



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS
EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE
EMPRESAS**

**Control interno y la toma de decisiones en el área classical
information en la empresa coface services peru s.a. –san
isidro- lima 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL
DE LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE
EMPRESAS**

AUTOR:

MARYSABEL TIPULA TIPULA

ASESOR:

MG. ROBLADILLO BRAVO LIZ MARIBEL

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

ADMINISTRACION DE OERACIONES

LIMA – PERÚ

(2017)

PAGINA DEL JURADO

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

DEDICATORIA:

La Presente Tesis La Dedico Principalmente a mi Madre, por ser un ípilar fundamental en mi formación como profesional, por demostrarme su cariño y apoyo incondicional. A mi padre aunque no esté conmigo por su pronto deceso siempre siento que estás conmigo, sé que este momento hubiera sido tan especial como lo es para mí. A mi hermanita a quien quiero y admiro mucho.

AGRADECIMIENTO

Gracias a la universidad por haberme permitido formarme en ella. Gracias a todos los docentes que fueron participe de este proceso, por brindarme todos sus conocimientos y experiencia, Gracias a mis asesores que me brindaron todos el apoyo para realizar y culminar mi tesis. Gracias a mi familia por apoyo y comprensión, Gracias a Dios por iluminarme mi camino.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo , Marysabel tipula tipula , con DNI 40514981, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la universidad cesar Vallejo , Facultad de Ciencias Empresariales , Escuela de Administración de Empresas , declaro Bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica .

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

MARYSABEL TIPULA TIPULA

PRESENTACION

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar vallejo presento ante Ustedes la Tesis Titulada “El control Interno y la toma de Decisiones en el Área de Classical Information en la Empresa Coface Services Perú S.A., San Isidro - Lima 2017”. El presente trabajo de investigación tiene como finalidad de establecer la relación entre el control interno y la toma de decisiones en el Área de Classical Information en la Empresa Coface Services Perú S.A. San Isidro – Lima 2017, Señores del Jurado se espera que esta investigación se someta a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

MARYSABEL TIPULA TIPULA

INDICE

JURADOS	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
DECLARACION DE AUTENCIDAD	v
PRESENTACION	vi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCION	
1.1 Realidad Problemática	15
1.2 Trabajos Previos	18
1.3 Teorías Relacionadas al Tema	24
1.4 Formulación del Problema	39
1.5 Justificación de Estudio	40
1.6 Hipótesis	43
1.7 Objetivos de la Investigación	44
II. METODO	
2.1 Diseño de la Investigación	46
2.2 Variables, operacionalización	49
2.3 Población, muestra y muestreo	51
2.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	52
2.5 Métodos de análisis de datos	55
III. RESULTADOS	56
IV. DISCUSION	114
V. CONCLUSIONES	117
VI. RECOMENDACIONES	119
VII. REFERENCIAS	121
ANEXOS	124

INDICE DE TABLAS

Tabla N°1:	Operacionalizacion de Control Interno	49
Tabla N°2:	Operacionalizacion de Toma de decisiones	50
Tabla N°3:	Validez del instrumento Control Interno	53
Tabla N°4:	Validez del instrumento Toma de decisiones	54
Tabla N°5:	Alfa de Cronbach de Control Interno	55
Tabla N°6:	Alfa de Cronbach de Toma de decisiones	55
Tabla N°7:	Prueba de Normalidad de variables	57
Tabla N°8:	Prueba de Correlación de variables	58
Tabla N°9:	Correlación de Control Interno e Identificar y Diagnosticar el problema	59
Tabla N°10:	Correlación de Control Interno y Generar Soluciones Alternativas	60
Tabla N°11:	Correlación de Control Interno y Evaluar alternativas	61
Tabla N°12:	Correlación de Control Interno y Selecciona la mejor alternativa	62
Tabla N°13:	Correlación de Específica: Control Interno e Implementar la Decisión	63
Tabla N°14:	Correlación de Específica: Control Interno y Evaluar La Decisión	64
Tabla N°15:	Distribución por Frecuencia de Ambiente de control	66
Tabla N°16:	Distribución por Frecