre los factores humanos identificados (individuales, grupales y organizacionales), mediante la aplicación de Ecuaciones Estructurales, a fin de evaluar las relaciones causales que pudiesen existir entre los factores y la productividad.

SAILEMA MASAQUIZA (2011), en su trabajo de investigación “El control interno en el departamento de producción y su incidencia en los niveles de productividad de la empresa dextex en el segundo semestre del año 2010” tiene la siguientes conclusiones:

Se ha verificado que la empresa no cuenta actualmente con personal altamente capacitado debido a que no se han realizado capacitaciones al personal.

Al diagnosticar las relaciones entre el control interno del departamento de producción y los niveles de productividad de manera detallada y específica, se verificó que la situación actual se encuentra en un nivel mediano y que merece urgente atención y tratamiento especializado para romper paradigmas conformistas y proponer un mejoramiento de las mismas y así poder tomar decisiones correctivas e inmediatas.

No se usa de una manera adecuada proceso que ayuden al mejoramiento continuo en la empresa.

### **Estudios a nivel Nacional:**

DOMINGUEZ PAULINI & SANCHEZ LLERENA (2013), en su tesis denominada “Relación entre la rotación de personal y la productividad y rentabilidad de la empresa COTTON TEXTIL S.A.A - planta Trujillo – 2013, en sus conclusiones nos dice:

Mediante el análisis de las variables de la empresa Cotton Textil S.A.A se realizó una regresión lineal múltiple y corroboramos nuestra hipótesis Podemos afirmar que existe una relación inversamente proporcional entre la rotación de personal y la productividad, también comprobamos que existe una relación directamente proporcional entre la rotación de obreros y rentabilidad; mientras que, en el personal empleado el impacto es menor, es decir no se ve afecta.

Se llegó a determinar que el grado de rotación de personal de la empresa tiene un impacto significativo en el personal obrero, es decir que la renuncia del trabajador obrero, se ve afecta en la productividad y rentabilidad de la empresa. Por otro lado, para el personal empleado existen variables más relevantes que la rotación; es decir, el grado de rotación no afecta a la productividad y rentabilidad de la empresa.

Se determinó en los resultados de la encuesta, que más de la mitad de trabajadores no está satisfecho con su sueldo, esto puede afectar la productividad y el clima laboral. En caso extremo podría redundar en la disminución del desempeño, el ausentismo, o en rotación voluntaria. Es por ello que nos percatamos que la

empresa carece de una política salarial justa que mantenga motivados a los trabajadores.

Además, analizamos que la mayoría de los trabajadores se sienten estancados en sus puestos. Al no avanzar en el escalafón, el trabajo tiende a tornarse aburrido y estresante. La empresa debe optar por políticas de rotación interna semestrales.

El nivel de productividad de los empleados y obreros de la empresa, se determinó con datos que han sido extraídos del área de recursos humanos para efectos de investigación.

Observamos que tanto para empleados como para obreros se han evaluado dos variables. La primera variable es competencias, que tiene una ponderación de 0.6. A su vez, esta variable posee subvariables las cuales tienen una calificación esperada de 12 y una calificación obtenida según el resultado. Y la segunda variable es funciones, con una ponderación de 0.4. Al igual que en la variable anterior esta también posee subvariables con una calificación esperada de 8 y una calificación obtenida según el resultado. Finalmente tanto obreros como empleados tuvieron una calificación esperada en base a 20.

Los factores que afectan a la productividad de los empleados son calidad y mejora continua estas variables guardan una relación inversamente proporcional con la productividad.

Las variables que afectan a la productividad de los obreros son la rotación y el trabajo en equipo. De modo que estas variables guardan una relación inversa con la productividad de los obreros.

Tanto para empleados como para obreros, si estas dos variables aumentan, la productividad disminuye y si disminuyen, la productividad aumenta.

ARQUEROS G. (2003), en su tesis “Sistema de Control Interno y la productividad de la Empresa Inversiones Luna Rota S.A.C. de la ciudad de Trujillo”, cuyas conclusiones después de aplicar el Sistema de Control Interno son las siguientes:

La no realización a tiempo de los pagos a los proveedores así como la preparación y emisión de informes financieros a la gerencia general se ha mejorado con la implementación del nuevo Sistema de Control Interno.

El Sistema de Control Interno que se ha implementado, permite incrementar la productividad del área de tragamonedas por ser muy completo y se puede utilizar en muchas empresas similares.

PAIMA CASIQUE & VILLALOBOS SEVILLANO (2013), en su tesis “Influencia del sistema de control interno del área de compras en la rentabilidad de la empresa AUTONORT Trujillo S.A. de la ciudad de Trujillo” concluye lo siguiente:

Los procedimientos utilizados para diagnosticar el sistema de control interno operativo del área de compras en la empresa comercializadora de vehículos AUTONORT Trujillo S.A., son los mismos que estuvieron dentro del marco normativo para el control de los inventarios, lográndose identificar los puntos críticos de la unidad económica en estudio, para luego proponer mejoras en el sistema de control interno operativo, si fuese necesario, y aplicar medidas correctivas, de manera que las operaciones comerciales se desarrollen de acuerdo a normas, procedimientos y políticas de la empresa.

Al realizar el análisis de la gestión de las compras en el área de compras de la empresa comercializadora de vehículos AUTONORT Trujillo S.A., se tuvo en consideración los procedimientos empleados por los encargados del control y gestión de las compras en dicha área; considerando las condiciones de calidad y oportunidad, la provisión de bienes o servicios que se haga al mínimo costo con la máxima eficiencia y el mejor uso de los recursos económicos disponibles.

Al proponer mejoras en el sistema de control interno operativo del área de compras de la empresa comercializadora de vehículos AUTONORT Trujillo S.A., se optó por proponer políticas que dinamicen la información administrativa y económica-financiera en forma oportuna, correcta y confiable, como apoyo a la administración en la toma de decisiones y rendición de cuentas de la gestión de cada responsable, y así cumplir con los objetivos de la empresa.

ARTEAGA VALDIVIA & OLGUIN ACUÑA (2014) en su tesis “Mejora en el sistema de control interno de Logística y su influencia en la gestión financiera de la empresa comercial CIPSUR - E.I.R.L año 2014”

El sistema de control interno del área de logística en la empresa es deficiente, lo cual se refleja principalmente en la mala elaboración del manual de organización y funciones de la empresa, así como en la carencia de políticas y manual de procedimientos logísticos, trayendo como consecuencia que la información brindada por el área no sea correcta, oportuna y confiable.

El cumplimiento de las políticas y manuales para las diferentes actividades del departamento de logística permitirán al área tener un mayor control sobre el inventario de la empresa, ya que estos se definían por la experiencia del personal del área y las decisiones tomadas por el Jefe de Logística y la Gerencia de la empresa.

El uso de documentación interna para el manejo del inventario de la empresa, permite a la unidad económica tener una administración adecuada del stock de mercaderías, de esta manera la empresa no eleva sus costos por el excesivo almacenamiento de productos, pudiendo afectar directamente a la utilidad de la empresa.

La situación económica de la empresa es aceptable, ya que la utilidad en el año 2014 aumento respecto al año anterior en un 5.33%; así como su situación financiera en ese mismo año es favorable debido a que la cuenta de mercaderías en el año 2014 disminuyó en un 17.64% con relación al año 2013, dando a conocer que la aplicación de un adecuado sistema de control interno de logística ayuda a la empresa a optimizar su gestión así como su rentabilidad.

#### **Estudios a nivel Regional y Local:**

TEJERO-GREEN (2013), en su tesis “Aplicación de Productividad a una Empresa de Servicios” concluye lo siguiente:

Las mejoras implementadas deben ser sólo el inicio de una mejora continua, necesaria para poder seguir en competencia con los nuevos establecimientos de hospedaje que vienen apareciendo.

El tiempo ahorrado en este estudio es actualmente utilizado en realizar mantenimiento preventivo a los diversos activos de la empresa, como aires acondicionados, puertas, diversos muebles, entre otros; y además intensificar las limpiezas completas.

No hubo resistencia al cambio por parte de los trabajadores, pero si aparecieron muchas dudas acerca de los nuevos métodos de trabajo. Estas dudas se aclararon con la capacitación que se dio a los trabajadores con cada cambio en el método.

Para despertar el interés en trabajar con los nuevos métodos, en el área de housekeeping se cambiaba el método de trabajo y herramientas para un solo operario, despertando recelo en los demás operarios, e incrementando su interés y expectativa en trabajar con el nuevo método y herramientas. Luego de unos días, se cambiaba el método y herramientas para los demás operarios, los cuáles lo recibían de la mejor manera. Se recomienda trabajar de manera similar para futuros cambios.

Todos los nuevos métodos implantados, deben ir acompañados de una buena capacitación a los operadores para lograr los resultados esperados.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 El Informe COSO:**

INFORME COSO (2011), Es un documento que contiene las principales directivas para la implantación, gestión y control de un sistema de control.

Debido a la gran aceptación de la que ha gozado, desde su publicación en 1992, el Informe COSO se ha convertido en el estándar de referencia.

Es un medio para un fin, no un fin en sí mismo. Efectuado por la junta directiva, gerencia u otro personal.

No es sólo normas, procedimientos y formas **involucra gente**.

Aplicado en la definición de la estrategia y aplicado a través de la organización en cada nivel y unidad.

Diseñado para identificar los eventos que potencialmente puedan afectar a la entidad y para administrar los riesgos, proveer seguridad razonable para la administración y para la junta directiva de la organización orientada al logro de los objetivos del negocio.

### **2.2.2 Teorías sobre control interno**

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPUBLICA (2014), El Control Interno es un proceso integral efectuado por el titular, funcionario y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcanzaran los objetivos de la misma, es decir, es la gestión misma orientada a minimizar los riesgos.

BACALLAO HORTA (2009), El control interno es un instrumento de gestión que se emplea para proporcionar una seguridad razonable de que se cumplan los objetivos establecidos por la entidad, para esto comprende con un plan de organización, así como los métodos debidamente clasificados y coordinados, además de las medidas adoptadas en una entidad que proteja sus recursos, propenda a la exactitud y confiabilidad de la información contable, apoye y mida la eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de los planes, así como

estimule la observancia de las normas, procedimientos y regulaciones establecidas. La eficacia de la estructura de control interno, revisión y actualización constante es una responsabilidad de todos los directivos de la entidad.

Para la INTOSAI, el control interno representa el conjunto de los planes, métodos, procedimientos y otras medidas, incluyendo la actitud de la dirección, para ofrecer una garantía razonable de que se han cumplido los objetivos generales siguientes:

- a) Promover las operaciones metódicas, económicas, eficientes y eficaces y los productos y servicios de calidad, acorde con la misión que la institución debe cumplir;
- b) Preservar los recursos frente a cualquier pérdida por despilfarro, abuso, mala gestión, errores, fraude e irregularidades;
- c) Respetar las leyes, reglamentaciones y directivas de la dirección; y
- d) Elaborar y mantener datos financieros y de gestión fiables y presentarlos correctamente en los informes oportunos.

COSO 2013 (2014), El control interno es un proceso, efectuado por la Junta Directiva, la gerencia y otro personal, diseñado para proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos relacionados con las operaciones, el reporte y los objetivos de cumplimiento

El énfasis en la definición el control interno es:

Es un proceso porque consta de tareas y actividades, es el medio para lograr un fin y no un fin en sí mismo.

Efectuado por la gente, no son simplemente políticas, manuales de procedimientos, sistemas y formatos, sino que también son las personas y las acciones que se toman en todo nivel de una organización.

Capaz de proporcionar una seguridad razonable, no provee aseguramientos absolutos, para la alta dirección y la Junta Directiva de una entidad.

Orientado al logro de objetivos en una o más categorías separadas pero superpuestas operaciones, reporte y cumplimiento.

GESTIOPOLIS.COM, el control interno es un proceso, ejecutado por la Junta Directiva o Consejo de Administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Suficiencia y confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

#### **2.2.2.1 Componentes del control interno**

El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, que se derivan de la forma como la administración maneja el ente, y están integrados a los procesos administrativos, los cuales se clasifican como:

- a) Ambiente de Control.
- b) Evaluación de riesgos
- c) Actividades de Control.
- d) Información y Comunicación.
- e) Supervisión y Seguimiento.

##### **a) Ambiente de Control**

Consiste en el establecimiento de un entorno que se estimule e influencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades.

Es la base de los demás componentes de control a proveer disciplina y estructura para el control e incidir en la manera como:

- Se estructuran las actividades del negocio.

- Se asigna autoridad y responsabilidad.
- Se organiza y desarrolla la gente.
- Se comparten y comunican los valores y creencias.
- El personal toma conciencia de la importancia del control.

#### **a.1 Factores del Ambiente de Control:**

- La integridad y los valores éticos.
- El compromiso a ser competente.
- Las actividades de la junta directiva y el comité de auditoría.
- La mentalidad y estilo de operación de la gerencia.
- La estructura de la organización.
- La asignación de autoridad y responsabilidades.
- Las políticas y prácticas de recursos humanos.

El ambiente de control tiene gran influencia en la forma como se desarrollan las operaciones, se establecen los objetivos y se minimizan los riesgos. Tiene que ver igualmente en el comportamiento de los sistemas de información y con la supervisión en general. A su vez es influenciado.

#### **b) Evaluación de Riesgos**

Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en su interior.

En toda entidad, es indispensable el establecimiento de objetivos tanto globales de la organización como de actividades relevantes, obteniendo con ello una base

sobre la cual sean identificados y analizados los factores de riesgo que amenazan su oportuno cumplimiento.

La evolución de riesgos debe ser una responsabilidad ineludible para todos los niveles que están involucrados en el logro de los objetivos. Esta actividad de autoevaluación debe ser revisada por los auditores interno para asegurar que tanto el objetivo, enfoque, alcance y procedimiento han sido apropiadamente llevados a cabo.

Toda entidad enfrenta una variedad de riesgos provenientes de fuentes externas e internas que deben ser evaluados por la gerencia, quien a su vez, establece objetivos generales y específicos e identifica y analiza los riesgos de que dichos objetivos no se logren o afecten su capacidad para salvaguardar sus bienes y recursos, mantener ventaja ante la competencia. Construir y conservar su imagen, incrementar y mantener su solidez financiera, crecer, etc.

Objetivos: Su importancia es evidente en cualquier organización, ya que representa la orientación básica de todos los recursos y esfuerzos y proporciona una base sólida para un control interno efectivo. La fijación de objetivos es el camino adecuado para identificar factores críticos de éxito.

**Las categorías de los objetivos son las siguientes:**

- Objetivos de Cumplimiento. Están dirigidos a la adherencia a leyes y reglamentos, así como también a las políticas emitidas por la administración.
- Objetivos de Operación. Son aquellos relacionados con la efectividad y eficacia de las operaciones de la organización.
- Objetivos de la Información Financiera. Se refieren a la obtención de información financiera confiable.

**El logro de los objetivos antes mencionados está sujeto a los siguientes eventos:**

1. Los controles internos efectivos proporcionan una garantía razonable de que los objetivos de información financiera y de cumplimiento serán logrados, debido a que están dentro del alcance de la administración.
2. En relación a los objetivos de operación, la situación difiere de la anterior debido a que existen eventos fuera de control del ente o controles externos. Sin embargo, el propósito de los controles en esta categoría está dirigido a evaluar la consistencia e interrelación entre los objetivos y metas en los distintos niveles, la identificación de factores críticos de éxito y la manera en que se reporta el avance de los resultados y se implementan las acciones indispensables para corregir desviaciones.

Los riesgos de actividades también deben ser identificados, ayudando con ello a administrar los riesgos en las áreas o funciones más importantes; las causas en este nivel pertenecen a un rango amplio que va desde lo obvio hasta lo complejo y con distintos grados de significación, deben incluir entre otros aspectos los siguientes:

- La estimación de la importancia del riesgo y sus efectos.
- La evaluación de la probabilidad de ocurrencia.
- El establecimiento de acciones y controles necesarios.
- La evaluación periódica del proceso anterior.

### **c) Actividades de Control**

Son aquellas que realiza la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos.

Las actividades de control tienen distintas características. Pueden ser manuales o computarizadas, administrativas u operacionales, generales o específicas,

preventivas o detectivas. Sin embargo, lo trascendente es que sin importar su categoría o tipo, todas ellas están apuntando hacia los riesgos (reales o potenciales) en beneficio de la organización, su misión y objetivos, así como la protección de los recursos propios o de terceros en su poder.

Las actividades de control son importantes no solo porque en sí mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, sino debido a que son el medio idóneo de asegurar en mayor grado el logro de objetivos.

#### **d) Información y Comunicación**

Están diseminados en todo el ente y todos ellos atienden a uno o más objetivos e control. De manera amplia, se considera que existen controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas de información.

1. Controles Generales: Tienen como propósito asegurar una operación y continuidad adecuada, e incluyen al control sobre el centro de procesamiento de datos y su seguridad física, contratación y mantenimiento del hardware y software, así como la operación propiamente dicha. También se relacionan con las funciones de desarrollo y mantenimiento de sistemas, soporte técnico y administración de base de datos.

2. Controles de Aplicación: Están dirigidos hacia el interior de cada sistema y funcionan para lograr el procesamiento, integridad y confiabilidad, mediante la autorización y validación correspondiente. Desde luego estos controles cubren las aplicaciones destinadas a las interfaces con otros sistemas de los que se reciben o entregan información.

Los sistemas de información y tecnología son y serán sin duda un medio para incrementar la productividad y competitividad. Ciertos hallazgos sugieren que la integración de la estrategia, la estructura organizacional y la tecnología de información es un concepto clave para el nuevo siglo.

Con frecuencia se pretende evaluar la situación actual y predecir la situación futura sólo con base en la información contable. Este enfoque es simplista, por su parcialidad, sólo puede conducir a juicios equivocados.

Para todos los efectos, es preciso estar conscientes de que la contabilidad nos dice, en parte, lo que ocurrió pero no lo que va a suceder en el futuro. Los sistemas producen reportes que contienen información operacional, financiera y de cumplimiento que hace posible conducir y controlar la organización.

La información generada internamente así como aquella que se refiere a eventos acontecidos en el exterior, es parte esencial de la toma de decisiones así como en el seguimiento de las operaciones. La información cumple con distintos propósitos a diferentes niveles.

### **e) Supervisión y Seguimiento**

En general, los sistemas de control están diseñados para operar en determinadas circunstancias. Claro está que para ello se tomaron en consideración los objetivos, riesgos y las limitaciones inherentes al control; sin embargo, las condiciones evolucionan debido a factores externos como internos, provocando con ello que los controles pierdan su eficiencia.

#### **2.2.2.2 Importancia del control interno**

Representa una parte importante dentro de toda empresa, y que si se basa en el concepto presentado en el párrafo anterior, observamos que afecta a las políticas y procedimientos y estructura de la organización. La implantación de llevar un sistema de control interno aumenta la eficiencia y eficacia operativa así como la reducción del riesgo de fraudes.

El tamaño de la Empresa no es un factor que delimitara la importancia del sistema ya que en organizaciones donde existe un solo dueño el cual el igual que toma las decisiones, participa en la operación y requiere de un sistema contable, así como de contar con un sistema de control interno más adecuado para esta.

#### **2.2.2.3 Efectividad y eficacia del control interno.**

Un sistema de control interno es efectivo cuando alcanza un estándar predeterminado de seguridad en el cumplimiento de los objetivos de la organización y si el Consejo de administración y la Gerencia tienen una seguridad razonable de que:

- Se están alcanzando los objetivos,
- Los informes financieros y contables están siendo preparados con información fiable, y
- Si se están cumpliendo las leyes y reglamentos aplicables.

La evaluación de la eficacia es un concepto subjetivo acerca de si funcionan adecuadamente los cinco componentes del control interno. Es decir para analizar la eficacia hay que analizar los cinco componentes. La eficacia en cada componente puede ser distinta. No tiene necesariamente porque darse una eficacia idéntica en cada uno de ellos ya que pueden compensarse.

Aunque el control interno es un proceso continuo, su eficacia se mide en relación a un momento dado.

#### **2.2.2.4 Eficacia del control interno.**

El control interno es efectivo cuando proporciona razonable seguridad de que las metas y objetivos establecidos por la dirección se van a lograr, cuando limita el riesgo de una posible desviación a un margen de error tolerable.

Cuando se ejerce el control la exposición al riesgo disminuye, mayor y mejor control implican menor riesgo.

Para que el control interno sea eficaz debe satisfacer al menos cinco criterios esenciales:

- a) Apropiado: proporcional al riesgo probable,
- b) Operativo: instrumentarse mediante un método sencillo,
- c) Relevante: aplicado a actividades significativas,
- d) Permanente: funcionar bajo cualquier circunstancia, y
- e) Rentable: el costo no debe exceder el beneficio resultante.

El contar con un Control Interno adecuado a cada tipo de empresa nos permitirá maximizar la utilización de recursos con calidad para alcanzar una adecuada gestión financiera y administrativa, para obtener mejores niveles de productividad; también ayudará a contar con recursos humanos motivados, comprometidos con su organización y dispuestos a brindar al cliente servicios de calidad.

El tener un control actualizado en las áreas básicas de la empresa permitirá alimentar el sistema de información y ayudar a la adecuada toma de decisiones.

**Clasificación:**

**Por su área de aplicación:**

- Contable
- Administrativo
- Operativo
- Presupuestario
- Informática
- Gerencial

**Por su uso:**

- Generales
- Específicos
- Preventivo
- De información
- Continuo
- Esporádico
- Por sistema

- Externo al sistema

### **2.2.2.5 Diferencias de control interno entre las grandes y pequeñas empresas**

Las pequeñas empresas tienen la misma necesidad de un buen control interno que las grandes, aun cuando las grandes pudiesen tener requisitos de información interna y externa más rigurosos con frecuencia. Las principales diferencias son:

- Proceso de comunicación menos formal; normalmente la comunicación es oral.
- Supervisión ejercida por la alta gerencia (generalmente el dueño).
- El estilo de administración es directo, es decir, no existe mucha delegación de funciones.
- Pocos niveles gerenciales
- Los procedimientos de control y la segregación de funciones no son tan extensos.
- Los procesos de auto-evaluación son menos formales.

Las empresas pequeñas con frecuencia se especializan en un solo producto o servicio y frecuentemente operan desde un solo lugar. El que dentro de estas entidades hallan pocos colaboradores limita el que una segregación formal de funciones sea práctica. Los controles de supervisión son ejercidos día a día por el propietario administrador.

La importancia de control interno en negocios pequeños se ha incrementado como consecuencia de que los mismos tienen que cumplir con ciertas disposiciones legales y necesidades en su administración.

### **2.2.2.6 Lo que puede hacer el control interno en una empresa**

GERENCIE.COM (2012), El control interno sirve para ayudar a la empresa a que logre sus metas y sus propósitos en determinados tiempos, con determinados presupuestos minimizando todo riesgo implicado en la consecución de sus objetivos; además genera más confianza ante terceros, ante sus empleados y con sus dueños.

Mucho se ha hablado del control interno el cual hoy en día existe en innumerables organizaciones, impulsado en gran medida por la parte gerencial que lo han puesto en marcha y con ello han facilitado y mejorado todo proceso interno de las compañías.

El control interno no solo es importante aplicarlo por el hecho de adquirir algún tipo de certificación, que es uno de los objetivos ya que con estas certificaciones es más fácil la adquisición de nuevos contratos, y es más, en muchas ocasiones son requisitos para lograr a algún tipo de acuerdo comercial o contractual. También es importante porque si en una empresa se realiza una comparación del antes y después de la implementación del control interno se va a dar cuenta que mejora todo tipo de proceso en cuanto a tiempos, seguridad, calidad, desarrollo, confiabilidad, etc. Lo cual implica más crecimiento de las empresas ya que va a tener mejores garantías para generar seguridad ante sus clientes.

En el momento de la implementación es obvio que este genere una inversión económica por parte de la empresa y de tiempo por parte de sus directivos como también de empleados, lo cual ha llegado a ser el limitante que impide principalmente a las pequeñas empresas implementar el control interno, olvidando por supuesto que el resultado económico derivado el incremento de la eficiencia y eficacia en la operatividad de la empresa supera con creces lo invertido en el control interno.

El equipo de auditoría interna debe tener los conocimientos, habilidades, cualidades, actitud, formación suficientes para un desarrollo profesional idóneo, porque dependiendo de la calidad de las auditorías internas realizadas, así mismo será el resultado de las auditorías internas que pueden ser un excelente complemento del control interno en la medida en que lo evalúa y puede abordar aspectos inicialmente no considerados en él.

Al implementar el control interno la organización debe garantizar el seguimiento apropiado a sus procesos realizados sino de nada sirve el trabajo ejecutado, como también se debe estar realizando revisiones y ajustes de acuerdo a las necesidades de las operaciones, a los resultados y las evaluaciones realizadas.

Por último, resaltar que el control interno es tan importante tanto a nivel financiero, operativo, de talento humano y demás componentes de una organización, que a nivel mundial existen tanto normas como empresas que orientan, certifican y apoyan este tipo de decisiones para el desarrollo y crecimiento empresarial.

### **2.2.2.7 El Control Interno en las empresas privadas**

Para RAMON RUFFNER, el control interno de las empresas privadas se ha convertido últimamente en uno de los pilares en las organizaciones empresariales, pues nos permite observar con claridad la eficiencia y la eficacia de las operaciones, y la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables.

El control interno se sustenta en la independencia entre las unidades operativas, en el reconocimiento efectivo de la necesidad de contar con un control interno y la fijación de responsabilidades. Sólo así podrá tener éxito.

En consecuencia podríamos decir que el control interno es de vital importancia, ya que promueve la eficiencia y asegura la efectividad y, sobre todo, previene que se violen las normas y los principios contables.

Considerando la importancia del control Interno en el manejo empresarial y el conocimiento de las personas para conseguir la optimización en los resultados del manejo de las operaciones es necesario:

- Definir el rol que juega el Control Interno en las empresas.
- La capacitación del personal para que no vulneren las normas de Control Interno.
- Mantener siempre una adecuada delimitación de funciones a través de un organigrama funcional y que guarde coherencia con el Manual de Funciones.
- Que el flujograma de los documentos vaya en relación al proyecto de desarrollo empresarial y el cumplimiento de las metas y objetivos.

### 2.2.3 Teoría de la Productividad

GARCIA CRESPO (2013), en su blog dice que la productividad, en otras palabras, “mide la eficiencia de producción por factor utilizado, que es por unidad de trabajo o capital utilizado”, siendo su objetivo el de “establecer la mezcla idónea de maquinaria, de trabajadores y de otros recursos para maximizar la producción total de productos y servicios”.

La participación de todos los integrantes de la organización es esencial en todo el tratamiento relacionado con la productividad.

No debe verse la productividad como un elemento aislado sino como parte de un sistema coherente formado también por elementos como calidad, costos atención a los trabajadores, orientación al cliente y otros.

El incremento de la productividad y la forma en que esta se llevará a cabo debe ser un acuerdo entre la organización y los trabajadores y no una decisión de la organización.

El proceso relacionado con la productividad debe dar cumplimiento adecuado a un ciclo que garantice las acciones de medición, comparación, planificación e incremento de ésta.

Según Real Academia Española (RAE) En una empresa, la productividad es fundamental para crecer o aumentar la rentabilidad y para alcanzar una buena productividad deben analizarse con detenimiento los métodos utilizados, el estudio de tiempos y un sistema organizado para realizar el pago de los sueldos a los empleados.

Entre los factores que pueden servir para medir la productividad están: **Factor capital** (terrenos, instalaciones, etc.), **Factor gente** (personal, horas-hombre), **Factor tecnología** (conocimiento del proceso constructivo).

### 2.2.4 Teorías y modelos relacionados con productividad

**Competitividad:** Competitividad es una medida representativa de la Productividad, que capacita a una organización a mantener ventajas comparativas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el

entorno socio-económico. En ésta etapa de cambios las empresas buscan elevar índices de productividad, lograr mayor eficiencia y brindar un servicio de calidad, obligando a los gerentes a adoptar modelos administrativos participativos, tomando como base central al elemento humano, desarrollando el trabajo en equipo, para alcanzar la competitividad y responder de manera idónea a la demanda de productos de óptima calidad y de servicios a todo nivel, cada vez más eficiente, rápido y de mejor calidad.

**Tecnología y eficiencia:** Los efectos de la tecnología sobre el desempeño industrial de un país influyen en el crecimiento de la productividad (tanto a nivel empresarial como a nivel agregado), el cambio en el nivel de empleo, el incremento de los requerimientos de habilidades de la mano de obra y una mejor capacidad de las empresas e industrias para desenvolverse en los mercados internacionales.

**Gráfico N° 1: Posiciones de Competitividad y Productividad Mundial**

País	2014-2015	2013-2014	Tendencia*
Suiza	1	1	
Singapur	2	2	
Estados Unidos	3	5	
Finlandia	4	3	
Alemania	5	4	
Japón	6	9	
Hong Kong SAR	7	7	
Holanda	8	8	
Reino Unido	9	10	
Suecia	10	6	

\*Tendencia de crecimiento desde 2007 al 2014

Fuente: <http://www.sni.org.pe/> 02/09/2014

## 2.2.5 Productividad y competitividad

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO (2012), la productividad y la competitividad son elementos esenciales del desarrollo de las empresas privadas en todos los países y las organizaciones de empleadores tienen un importante papel que desempeñar en la promoción de estos dos elementos a la hora de elaborar sus políticas y de prestar servicios a sus miembros. Un desarrollo empresarial productivo se traduce en la creación de nuevos empleos, lo cual es a su vez una de las contribuciones principales y más concretas a los esfuerzos nacionales de reducción de la pobreza.

### 2.2.5.1 ¿Cómo se mide la Productividad?

ROJNIK LA RIVA, nos indica que la productividad se mide con los Logros de los objetivos (productos o prestación de servicios) optimizando recursos y teniendo impacto en la sociedad, por lo cual nos demuestra el siguiente cuadro:

Gráfico N° 2: Eficacia, Eficiencia, Efectividad



Fuente: Rojnik la Riva

SLIDEBOOM.COM “..... a veces la productividad se considera como un uso más intensivo de los recursos, como la mano de obra y las máquinas. Sin embargo, es conveniente separar la PRODUCTIVIDAD de la INTENSIDAD DE TRABAJO. Aumentar la intensidad de trabajo es un exceso de esfuerzo y no es sino un INCREMENTO DE TRABAJO. Un incremento de trabajo no significa un incremento de productividad. Si la PRODUCCIÓN aumenta a base de un aumento de INSUMO (Trabajo), la productividad no aumenta. La esencia del mejoramiento de la productividad es trabajar de manera más inteligente, no más

dura. Un trabajo duro da como resultado aumentos reducidos de productividad debido a las limitaciones físicas del hombre”

En general, la productividad podría considerarse como una medida global de la forma en que las organizaciones satisfacen los criterios siguientes:

Objetivos: medida en que se alcanzan.

Eficiencia: grado de eficacia con que se utilizan los recursos para crear un producto útil.

Eficacia: resultado logrado en comparación con el resultado posible.

Comparabilidad: forma de registro del desempeño de la productividad a lo largo del tiempo.

#### **2.2.5.2 Cálculo de la Productividad**

La productividad puede medirse o calcularse a través de muchas aproximaciones distintas. La elección entre las diferentes posibilidades dependerá del objetivo de estudio que se busque detrás de cada medición, y en la mayoría de los casos, de la disponibilidad de datos.

En términos generales la expresión para el cálculo de la productividad queda definida por:

**CUADRO N° 1: Cálculo de productividad**

Productividad =	Unidades producidas o servicios prestados
	Recursos invertidos

Este cuadro quiere decir la relación entre el producto final y los factores necesarios para obtener ese producto. De esta manera se obtiene la variable productividad al relacionar el producto (ingresos de la empresa), con los insumos necesarios para obtener ese producto (costos y gastos de la empresa).

### **2.2.6 La construcción: Un proceso productivo**

La construcción es básicamente un proceso productivo y como tal debe ser administrada correctamente con un buen sistema de control interno. Esto significa planificar, organizar, dirigir, coordina y controlar las actividades del sistema productivo de manera de convertir las entradas o inputs al sistema, en un producto terminado (obra) a través de un proceso de alta productividad.

La productividad de mide en relación al trabajo, siendo este último la expresión final de la administración. Los elementos básicos del trabajo son los siguientes:

- El personal que aporta sus habilidades y capacidades y que trata de satisfacer sus deseos y necesidades.
- Los materiales con sus características y propiedades.
- La ubicación de la obra en cuanto a su acceso y entorno.
- Las herramientas y equipos disponible
- La energía
- La información tanto técnica, como la administración y control.

La productividad se mide en relación al contenido de trabajo productivo, ya que son estas actividades las que aportan al avance físico real de una obra.

#### **2.2.6.1 Factores que tienen un efecto negativo sobre la productividad en la construcción**

Los principales factores que tienen un efecto negativo sobre la productividad son los siguientes:

- Uso de sobretiempos programado durante un largo periodo de tiempo.
- Errores y omisiones en los planos y especificaciones
- Exceso de modificaciones del proyecto durante la ejecución de la obra.
- Diseños muy completos y/o incompletos.

- Agrupamiento de muchos trabajadores en espacios reducidos.
- Falta de una supervisión adecuada.
- Ubicación inapropiada de los materiales y las bodegas en general.
- Temperatura o clima adverso en la zona.
- Mala o escasa iluminación cuando se necesita.
- Falta de materiales cuando se necesitan
- Materiales, equipos y herramientas inadecuados.
- Alta tasa de accidentes en la obra.
- Disponibilidad limitada de la mano de obra adecuada.
- Composición y tamaño inadecuado de la cuadrillas.
- Ineficiencia en la toma de decisiones.
- Ubicación de la obra en un lugar de difícil acceso.
- Interrupciones no controladas.
- Características de tamaño, ubicación y duración de la obra poco motivadoras para el personal.

#### **2.2.6.2 Factores que tienen a mejorar la productividad en la construcción**

Los principales factores o acciones que ayudan a un mejoramiento de la productividad son las siguientes:

- Aprovechamiento del fenómeno de aprendizaje en general.
- Programas educacionales y de capacitación del personal.
- Uso de materiales y equipos innovadores, modernos.
- Utilización de técnicas modernas de planificación.
- Programas de motivación del personal.

- Buena supervisión de obra.

### **2.2.7 Dirección, Planificación y comunicación**

Cualquiera que haya participado en un equipo deportivo sabe del impacto que tiene el “espíritu de cuerpo” en el desempeño de los integrantes del equipo. Gran parte del trabajo de un entrenador, además de la parte técnica, es crear un ambiente positivo, en conjunto con la implementación de un buen plan de juego. En toda empresa el problema es similar ya que cuando los trabajadores no encuentran un ambiente de trabajo adecuado empieza a deteriorarse el equipo de trabajo y sobre todo su productividad empieza a caer.

## **2.3 Marco Conceptual**

### **2.3.1 Sistema de control interno**

Se entiende como el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptado por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.

### **2.3.2 Incidencia**

Influencia o efecto que tiene una cosa sobre otra.

Circunstancia o sucesos secundarios que ocurre en el desarrollo de un asunto o negocio, pero que puede influir en el resultado final: ejemplo: las incidencias del día están detalladas en el informe.

Proporción de un número de casos en una situación o estadística.

Lo que sobreviene en el decurso de un asunto o negocio y tiene con él alguna conexión.

### **2.3.3 Empresa de servicios**

Se denominan empresas de servicios a aquellas que tienen por función brindar una actividad que las personas necesitan para la satisfacción de sus necesidades (de recreación, de capacitación, de medicina, de asesoramiento, de construcción, de turismo, de televisión por cable, de organización de una fiesta, de luz, gas etcétera) a cambio de un precio. Pueden ser públicas o privadas.

El producto que ofrecen es intangible (no puede percibirse con los sentidos), aunque sí podemos observar que se ha creado toda una red de personal y equipamiento que permiten llevar a cabo su cometido. Por ejemplo, en el servicio de la construcción personal de obra, ingenieros civiles, maquinaria pesada, etc. pero lo que se vende es la obra como servicio en sí mismo, el resto son medios

para alcanzar el objetivo. En estas empresas, no se compra un producto ya hecho, como ocurre con un par de zapatos, sino que la prestación que contratamos consiste en un hacer y no en un dar.

Estas empresas, organizaciones con fines de lucro, advierten las necesidades y recursos del grupo de personas a que estarán destinadas, a través de un estudio de mercado, y buscan hacer algo que les solucione la carencia. Por ejemplo, instalar un colegio privado, en un lugar donde existen buenas escuelas públicas gratuitas y la población tiene un poder adquisitivo bajo, no sería una buena decisión. En cambio, ofrecer servicios de limpieza o de seguridad en una zona donde existen muchos edificios suntuosos, puede ser una buena idea, si se averigua que no cuentan con ellos.

Las empresas de servicios integran lo que se denomina sector terciario de las economías, y es el que más ha crecido en los países desarrollados, donde la mayoría de la población se dedica a ello.

#### **2.3.4 Productividad:**

Según el diccionario de la Real Academia Española (RAE), la productividad es un concepto que describe la capacidad o el nivel de producción por unidad de superficies de tierras cultivadas, de trabajo o de equipos industriales. De acuerdo a la perspectiva con la que se analice este término puede hacer referencia a diversas cosas, aquí presentamos algunas posibles definiciones.

Para que una empresa pueda crecer y aumentar su rentabilidad (o sus utilidades) es aumentando su productividad. Y el instrumento fundamental que origina una mayor productividad es la utilización de métodos, el estudio de tiempos y un sistema de pago de salarios.

En el campo de la economía, se entiende por productividad al vínculo que existe entre lo que se ha producido (outputs) y los medios que se han empleado (inputs) para conseguirlo (mano de obra, materiales, energía, etc.). La productividad suele estar asociada a la eficiencia y al tiempo: cuanto menos tiempo se invierta en lograr el resultado anhelado, mayor será el carácter productivo del sistema.

Por medio de la productividad se pone a prueba la capacidad de una estructura para desarrollar los productos y el nivel en el cual se aprovechan los recursos disponibles. La mejor productividad supone una mayor rentabilidad en cada empresa. De esta manera, la gestión de calidad busca que toda firma logre incrementar su productividad.

Algunos de los aspectos indispensables que no deben olvidarse a la hora de montar una compañía que produzca bienes o servicios son: la calidad, la producción, la eficiencia, la innovación, la tecnología y los nuevos métodos de trabajo. Conceptos que tienen que ver con la productividad a largo y pequeño plazo; en base a lo mucho o poco que se respeten estas cuestiones, dependerá el pronóstico de vida de la compañía.

En una empresa, la productividad es fundamental para crecer o aumentar la rentabilidad y para alcanzar una buena productividad deben analizarse con detenimiento los métodos utilizados, el estudio de tiempos y una sistema organizado para realizar el pago de los sueldos a los empleados.

Si quisiéramos buscar un sinónimo del término, podríamos aferrarnos al de rendimiento, ya que la productividad exige un buen manejo de los recursos a fin de conseguir resultados que vuelvan eficiente todas las labores desarrolladas dentro de la compañía, no sólo en lo que respecta a la fabricación o producción del servicio, sino también en lo referente a los métodos utilizados y a la relación interna de la compañía.

La forma en la que las empresas pueden medir la productividad, es a través de un cálculo en el que se realiza una comparación entre los insumos y los productos, donde la eficiencia es lo que representa el costo por unidad de cada producto.

Es fundamental definir la tendencia de la empresa en lo que respecta a la producción, realizando comparaciones de los resultados del estudio de la productividad en los diferentes períodos de tiempo. De este modo, podremos realizar aquellos cambios que sean necesarios a fin de mejorar el trabajo, aumentando la eficiencia y convirtiéndonos en una empresa más rentable. Para este aumento de la productividad es necesario tener en cuenta una serie de

elementos que pueden variar a lo largo del tiempo, estos son: terrenos y edificios (estado del establecimiento donde se realiza la producción), materiales (disponibilidad que se tiene), recursos humanos (cualificación del personal que se tiene) y energía, máquinas y equipo (forma en la que se realiza la producción).

El término *output* traducido al español significa “*salida*” y la palabra *input* traducido al español expresa “*entrada*”.

Output en el área económica, indica el resultado de un producto a través de un proceso económico debido a la combinación de diversos factores de producción.

El término output señala el producto que parte de la empresa o industria mientras que inputs son el conjunto de factores o recursos que se necesita para cumplir con la producción. El residuo entre el valor de los outputs elaborados y el valor de los inputs consumidos establece lo que se conoce como valor añadido elaborado por la empresa durante el período indicado.

### **2.3.5 Tecnología**

Es el conjunto de conocimientos técnicos, científicamente ordenados, que permiten diseñar y crear bienes y servicios que facilitan la adaptación al medio ambiente y satisfacer tanto las necesidades esenciales como los deseos de la humanidad.

### **2.3.6 La empresa constructora**

La empresa constructora es aquella que realiza la actividad de construcción de una obra (viviendas, presas, pistas, puentes, etc.), esta puede ser del sector público o privado, ya sea prestando exclusivamente el servicio o incluyendo también los materiales.

Las empresas constructoras se pueden clasificar en dos tipos dependiendo a sus funciones en: Consultoras, Constructoras.

### 2.3.6.1 Tipos de empresas constructoras

Existen varias clasificaciones dependiendo el tipo de las empresas constructoras, pero las más importantes son: Por su Tamaño:

**Pesadas:** son las empresas que cuentan con un gran campo de activos y bienes, estas se dedican a la construcción de grandes obras (presas, puentes, carreteras, acueductos, etc.).

**Medias:** son aquellas que poseen un conjunto de activos determinados que no son muy grandes, estas se dedican a la construcción de medianas obras (Edificios, urbanizaciones, tramos de carreteras).

**Livianas:** son las empresas que no cuentan con un gran número de activo y poseen pocos bienes, estas se dedican a la construcción de obras físicas que tienen como objetivo brindar servicios de alojamiento (casas, apartamentos, almacenes, etc.).

### 2.3.6.2 Características de las Empresas Constructoras.

- La producción se realiza generalmente al aire libre.
- El precio del producto se establece generalmente de antemano.
- Los procesos son difíciles de sistematizar, ya que cada proyecto es único y diferente al anterior.
- La industria de la construcción es un negocio definitivamente riesgoso.
- Las instalaciones son provisionales en el lugar de la construcción.
- El personal es nómada, cambiante o móvil.
- El personal es de poco adiestramiento.
- Esta industria está en riesgo con los fenómenos atmosféricos.

### 2.3.6.3 Clasificación de las Empresas Constructoras.

Entre las diferentes ramas en que se pueden clasificar las empresas constructoras de acuerdo a los servicios que prestan para la satisfacción de diversas necesidades, se encuentran:

### **1. Empresas constructoras de vivienda.**

Surge por la necesidad habitacional que tiene toda persona de tener un techo seguro en donde vivir.

Estas empresas se dedican a la construcción de casas unifamiliares, fraccionamientos, edificios multifamiliares, conjuntos habitacionales, condominios, etc.

### **2. Empresas constructoras de comunicación (carreteras)**

Surge por la necesidad que tiene toda persona de comunicarse con otras y/o de trasladarse de un lugar a otro.

Estas empresas se dedican a la construcción de brechas, terracerías, carreteras vecinales, autopistas, helipuertos, aeropuertos, centrales camioneras, puertos, túneles, puentes, viaductos, etc.

### **3. Empresas constructoras de infraestructura.**

Son empresas que se dedican a la construcción de presas de almacenamiento, canales de riego, centrales hidroeléctricas, pozos, galerías, etc.

### **4. Empresas constructoras de industria.**

Son empresas que se dedican a la construcción de fábricas, bodegas, plantas químicas, termoeléctricas, nucleares, etc.

### **5. Empresas constructoras de servicios.**

Son empresas que se dedican a la construcción de escuelas, universidades, comercios, centros comerciales, cines, auditorios, Estadios, hospitales, iglesias, centros de reunión, campos deportivos y otros.

## **6. Empresas de servicios alternativos.**

Son empresas que se dedican a la asesoría operativa para las empresas constructoras, tales como proyectos de factibilidad, arquitectónicos, estructurales de cimentaciones, de hidrología, de topografía, etc.

### **2.3.7 Organización**

Para su desarrollo la empresa constructora al igual que toda empresa productiva, debe clasificarse en tres elementos importantes dentro de su organización, éstas son:

#### **1. Clientes:**

Son la razón de ser de toda empresa y por ende para las empresas constructoras no son la excepción, sin ellos sería inútil el producto o servicio.

#### **2. Recurso humano:**

La mayoría de las empresas constructoras ocupan mucho personal de obra y un mínimo porcentaje lo constituye el personal administrativo se puede mencionar una relación de noventa por ciento de personal de obra con un diez por ciento de personal administrativo.

#### **3. Recursos de capital:**

Son las inversiones en mobiliario y equipo, maquinaria, terrenos y aportes de capital que utiliza la empresa, para poder operar.

### **2.3.10 Empresa de servicios Inversiones y Representaciones C.G.A EIRL**

#### **1. Razón Social de la Empresa**

Inversiones y Representaciones CGA Empresa Individual de Responsabilidad Limitada

## **2. RUC**

N° 20525413285

## **3. Dirección:**

Oficina: Calle Virgen de las Mercedes Mz. "C" Lote 25 Santa Teresita II Etapa – Sullana

## **4. Teléfono de la Empresa**

Teléfono fijo : 073-508990

Celular : 948321655

RPM : \*169769

## **5. Dirección electrónica**

[inversionescga@hotmail.com](mailto:inversionescga@hotmail.com)

## **6. Aspecto legal**

La empresa INVERSIONES Y REPRESENTACIONES CGA E.I.R.L, esta normada bajo el decreto ley N° 21621 - LEY DE LA EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA de fecha 14 de Setiembre de 1976, según este decreto ley la empresa presentará las siguientes características:

- Es una persona jurídica de derecho privado.
- Constituida por la voluntad de una sola persona (voluntad unipersonal).
- El Capital de la empresa deberá estar íntegramente suscrito y pagado al momento de constituirse la empresa.
- La empresa tiene patrimonio propio (conjunto de bienes a su nombre), que es distinto al patrimonio del titular o dueño.
- La responsabilidad de la empresa está limitada a su patrimonio. El titular del negocio no responde personalmente por las obligaciones de la empresa.
- En los demás casos la responsabilidad del Titular y del Gerente será personal.

- Las acciones legales contra las infracciones del Gerente, prescriben a los dos años, a partir de la comisión del acto que les dio lugar.
- Se constituye para el desarrollo exclusivo de actividades económicas de pequeña empresa.

En cuanto a su denominación:

La empresa adoptará una denominación que le permita individualizarla, seguida de la indicación “Limitada” o acompañada de sus siglas E.I.R.L. También puede utilizar su nombre abreviado (siglas).

### **6.1 Antecedentes de la Empresa**

La empresa INVERSIONES Y REPRESENTACIONES CGA E.I.R.L RUC N° 20525413285, con domicilio fiscal en Calle Virgen de las Mercedes Mz. “C” lote 25 – Santa Teresita II etapa – Sullana, inicio sus operaciones el día 06 de diciembre del 2006, con el fin de proporcionar servicios en la industria de la construcción en el área comercial, residencial e industrial, el representante legal de la empresa es el **Señor Carlos Alberto García Alcas identificado con DNI N° 03599785**.

Dicha empresa se encuentra inscrita en el registro de Consejo Superior de Contratación y Adquisiciones del Estado CONSUCODE con la partida N° 11030841.

Sus actividades principales de la empresa INVERSIONES Y REPRESENTACIONES CGA E.I.R.L son:

- Infraestructura urbana  
Edificaciones, instalaciones deportivas, veredas y accesos peatonales
- Infraestructura vial  
Pavimentaciones, obras de arte (cunetas, pontones y alcantarillas)
- Infraestructura sanitaria  
Estructura de captación y almacenamiento de agua potable.  
Redes colectoras y conexiones domiciliarias desagüe.  
Redes y conexiones para abastecimiento y distribución de agua potable.

### 2.3.11 Hipótesis

Es una suposición de algo posible o imposible para sacar de ello una consecuencia. Es una idea que puede no ser verdadera, basada en información previa. Su valor reside en la capacidad para establecer más relaciones entre los hechos y explicar por qué se producen.

La hipótesis planteada para esta investigación es la siguiente:

**El sistema de control interno incide en la productividad de la empresa de servicios Inversiones y Representaciones C.G.A E.I.R.L – año 2014**

**Variable Independiente:** Sistema de Control Interno

**Variable dependiente:** Productividad

**X**  $\longrightarrow$  **Y**

Donde:

X  $\longrightarrow$  Independiente

Y  $\longrightarrow$  Dependiente

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y Nivel de la Investigación de la Tesis.

##### 3.1.1 Tipo de investigación

El trabajo de investigación es de tipo cuantitativo.

**Cuantitativo:** es aquella que permite examinar los datos de manera científica, o más específicamente en forma numérica, generalmente con ayuda de herramientas del campo de la estadística.

##### 3.1.2 Nivel de investigación

El trabajo de investigación es de nivel correlacional

**Correlacional:** pretende medir el grado de relación y la manera cómo interactúan dos o más variables entre sí. Estas relaciones se establecen dentro de un mismo contexto, y a partir de los mismos sujetos en la mayoría de los casos

##### 3.1.3 Diseño de la investigación

Para la realización del presente trabajo de investigación se utilizará el diseño no experimental

No experimental, porque se realizará sin manipular deliberadamente las variables, se observará el fenómeno tal como se muestra dentro de su contexto.

**Investigación no experimental:** es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos con posterioridad. En este tipo de investigación no hay condiciones ni estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural.

##### 3.1.4 Población

Para el presente trabajo la población está dividida en:

**Clientes Internos:** Todo el Personal Administrativo y obrero de la empresa de servicios Inversiones y Representaciones C.G.A de la provincia de Sullana, siendo un total de 34 personas.

**Clientes Externos:** 9 empresas, según la información proporcionada por Gerencia.

### 3.1.5 Muestra

Por tratarse de una población pequeña, no se va aplicar ningún tipo de muestreo, pues no existe una variación muy representativa al aplicar la fórmula de cálculo, además se cuenta con acceso a la documentación generada por la empresa.

M → O

dada una muestra realizar una  
observación

M → Muestra

O → Observación

### 3.1.6 Técnicas e instrumentos

Los principales instrumentos de recolección de datos que se utilizó fueron los siguientes:

#### **El cuestionario:**

Documento formado coherentemente con preguntas organizadas, en este caso se ha realizado dos (2) cuestionarios: 1 para los trabajadores de la empresa que consta de 14 preguntas y otro para clientes regulares que tiene la empresa con solo 2 preguntas, las mismas que contribuirán al desarrollo del trabajo de investigación.

**CUADRO N° 2: Técnicas e instrumentos**

<b>TÉCNICAS</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>
<b>La entrevista:</b> Es una técnica mediante la cual una persona obtiene información directa de otra persona a través de un cuestionario	<b>Cuestionario:</b> Documento formado por un conjunto de preguntas que son redactados de forma coherente, organizadas, secuenciadas y estructuradas con el fin de que sus respuestas puedan ofrecer toda la información que se necesita.

Fuente: Propia

### **Juicio de expertos:**

Conjunto de opiniones que pueden brindar profesionales expertos en una industria o disciplina relacionadas al proyecto que se está ejecutando. Este tipo de información puede ser obtenida dentro o fuera de la organización.

### **3.1.7 Plan de Análisis**

El plan de análisis para esta investigación es el siguiente:

- Realizar el cuestionario al personal y clientes de la empresa.
- Procesar la información obtenida por los cuestionarios mediante cuadros estadísticos en Hoja de cálculo – Excel.
- Realizar la interpretación de los resultados obtenidos.
- El mecanismo estadístico que se pretende utilizar para la comprobación de la Hipótesis es Chi cuadrado. ( $X^2$ ).
- Elaborar las conclusiones y recomendaciones del estudio.
- Presentar los resultados al gerente general de la empresa de servicios “Inversiones y Representaciones C.G.A E.I.R.L”

### 3.1.8 Operacionalización de las variables

**CUADRO N° 3: Operacionalización de las variables**

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ITEM
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b> El sistema de control interno	Es un plan de organización con métodos y procedimientos en forma coordinada que se adoptan en un negocio para la protección de sus activos	Componentes del sistema de control interno	Ambiente de control interno	¿Se propician las condiciones y el ambiente adecuado al personal en el desempeño de sus funciones?
			Evaluación de riesgos	¿La gerencia evalúa los riesgos que tiene la empresa tanto internos como externos?
			Actividades de control	¿La gerencia realiza actividades de control para la empresa?
			Información y comunicación	¿Los sistemas de información se mantienen actualizados?
			Seguimiento y supervisión	¿Se realizan seguimiento y revisiones de las diversas funciones o actividades por parte de los responsables?
<b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b> La productividad	Relación del producto que se ha logrado con los recursos (insumos) que han sido necesarios emplear para obtenerlo	Factores de la productividad	Competitividad,	¿Cree Usted que la empresa es competente frente a las demás empresas de su mismo rubro?
			Tecnología,	¿Es suficiente la tecnología para las operaciones de la empresa?
			Control de tiempo,	¿El servicio que brinda la empresa se culmina en el plazo establecido?
			Análisis de los objetivos cumplidos	¿Se ha cumplido con los objetivos trazados?

## IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

### 4.1 Análisis e interpretación de resultados

#### 4.1.1 Tabulación de datos obtenidos

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos previa aplicación de los instrumentos de recolección de los datos a la población objeto de estudio.

Se ha aplicado los cuestionarios a los clientes internos (personal administrativo y obrero) de la empresa de servicios Inversiones y Representaciones C.G.A E.I.R.L y se ha obtenido lo siguiente.

**CUADRO N° 4: Estructura organizacional de la empresa**

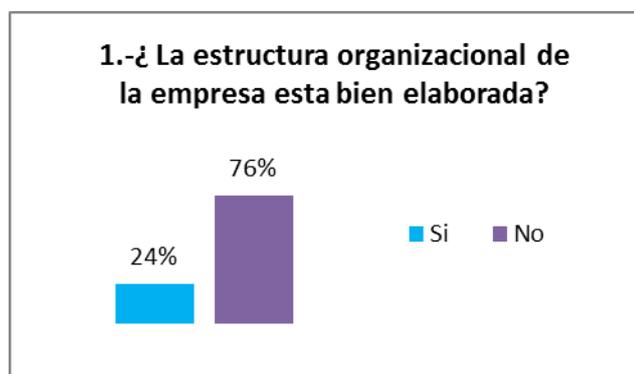
Pregunta N° 1

<b>1.-¿ La estructura organizacional de la empresa esta bien elaborada?</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	8	24%
No	26	76%
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

**Gráfico N° 3: Estructura organizacional de la empresa**



Fuente: Cuadro N° 05

Elaboración: Propia

**Interpretación:** Del total de los trabajadores de la empresa de Servicios Inversiones y Representaciones C.G.A E.I.R.L, el 76% manifiesta que la estructura organizacional (Organigrama) de la empresa está mal elaborada, al contrario del 24% que revela una buena estructura organizacional.

**Análisis:** La mayoría de los encuestados revela que la estructura organizacional (organigrama) está mal elaborada con distribuciones que no tienen nada que ver con sus puestos de trabajo y esto ocasiona confusión en la toma de decisiones.

**CUADRO N° 5: Cumplimiento del Manual de Organizaciones y Funciones (MOF)**

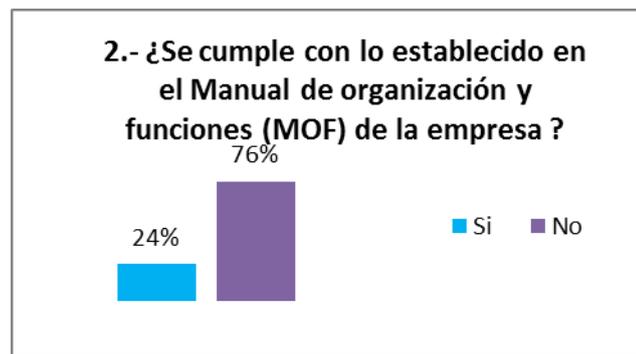
Pregunta N° 2

2.- ¿Se cumple con lo establecido en el Manual de organización y funciones (MOF) de la empresa ?	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	24%
No	26	76%
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración. Propia

**Gráfico N° 4: Cumplimiento del Manual de Organizaciones y Funciones (MOF)**



Fuente: Cuadro N° 06

Elaboración. Propia

**Interpretación:** El 76% de los trabajadores respondió que no se cumple con lo establecido en el Manual de organizaciones y funciones (MOF) mientras que 24% afirmaron que si se cumple con lo establecido.

**Análisis:** El 76% manifiesta que sus funciones y responsabilidades laborales no se rigen por lo establecido en el manual de organizaciones y funciones (MOF) de la empresa, sino que se basan por la experiencia personal que cada uno tiene con respecto a su cargo y sobre todo que no se les exige o no hay un control para cumplir con lo establecido en el referido manual.

### CUADRO N° 6: Capacitación del personal

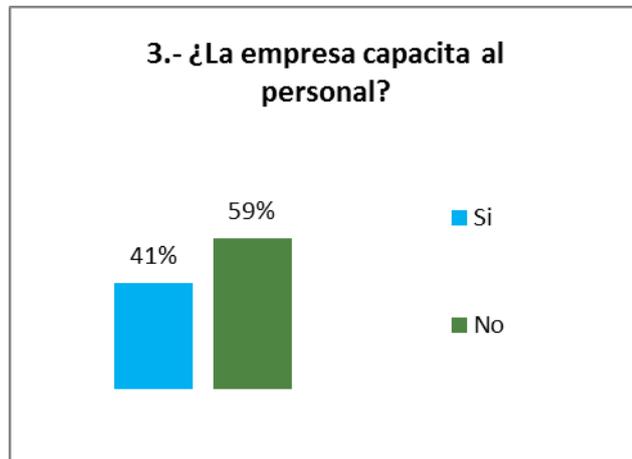
Pregunta N° 3

3.- ¿La empresa capacita al personal?	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	41%
No	20	59%
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

### Gráfico N° 5. Capacitación del personal



Fuente: Cuadro N° 07

Elaboración: Propia

**Interpretación:** Del 100% de los trabajadores de la empresa de Servicios Inversiones y Representaciones C.G.A E.I.R.L, el 59% no ha recibido capacitación, mientras que el 41% acepta haber recibido capacitaciones por parte de la empresa.

**Análisis:** La mayoría de los encuestados indican haber recibido capacitaciones laborales pero que son esporádicas y superficiales, por lo que no les permite mejorar su desempeño laboral.

## CUADRO N° 7; Condiciones y Ambiente adecuado al personal

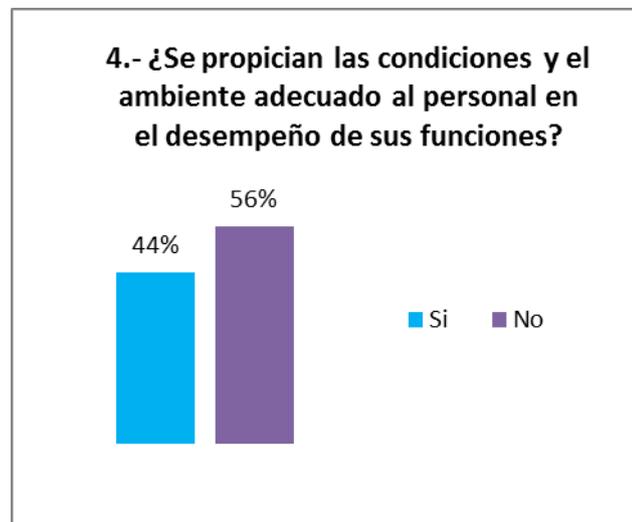
Pregunta N° 4

4.- ¿Se propician las condiciones y el ambiente adecuado al personal en el desempeño de sus funciones?	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	44%
No	19	56%
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

## Gráfico N° 6: Condiciones y Ambiente adecuado al personal



Fuente: Cuadro N° 08

Elaboración: Propia

**Interpretación:** El 56% de los trabajadores encuestados respondieron que no trabajan en un ambiente adecuado para el desempeño de sus funciones, por el contrario el 44% restante manifiesta que el ambiente es adecuado.

**Análisis:** El 56% de los encuestados indican que el ambiente donde laboran no es adecuado por lo que afecta en su rendimiento laboral, mientras que la otra parte manifiesta que la empresa si les brinda las condiciones laborales.

## CUADRO N° 8: Evaluación de riesgos internos y externos

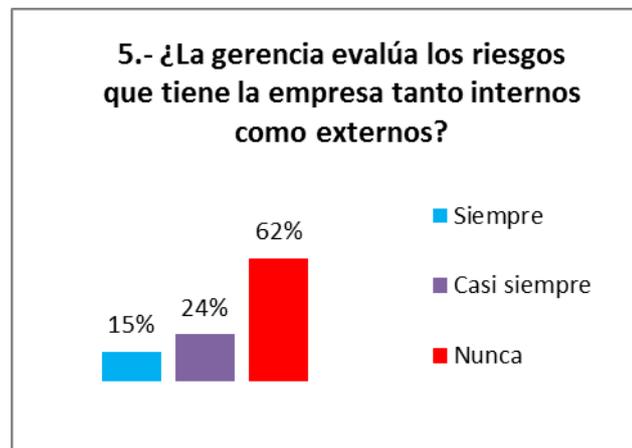
Pregunta N° 5

5.- ¿La gerencia evalúa los riesgos que tiene la empresa tanto internos como externos?	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	15%
Casi siempre	8	24%
Nunca	21	62%
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

## Gráfico N° 7: Evaluación de riesgos internos y externos



Fuente: Cuadro N° 09

Elaboración: Propia

**Interpretación:** El 62% de los encuestados manifiesta que la empresa nunca evalúa los riesgos que tiene la empresa tanto internos como externos, el 15% opina que siempre se evalúa lo riesgos y el 24% respondió casi siempre.

**Análisis:** La mayoría de los trabajadores indican que la empresa no se preocupa por evaluar los riesgos, identificar situaciones problemáticas, lo que conlleva a mala información financiera y posibles fraudes.

### CUADRO N° 9: Realización de actividades de control

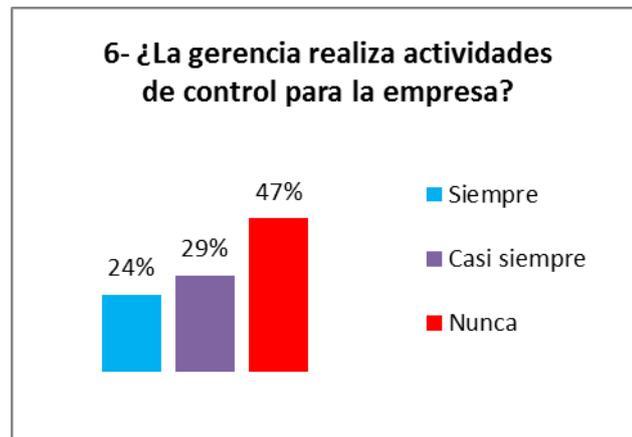
Pregunta N° 6

6- ¿La gerencia realiza actividades de control para la empresa?	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	24%
Casi siempre	10	29%
Nunca	16	47%
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

### Gráfico N° 8: Realización de actividades de control



Fuente: Cuadro N° 10

Elaboración: Propia

**Interpretación:** Del 100% de los trabajadores, el 47% respondió que nunca la empresa realiza actividades de control, siguiéndole un porcentaje considerable del 29% donde la actividades de control son esporádicas, mientras que el 24% indica que la empresa siempre realiza estos tipos de actividades.

**Análisis:** Según el 47% de los encuestados indican que la empresa nunca realiza actividades de control, que demandaría tiempo y dinero y por ese motivo no se preocupa por tener implementado un sistema.

## CUADRO N° 10: Actualización de sistemas de información

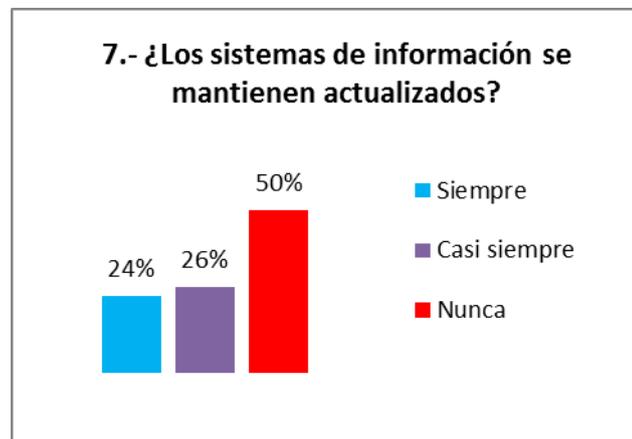
Pregunta N° 7

7.- ¿Los sistemas de información se mantienen actualizados?	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	24%
Casi siempre	9	26%
Nunca	17	50%
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

## Gráfico N° 9: Actualización de sistemas de información



Fuente: Cuadro N° 11

Elaboración: Propia

**Interpretación:** El 50% de los encuestados indican que los sistemas de información nunca son actualizados, el 26% manifiesta que con regularmente actualizados y el 24% indica que siempre son actualizados los sistemas de información de acuerdo a la necesidad de la empresa.

**Análisis:** El 50% de los trabajadores manifiestan que los sistemas de información nunca son actualizados, lo que indica que la empresa está conforme con los resultados que arrojan los sistemas infomáticos.

## CUADRO N° 11: Reuniones oportunas entre el empleador y el trabajador

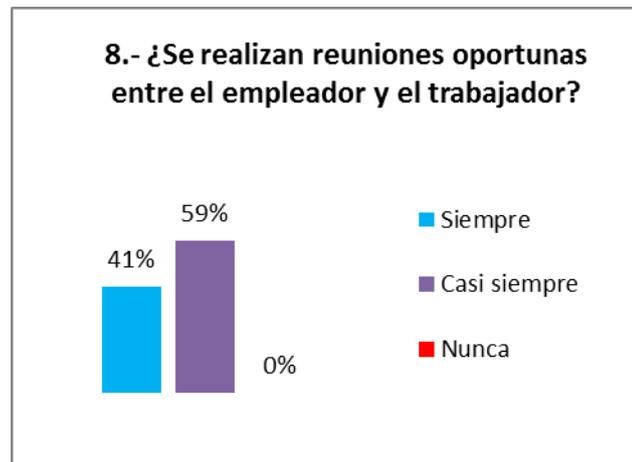
Pregunta N° 8

8.- ¿Se realizan reuniones oportunas entre el empleador y el trabajador?	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	14	41%
Casi siempre	20	59%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

## Gráfico N° 10: Reuniones oportunas entre el empleador y el trabajador



Fuente: Cuadro N° 12

Elaboración: Propia

**Interpretación:** Las reuniones oportunas ente el empleador y el trabajador son esporádicas, según lo manifestado por el 59% de los encuestados, mientras que el 41% indica que siempre hay reuniones con el empleador.

**Análisis:** La mayoría de las personas que laboran en la empresa indican que las reuniones con el empleador son esporádicas, que solo se reúnen cuando hay un hecho muy grave, que la comunicación es vana y eso afecta mucho en la toma de decisiones.

**CUADRO N° 12: Seguimiento y revisiones de las funciones o actividades por parte de los responsables**

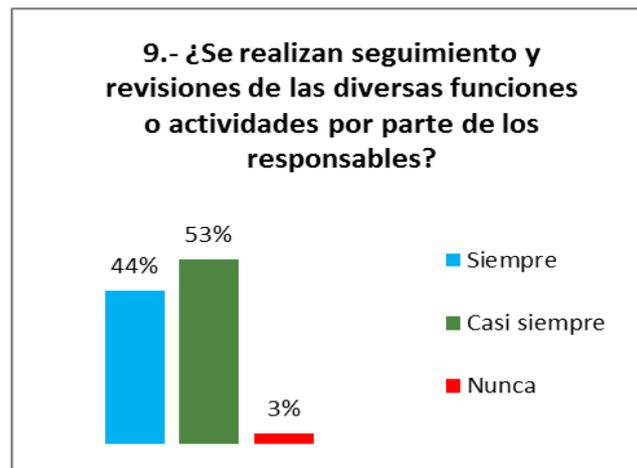
Pregunta N° 9

<b>9.- ¿Se realizan seguimiento y revisiones de las diversas funciones o actividades por parte de los responsables?</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	15	44%
Casi siempre	18	53%
Nunca	1	3%
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

**Gráfico N° 11: Seguimiento y revisiones de las funciones o actividades por parte de los responsables**



Fuente: Cuadro N° 13

Elaboración: Propia

**Interpretación:** El 53% de los trabajadores indicaron que la empresa regularmente realiza seguimiento a las diversas actividades, contrariamente el 44% respondió que siempre la empresa realiza la supervisión debida, mientras que un 3% indica que la empresa nunca realiza un seguimiento a las actividades o funciones.

**Análisis:** Casi siempre las actividades que realizan los trabajadores son supervisadas según lo manifestado por 53% de los trabajos y esto afecta que se cumplan con los objetivos organizacionales.

### CUADRO N° 13: Competitividad de la empresa

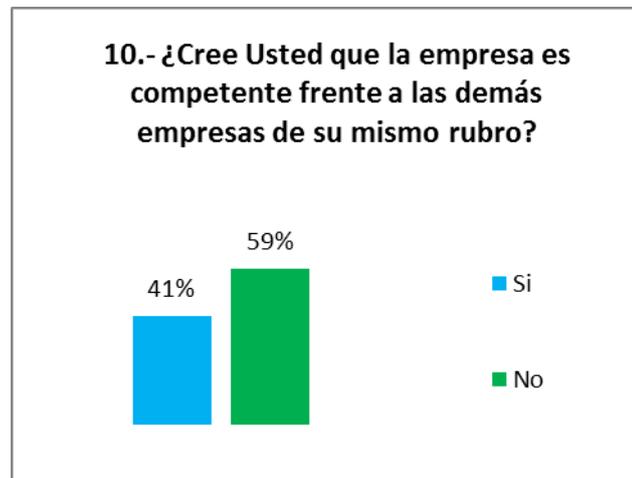
Pregunta N° 10

10- ¿Cree Usted que la empresa es competente frente a las demás empresas de su mismo rubro?	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	41%
No	20	59%
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

### Gráfico N° 12: Competitividad de la empresa



Fuente: Cuadro N° 14

Elaboración: Propia

**Interpretación:** Del 100% de los trabajadores, el 59% manifiesta que la empresa no es competente frente a las demás de su mismo rubro a nivel regional, contrariamente el 41% indica que la empresa si es competente en el mercado empresarial.

**Análisis:** Según lo indicado por el 59% de los trabajadores indican que la empresa es poco competitiva debido al mal manejo del sistema de control interno y por la aparición de nuevas empresas del mismo rubro.

## CUADRO N° 14: Suficiencia tecnológica

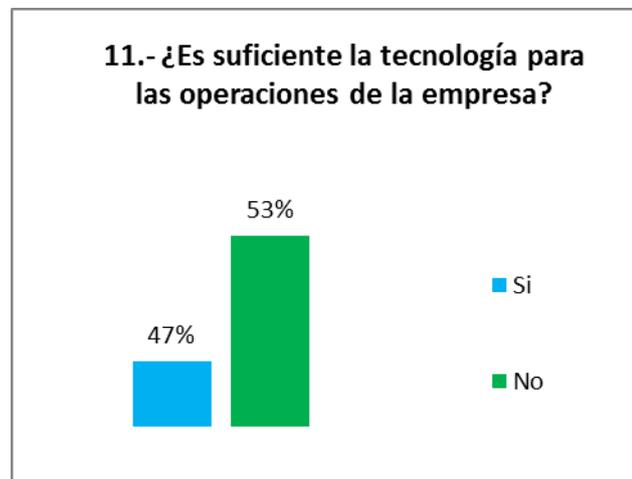
Pregunta N° 11

11.- ¿Es suficiente la tecnología para las operaciones de la empresa?	Frecuencia	Porcentaje
Si	16	47%
No	18	53%
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

## Gráfico N° 13: Suficiencia tecnológica



Fuente: Cuadro N° 15

Elaboración: Propia

**Interpretación:** El 53% de los encuestados indican que la tecnología que tiene la empresa no es suficiente con respecto a la actividad que realizan, mientras que el 47% manifiesta que la tecnología si es suficiente de acuerdo a la actividad que se realiza en la empresa.

**Análisis:** La mayoría de los trabajadores manifiestan que las actividades que realizan necesitan de tecnología para poder ejecutar su trabajo, y eso no se da en la empresa por motivos de financiamiento.

### CUADRO N° 15: Plazo establecido del servicio

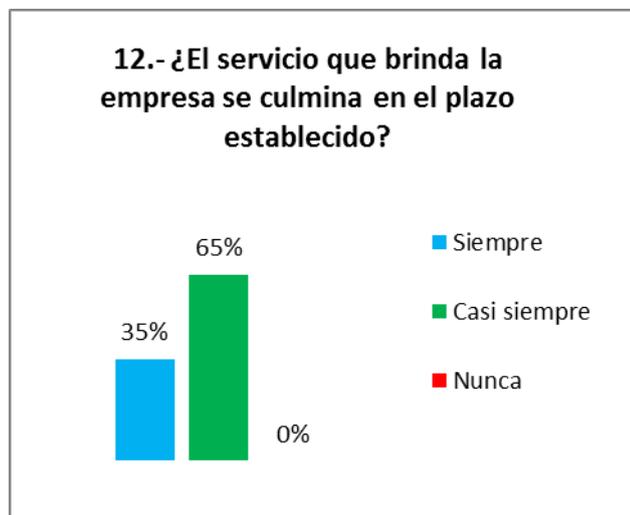
Pregunta N° 12

12.- ¿El servicio que brinda la empresa se culmina en el plazo establecido?	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	12	35%
Casi siempre	22	65%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

### Gráfico N° 14: Plazo establecido del servicio



Fuente: Cuadro N° 16

Elaboración: Propia

**Interpretación:** El Servicio que brinda la empresa casi siempre culmina en el plazo establecido por el cliente según lo manifestado por el 65% de los trabajadores encuestados, mientras que el 35% indica que el servicio que brinda la empresa si culmina en el plazo establecido.

**Análisis:** El servicio que brinda la empresa en el rubro de construcción no siempre culmina en la fecha dada por el cliente según lo indicado por el 65% de los trabajadores, por motivos de logística, falta de material o capital humano.

## CUADRO N° 16: Cumplimiento de objetivos trazados

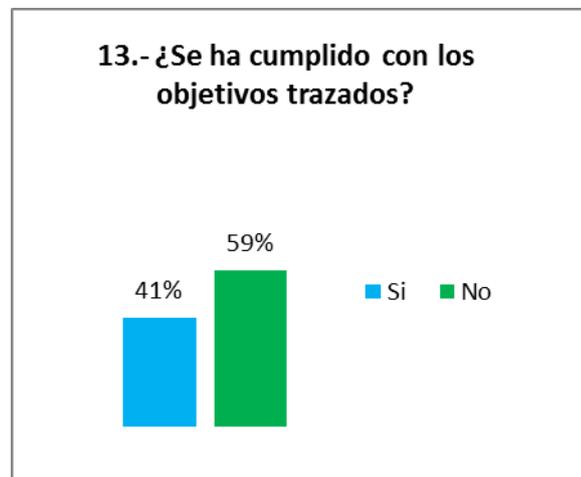
Pregunta N° 13

13.- ¿Se ha cumplido con los objetivos trazados?	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	41%
No	20	59%
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

## Gráfico N° 15: Cumplimiento de objetivos trazados



Fuente: Cuadro N° 17

Elaboración: Propia

**Interpretación:** Los objetivos trazados por la empresa, según el 59% de los encuestados no han sido cumplido en su totalidad, mientras que el 41% manifiesta que los objetivos de la empresa si se han logrado cumplir hasta la fecha.

**Análisis:** La mayoría de los trabajadores indican que los objetivos de la empresa no se han cumplido, lo que quiere decir que todos sus empleados deberían saber a dónde quiere llegar la empresa en el futuro y así contribuir a su consecución.

**CUADRO N° 17: Contribución del sistema de control interno la productividad - 1**

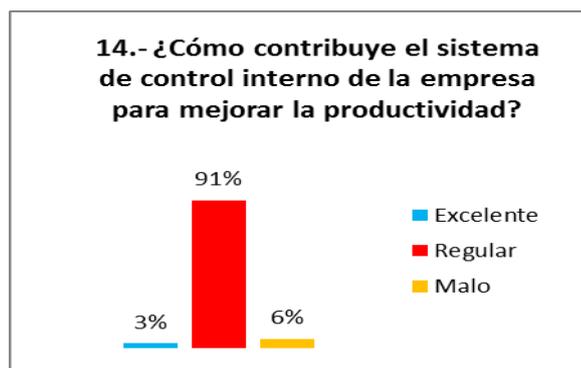
Pregunta N° 14

14.- ¿Cómo contribuye el sistema de control interno de la empresa para mejorar la productividad?	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	1	3%
Regular	31	91%
Malo	2	6%
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

**Gráfico N° 16: Contribución del sistema de control interno la productividad - 1**



Fuente: Cuadro N° 18

Elaboración: Propia

**Interpretación:** Del 100% personas, se ha obtenido información, la misma que revela que el 91% responde que la contribución del sistema de control interno de la empresa para mejorar la productividad es regular, mientras que el 6% indica que la contribución es excelente, sin embargo el 3% manifiesta que existe una mala contribución del sistema de control interno para la productividad.

**Análisis:** La mayoría de los encuestados revela que existe un manejo regular del control interno lo que ocasiona que la empresa no logre sus objetivos y sea menos productiva.

Se ha aplicado los cuestionarios a los clientes externos (clientes) de la empresa de servicios Inversiones y Representaciones C.G.A E.I.R.L y se ha obtenido lo siguiente.

### CUADRO N° 18: Calificación del servicio recibido

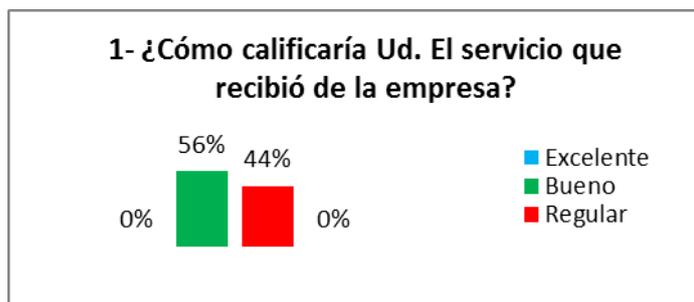
Pregunta N° 1

1- ¿Cómo calificaría Ud. El servicio que recibió de la empresa?	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	0	0%
Bueno	5	56%
Regular	4	44%
Malo	0	0%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

### Gráfico N° 17: Calificación del servicio recibido



Fuente: Cuadro N° 19

Elaboración: Propia

**Interpretación:** De los 9 clientes, el 56% indica que el servicio prestado recibido es bueno, mientras que 44% manifiesta que es regular.

**Análisis:** El Servicio prestado por la empresa que se enmarca en el rubro de la construcción está calificado por sus clientes como bueno, limpio según el 56% de los clientes regulares, y el porcentaje restante que es el 44% lo califica como regular por la demora a veces de entrega de trabajo, pudiendo obtener mejor calificación.

**CUADRO N° 19: Contribución del sistema de control interno la productividad - 2**

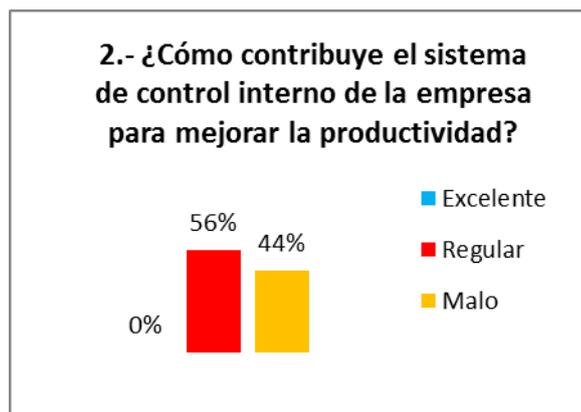
Pregunta N° 2

2.- ¿Cómo contribuye el sistema de control interno de la empresa para mejorar la productividad?	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	0	0%
Regular	5	56%
Malo	4	44%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

**Gráfico N° 18. Contribución del sistema de control interno la productividad - 2**



Fuente: Cuadro N° 20

Elaboración: Propia

**Interpretación:** De los 9 clientes externos, el 56% responde que la contribución del sistema de control interno de la empresa para mejorar la productividad es regular, mientras que el 44% indica que la contribución del sistema de control interno para la productividad es mala.

**Análisis:** Según los clientes externos revelan que la contribución del sistema de control interno es regular en lo que respecta a la productividad y otra parte considerable indican que es mala la contribución del sistema de control interno lo que genera mayor atención en ese aspecto para mejorar la productividad de la empresa y por ende su rentabilidad.

#### 4.1.2. Verificación de la Hipótesis

Para la correspondiente verificación de la hipótesis, se hará uso de la técnica del Chi Cuadrado, para conseguir este objetivo, se ha escogido una pregunta que tiene relación con las dos variables de investigación que buscan verificar el sistema de control interno con la productividad.

##### **Primer paso: Establecer las hipótesis nula y alterna**

##### **Hipótesis nula Ho**

El sistema de control interno de la empresa no incide en la productividad – año 2014.

##### **Hipótesis alterna Ha**

El sistema de control interno de la empresa incide en la productividad – año 2014.

##### **Segundo paso: Datos**

Pregunta:

##### **¿Cómo contribuye el sistema de control interno de la empresa en la productividad?**

Datos obtenidos de la encuesta realizada a los clientes internos (personal administrativo y obrero) de la empresa:

##### **CUADRO N° 20: Datos 1 - Contribución del sistema de control interno en la productividad**

Datos obtenidos del cuestionario – Clientes Internos

14.- ¿Cómo contribuye el sistema de control interno de la empresa para mejorar la productividad?	Frecuencia	Porcentaje
Exelente	1	3%
Regular	31	91%
Malo	2	6%
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

**CUADRO N° 21: Datos 2 - Contribución del sistema de control interno en la productividad**

Datos obtenidos de la encuesta realizada a los clientes externos (clientes) de la empresa:

<b>2.- ¿Cómo contribuye el sistema de control interno de la empresa para mejorar la productividad?</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Exelente	0	0%
Regular	5	56%
Malo	4	44%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

**Tabla N° 1: DATOS**

	<b>Excelente</b>	<b>Regular</b>	<b>Malo</b>	<b>Total</b>
Cientes internos	1	31	2	<b>34</b>
Cientes Externos	0	5	4	<b>9</b>
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>36</b>	<b>6</b>	<b>43</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

**Tercer paso: Cálculo del valor esperado**

**Tabla N° 2: Cálculo del valor esperado**

$\frac{1 \times 34}{43} = 0.790697674$	$\frac{36 \times 34}{43} = 28.46511628$	$\frac{6 \times 34}{43} = 4.744186047$
$\frac{1 \times 9}{43} = 0.209302326$	$\frac{36 \times 9}{43} = 7.534883721$	$\frac{6 \times 9}{43} = 1.255813953$

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

**Cuarto paso: Cálculo matemático**

**Tabla N° 3: Cálculo matemático**

Frecuencias Observadas	Frecuencias Esperadas	(O-E) <sup>2</sup> /E
O	E	
1	0.7906976744	0.055403557
31	28.4651162791	0.225737194
2	4.7441860465	1.587323301
0	0.2093023256	0.209302326
5	7.5348837209	0.852784955
4	1.2558139535	5.996554694
$\chi^2$		<b>8.927106028</b>

Fuente: Resultados de cuestionarios

Elaboración: Propia

**GRADOS DE LIBERTAD**

$$gl = (c-1)(f-1)$$

$$gl = (3-1)(2-1)$$

$$gl = (2)(1)$$

$$gl = 2$$

**Tabla N° 4: Verificación de CHI - CUADRADO**

**Tabla de verificación del CHI CUADRADO**

g.l	NIVELES			
	0.005	0.01	0.025	0.05
1	7.8994	6.6349	5.0239	3.8415
2	10.5965	9.2104	7.3778	<b>5.9915</b>
3	12.8381	11.3449	9.3484	7.8147
4	14.8602	13.2767	11.1433	9.4877
5	16.7496	15.0863	12.8325	11.0705

Fuente: Tabla CHI CUADRADO

De lo anterior se tiene que el Grado de Libertad (gl) es 2, conociendo que el valor bajo un 95% de confianza y 5% de nivel de significación y analizando el grado de libertad 2, lo que corresponde a un chi cuadrado tabular ( $X^2$  Tabular) de 5.9915, el cual será comparado con la chi cuadrado calculado ( $X^2$  calculado) que equivale a 8.9271.

$$X^2 \text{ calculado} > X^2 \text{ Tabular}$$

$$8.9271 > 5.9915$$

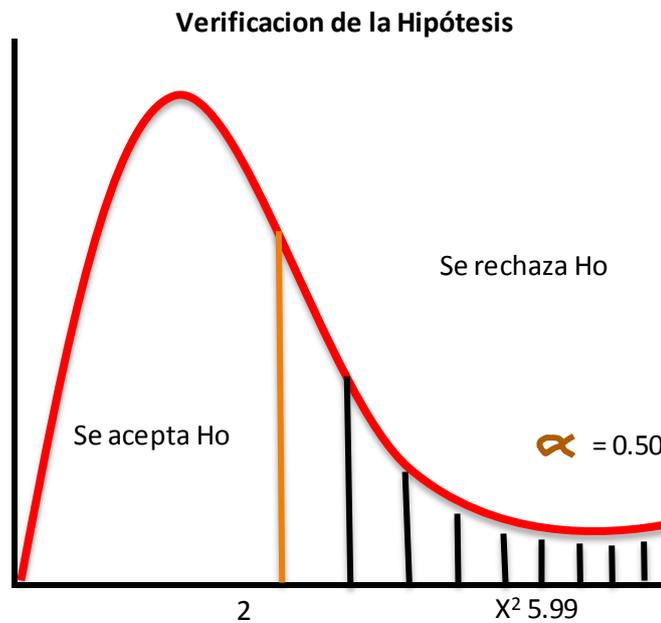
**Conclusión:**

**$X^2$  calculado >  $X^2$  Tabular:** se acepta la hipótesis de investigación.

Como  **$X^2$  calculado = 8.9271 >  $X^2$  Tabular = 5.9915** se rechaza la  $H_0$  y se acepta la hipótesis de investigación que dice **“El sistema de control interno incide en la productividad de la empresa de servicios Inversiones y Representaciones C.G.A E.I.R.L – año 2014”**.

Es importante señalar que gerencia debe realizar una investigación debido que la empresa necesita cambios correctivos para mejorar y aumentar su productividad.

**Gráfico N° 19: Verificación de la Hipótesis**



**Gráfico N° 20: Reporte de Ventas año 2013 – 2014**

MES	VENTAS 2013			VENTAS 2014			Tasa de Variación
	VENTAS NETAS	COSTOS INCURRIDOS	Productividad Global	VENTAS NETAS	COSTOS INCURRIDOS	Productividad Global	
ENERO	202,919.17	198,545.65	1.02	1,309.32	309,892.53	0.00	-100%
FEBRERO	99,268.65	81,960.03	1.21	166,237.07	501,692.16	0.33	-73%
MARZO	96,552.98	89,167.34	1.08	1,054,635.21	927,988.69	1.14	5%
ABRIL	152,829.50	141,762.76	1.08	541,216.33	480,296.95	1.13	5%
MAYO	1,066,763.78	622,263.28	1.71	28,353.58	162,027.01	0.17	-90%
JUNIO	295,283.72	296,144.14	1.00	189,920.50	461,380.05	0.41	-59%
JULIO	283,068.80	267,885.52	1.06	710,135.68	399,777.61	1.78	68%
AGOSTO	271,636.83	250,748.80	1.08	870.34	107,811.04	0.01	-99%
SEPTIEMBRE	423,821.81	400,813.22	1.06	41,725.95	132,546.00	0.31	-70%
OCTUBRE	360,645.95	339,881.69	1.06	79,644.49	165,057.16	0.48	-55%
NOVIEMBRE	856,435.15	796,848.61	1.07	324,672.82	183,925.53	1.77	64%
DICIEMBRE	2,477,865.70	2,309,266.49	1.07	507,031.40	143,917.86	3.52	228%
<b>TOTAL</b>	<b>6,587,092.04</b>	<b>5,795,287.53</b>	<b>13.51</b>	<b>3,645,752.69</b>	<b>3,976,312.59</b>	<b>11.06</b>	

Fuente: Libro ventas  
Elaboración: Propia

Este cuadro indica que el año 2014, ha tenido unos niveles deficitarios de productividad, a comparación del año 2013, lo que demuestra un inadecuado control interno por parte de la empresa en estudio.

## V. CONCLUSIONES

### 5.1 Conclusiones

Después de realizada la investigación, se ha llegado a las siguientes conclusiones:

1. De acuerdo al Reporte de ventas año 2013 – 2014 revela que los niveles de productividad en el año 2014, son deficitarios debido a que los recursos invertidos son mayores que los ingresos.
2. La estructura organizacional de la empresa no se encuentra bien elaborada, produciendo confusión entre los trabajadores (administrativo y obrero) al momento de tomar decisiones.
3. Se hace caso omiso a lo establecido en el Manual de Organización y Funciones (MOF), las actividades administrativas y de operación funcionan normalmente sobre la base del conocimiento práctico adquirido por la experiencia de los trabajadores.
4. La empresa no cuenta con personal actualmente capacitado debido que no se han realizado capacitaciones al personal, tanto administrativo como obrero, lo que ocasiona una limitación en el desempeño laboral.
5. El ambiente laboral no es adecuado y eso afecta en el rendimiento del personal para desempeñar sus funciones laborales.
6. La empresa es poco competitiva debido al mal manejo del sistema de control interno por lo tanto no puede lograr sus objetivos, teniendo en cuenta que para mantenerse en el mercado empresarial eso es primordial.
7. El servicio que brinda la empresa no culmina en el tiempo establecido, lo que genera preocupación ya que la prioridad es satisfacer al cliente y generar ingresos.

8. Para el servicio que brinda la empresa, ésta debe contar con tecnología adecuada de acuerdo a las operaciones que realiza, por lo investigado, la tecnología actual no es suficiente.

## **VI. RECOMENDACIONES**

### **6.1 Recomendaciones**

Después de realizada la investigación, se ha llegado a las siguientes recomendaciones:

1. Para obtener mejores niveles de productividad, la gerencia debería reducir costos, priorizando lo necesario, analizando qué costos son excesivos.
2. La empresa de servicios Inversiones y Representaciones C.G.A E.I.R.L debe tener una estructura organizacional (Organigrama) bien definida, ya que permitiría saber los niveles de jerarquía y la división de funciones.
3. Respetar lo indicado en el MOF, para poder realizar correctamente las funciones correspondientes.
4. Es necesario que la empresa mantenga un plan de capacitación para que los trabajadores logren un mejor desempeño laboral.
5. Se debe brindar las condiciones y ambiente adecuado a los trabajadores ya que eso incide que desempeñen bien sus funciones laborales y lograr con éxito los objetivos que tiene la empresa.
6. Para lograr ser competente y lograr objetivos todos los involucrados (empleados y gerentes) deberían saber a dónde quiere llegar la empresa en el futuro y así contribuir a su consecución.
7. Se debe evaluar los criterios del porqué el servicio que brinda la empresa no siempre culmina en la fecha establecida, teniendo en cuenta que este punto es fundamental para indicar si la empresa es productiva o no.
8. La tecnología es muy importante en toda empresa, por lo que se debe invertir en ello, porque ayudaría en lograr un servicio de calidad, ahorro de tiempo y mejorar su productividad y rentabilidad.

## Referencias Bibliográficas

- ACUÑA PAIVA, F. J. (JULIO - SEPTIEMBRE 2013). CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE EMPRESA COBROS DEL NORTE SA. *REVISTA CIENTÍFICA DE FAREM - ESTALÍ, MEDIO AMBIENTE, TECNOLOGÍA Y DESARROLLO HUMANO* .
- ALPUSIG ENDARA, J. (2012). *EL CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA VIVERO FORESTAL BELISARIO QUEVEDO DE LA CIUDAD DE LATACUNGA - AÑO 2011*. AMBATO - ECUADOR.
- ARQUEROS G., N. (2003). *SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA INVERSIONES LUNA ROTA*. TRUJILLO.
- ARTEAGA VALDIVIA , C. A., & OLGUIN ACUÑA, V. H. (2014). *LA MEJORA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LOGÍSTICA EN LA GESTION FINANCIERA DE LA EMPRESA COMERCIAL CIPSUR E.I.R.L TRUJILLO*. TRUJILLO.
- BACALLAO HORTA, M. (2009). *GÉNESIS DEL CONTROL INTERNO*. Obtenido de CONTRIBUCIONES A LA ECONOMÍA:  
<http://www.eumed.net/ce/2009a/mbh3.htm>
- CEQUEA MIRZA, M., RODRIGUEZ MONROY, C., & NUÑEZ BOTTINI, M. A. (2011). *INTANGIBLE CAPITAL*. Obtenido de LA PRODUCTIVIDAD DESDE UNA PERSPECTIVA HUMANA: DIMENSIONES Y FACTORES:  
<http://www.intangiblecapital.org/index.php/ic/article/view/194/230>
- CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPUBLICA. (2014). *MARCO CONCEPTUAL DEL CONTROL INTERNO*. LIMA.
- CORTEZ GALARZA , J. G. (2011). *EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA INDUSTRIA PLASTICA BROTHERS*. AMBATO-ECUADOR.
- COSO 2013. (NOVIEMBRE de 2014). *MARCO INTEGRADO DEL CONTROL INTERNO*. Obtenido de ALCALDIA DE MEDELLIN SECRETARÍA DE EVALUACIÓN Y CONTROL:  
[https://www.medellin.gov.co/irj/go/km/docs/pccdesign/SubportaldelCiudadano\\_2/PlandeDesarrollo\\_0\\_20/Publicaciones/Shared%20Content/Documentos/2014/SEMControlAuditorialInterna/COSO%202013%20-%20Marco%20Integrado%20de%20Control%20Interno\\_V2.pdf](https://www.medellin.gov.co/irj/go/km/docs/pccdesign/SubportaldelCiudadano_2/PlandeDesarrollo_0_20/Publicaciones/Shared%20Content/Documentos/2014/SEMControlAuditorialInterna/COSO%202013%20-%20Marco%20Integrado%20de%20Control%20Interno_V2.pdf)
- DOMINGUEZ PAULINI, R. H., & SANCHEZ LLERENA, F. M. (2013). *RELACIÓN ENTRE LA ROTACIÓN DE PERSONAL Y LA PRODUCTIVIDAD Y LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA COTTON TEXTIL SA - PLANTA TRUJILLO 2013* . TRUJILLO.
- GARCIA CRESPO, G. (08 de FEBRERO de 2013). *GEDESCO BLOG*. Obtenido de <http://www.gedescos.es/blog/definicion-de-productividad/>

- GAVILANEZ CHICAIZA, A. E. (2012). *SISTEMA DE CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA APLICADO A LA EMPRESA INTROVE CIA LTDA*. QUITO - ECUADOR.
- GERENCIE.COM. (18 de FEBRERO de 2012). Obtenido de LO QUE PUEDE HACER EL CONTROL INTERNO EN UNA EMPRESA: <http://www.gerencie.com/lo-que-puede-hacer-el-control-interno-en-una-empresa.html>
- GESTIOPOLIS.COM. (s.f.). *CONTROL INTERNO Y SUS 5 COMPONENTES SEGÚN COSO*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>
- INFORME COSO. (06 de SEPTIEMBRE de 2011). *AUDITORIA, CONTABILIDAD & ECONOMÍA*. Obtenido de <https://blogconsultorasur.wordpress>
- INTOSAI. (s.f.). *ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE LAS ENTIDADES FISCALIZADORAS SUPERIORES*.
- MARINEZ, R. (25 de JUNIO de 2013). *RELACIÓN ENTRE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD*. Obtenido de [http://bibcyt.ucla.edu.ve/edocs\\_bciucla/pcyt/pcyt07/pcyt070106.pdf](http://bibcyt.ucla.edu.ve/edocs_bciucla/pcyt/pcyt07/pcyt070106.pdf)
- ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO. (20 de SEPTIEMBRE de 2012). *PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD*. Obtenido de <http://www.ilo.org/public/spanish/dialogue/actemp/whatwedo/projects/productivity.htm>
- PAIMA CASIQUE, B., & VILLALOBOS SEVILLANO, M. (2013). *INFLUENCIA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL AREA DE COMPRAS EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA AUTONORT TRUJILLO SA*. TRUJILLO.
- PINEDA CANDO, M. A. (2013). *ANÁLISIS DE LA PRODUCTIVIDAD Y SUS DETERMINANTES EN EL SECTOR DE LA CONSTRUCCIÓN DEL ECUADOR EN BASE AL CENSO ECONÓMICO*. ECUADOR.
- RAMON RUFFNER, J. G. (s.f.). *EL CONTROL INTERNO EN LAS EMPRESAS PRIVADAS*. Obtenido de <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/quipukamayoc/2004/segundo/a08.pdf>
- ROJNIK LA RIVA, B. (s.f.). *PRODUCTIVIDAD EN EL SERVICIO*. Obtenido de [http://asset.soup.io/asset/1515/8935\\_e208.pdf](http://asset.soup.io/asset/1515/8935_e208.pdf)
- SAILEMA MASAQUIZA, C. M. (2011). *EL CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO DE PRODUCCION Y SU INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA DEXTEX EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2010*. AMBATO - ECUADOR.

SLIDEBOOM.COM. (s.f.). *DEFINICIÓN Y FACTORES DE LA PRODUCTIVIDAD*. Obtenido de <http://www.slideboom.com/presentations/3705/2.-Definici%C3%B3n-y-factores-de-la-productividad>

TEJERO-GREEN, J. (2013). *APLICACIÓN DE PRODUCTIVIDAD A UNA EMPRESA DE SERVICIOS*. PIURA.

# **Anexos**

### **Cuestionario Estructurado a clientes internos (administrativos y obreros)**

El presente cuestionario estructurado forma parte de trabajo de investigación. Los resultados solamente sirven para efectos de la tesis denominada “**INCIDENCIA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA DE SERVICIOS “INVERSIONES Y REPRESENTACIONES C.G.A E.I.R.L” DE LA PROVINCIA DE SULLANA - AÑO 2014**”

#### **Sistema de Control Interno**

1. ¿La estructura organizacional de la empresa está bien elaborada?  
SI.....  
NO.....
2. ¿Se cumple con lo establecido en el Manual de Organizaciones y funciones? (MOF)  
SI.....  
NO.....
3. La empresa capacita al personal.  
SI.....  
NO.....
4. ¿Se propician las condiciones y el ambiente adecuado al personal en el desempeño de sus funciones?  
SI.....  
NO.....
5. ¿La gerencia evalúa los riesgos que tiene la empresa tanto internos como externos?  
Siempre.....  
Casi siempre.....  
Nunca.....
6. La gerencia realiza actividades de control para la empresa.  
Siempre.....  
Casi siempre.....  
Nunca.....
7. Los sistemas de información se mantienen actualizados.  
Siempre.....

- Casi siempre.....  
 Nunca.....
8. Se realizan reuniones oportunas entre el empleador y el trabajador  
 Siempre.....  
 Casi siempre.....  
 Nunca.....
9. Se realizan seguimiento y revisiones de las diversas funciones o actividades por parte de los responsables  
 Siempre.....  
 Casi siempre.....  
 Nunca.....

**Productividad**

10. ¿Cree Usted que la empresa es competente frente a las demás empresas de su mismo rubro?  
 SI.....  
 NO.....
11. Es suficiente la tecnología para las operaciones de la empresa  
 SI.....  
 NO.....
12. El servicio que brinda la empresa se culmina en el plazo establecido  
 Siempre.....  
 Casi siempre.....  
 Nunca.....
13. Se ha cumplido con los objetivos trazados  
 SI.....  
 NO.....
14. ¿Cómo contribuye el sistema de control interno de la empresa para mejorar la productividad?  
 Excelente.....  
 Regular.....  
 Malo.....

GRACIAS

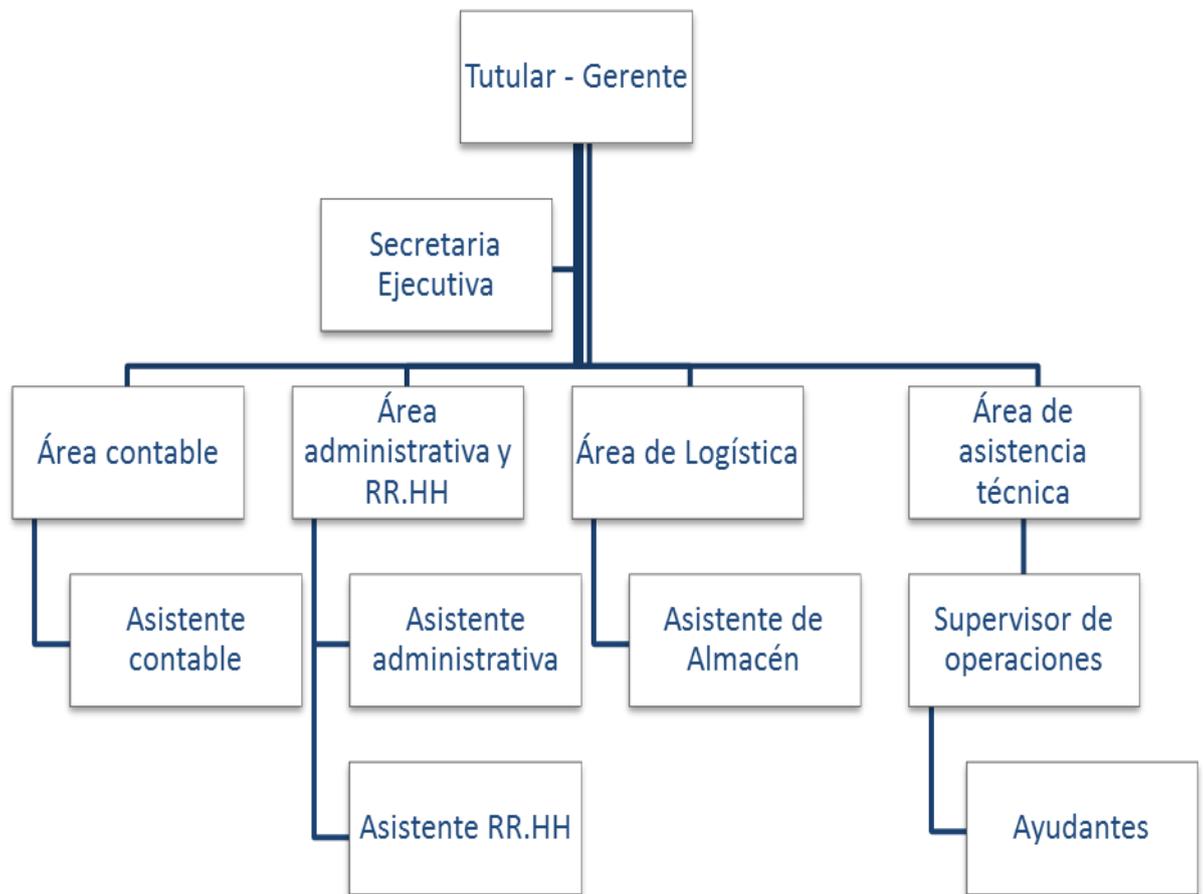
**Cuestionario Estructurado a clientes internos (administrativos y obreros)**

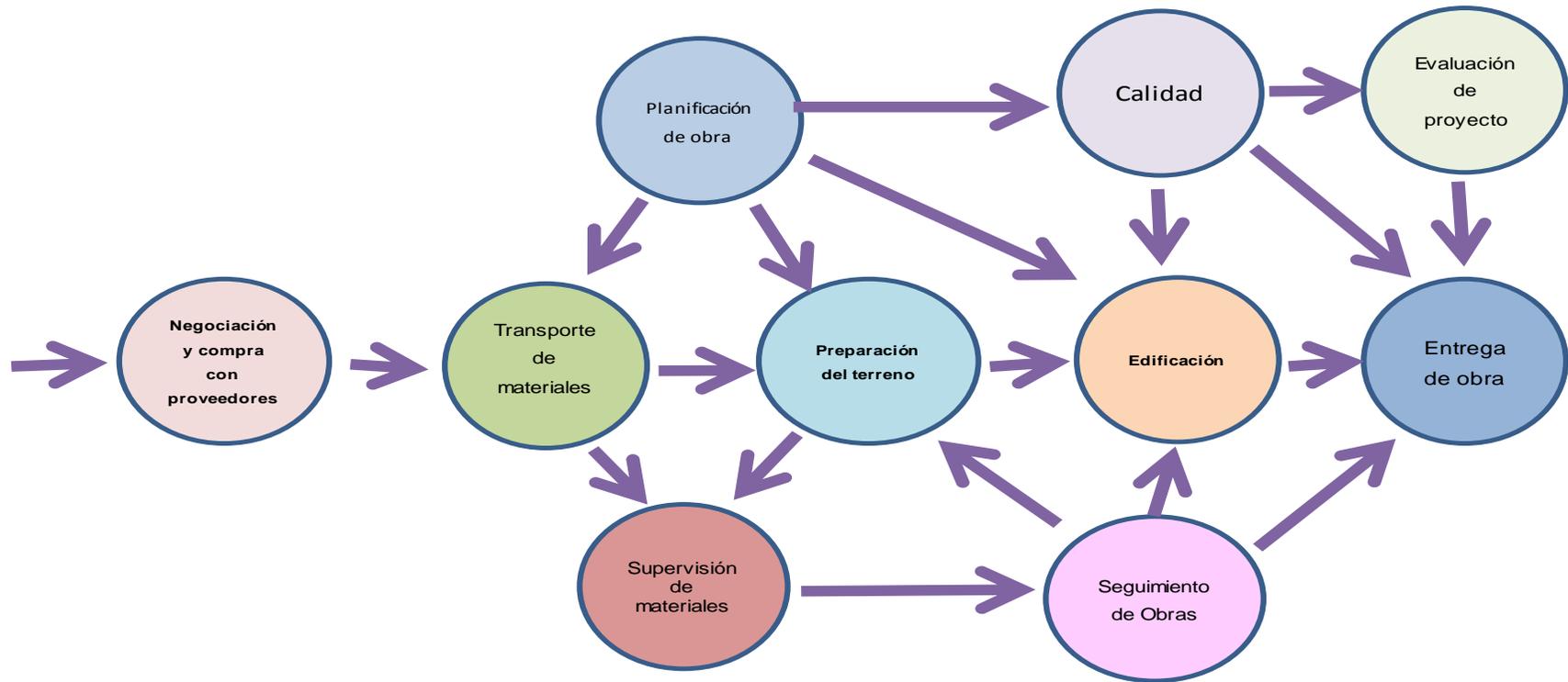
El presente cuestionario estructurado forma parte de trabajo de investigación. Por esta razón solicito a Usted se sirva a marcar con un aspa (X), la respuesta que usted crea que es correcta, leyendo atentamente y revisando todas las opciones. Los resultados solamente sirven para efectos de la tesis denominada **“INCIDENCIA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA DE SERVICIOS “INVERSIONES Y REPRESENTACIONES C.G.A E.I.R.L” DE LA PROVINCIA DE SULLANA - AÑO 2014”**

1. ¿Cómo calificaría Ud. El servicio que recibió de la empresa?  
Excelente.....  
Bueno.....  
Regular.....  
Malo.....
2. ¿Cómo contribuye el sistema de control interno de la empresa para mejorar la productividad?  
Excelente.....  
Regular.....  
Malo.....

**GRACIAS**

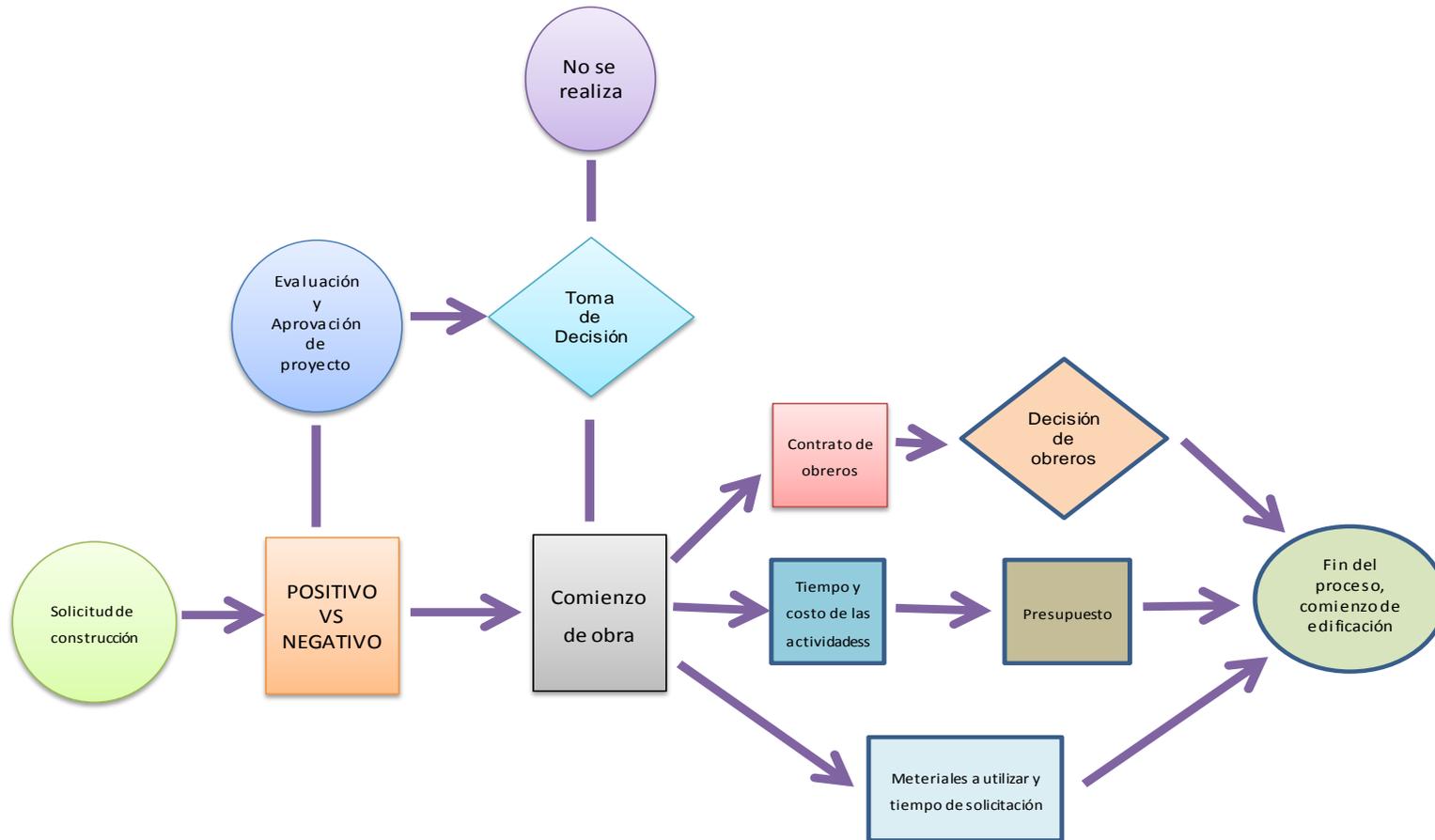
Gráfico N° 21: Organigrama De La Empresa Inversiones Y Representaciones  
C.G.A E.I.R.L (Propuesta)





**Gráfico N° 22: Proceso - entrega de obra**

Gráfico N° 23: Proceso – Solicitud de construcción



**Gráfico N° 24: MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN**

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECIFICOS	TECNICA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	RESULTADOS
INCIDENCIA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA DE SERVICIOS INVERSIONES Y REPRESENTACIONES C.G.A. E.I.R.L DE LA PROVINCIA DE SULANA - AÑO 2014	¿Cuál es la incidencia del sistema de control interno en la productividad de la empresa de servicios Inversiones y Representaciones C.G.A E.I.R.L de la provincia de Sullana - año 2014	Determinar la incidencia del sistema de control interno de la empresa	Identificar los niveles de productividad de la empresa Inversiones y Representaciones C.G.A E.I.R.L	Cuestionario	Análisis del problema de investigación
		Inversiones y Representaciones	Detectar riesgos que puedan afectar la operatividad de la empresa		Utilización de CHI-CUADRADO
		C.G.A. E.I.R.L de la provincia de Sullana - Año 2014	lograr que la empresa en mención sea competente, teniendo una buena organización mediante tomas de decisiones.		

### JUICIO DE EXPERTOS

Yo EDWARD RAFAEL LAZO JUAREZ con colegiatura – Piura N° 07-1654, de profesión: CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO y ejerciendo actualmente como experto; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de recolección de datos del trabajo **INCIDENCIA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA DE SERVICIOS “INVERSIONES Y REPRESENTACIONES C.G.A E.I.R.L” DE LA PROVINCIA DE SULLANA - AÑO 2014** presentado por KARLA YSOLINA UBILLÚS ZAPATA BACHILLER DE CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD; los resultados de la revisión realizada corresponden a aspectos como la adecuación (correspondencia del contenido de la pregunta con los objetivos de la investigación); la pertinencia (relación estrecha de la pregunta con la investigación) y la redacción (interpretación unívoca del enunciado de la pregunta, a través de la claridad y precisión del uso del vocabulario técnico) de cada uno de los ítems presentados; el detalle se presenta en el cuadro a continuación:

Criterios	Valores de apreciación			
	Deficiente	Aceptable	Buena	Excelente
Presentación del Instrumento			X	
Claridad de redacción de los ítem				X
Pertinencia de las variables con los indicadores			X	
Relevancia del contenido			X	
Factibilidad para su aplicación			X	

Sullana ..... De ..... del 2015

Nombre del evaluador : EDWARD RAFAEL LAZO JUAREZ

Firma del evaluador:

Profesión del evaluación: CONTADOR PÚBLICO

Teléfono del contacto: 073-969028996 / RPM #014137.

CPCC. Edward Rafael Lazo Juárez  
MAT. CCPP 07 - 1654  
CERTIFICACIÓN N° 009864

## SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN

16 de marzo del 2015

INVERSIONES Y REPRESENTACIONES C.G.A E.I.R.L  
SR. CARLOS A. GARCIA ALCAS  
TUTULAR – GERENTE

Estimado Sr:

Por medio de la presente, yo KARLA YSOLINA UBILLUS ZAPATA, egresada de la carrera profesional de CONTABILIDAD de la FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE – FILIAL SULLANA, me presento ante usted para solicitarle permiso de realizar mi trabajo de investigación en su representada empresa, el cual se titula “INCIDENCIA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA DE SERVICIOS INVERSIONES Y REPRESENTACIONES C.G.A EIRL DE LA PROVINCIA DE SULLANA – AÑO 2014” y su autorización para acceder a la información necesaria y así desarrollar mi trabajo de investigación con éxito.

A la espera de su respuesta, gracias por su atención.

Saludos cordiales,

Atentamente,

  
Karla Y. Ubillús Zapata  
D.N.I.N° 48054888

  
INVERSIONES Y REPRESENTACIONES C.G.A E.I.R.L  
Sr. Carlos Alberto García Alcas  
TUTULAR GERENTE



Inversiones y Representaciones **CGA** E.  
I.  
R.  
L.

Proyectos, Obras de Ingeniería Civil, Eléctrica, Alquiler de Maquinaria, Venta de Materiales de Construcción, Agregados, Asfalto y Representaciones en General

Sullana, 18 de marzo del 2015

## CARTA DE AUTORIZACIÓN

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE – FILIAL  
SULLANA

A petición de la Srta.: UBILLUS ZAPATA KARLA YSOLINA, identificada con DNI N° 42054888, egresada de la Carrera de Contabilidad, se le autoriza desarrollar su proyecto de investigación “INCIDENCIA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA DE SERVICIOS INVERSIONES Y REPRESENTACIONES C.G.A E.I.R.L”, comprometiendonos a colaborarle con información necesaria para que dicha investigación sea desarrollada a satisfacción.

Atentamente:

  
Sr. Carlos Alberto García Alcas  
TITULAR GERENTE

Inversiones y Representaciones C.G.A E.I.R.L  
Carlos A. García Alcas  
Titular - Gerente

Dirección:  
Calle Virgen de las Mercedes Mz. C, Lote 25  
A.H. Santa Teresita - Sullana

Teléfono: 0198297077  
Nextel: 829\*7077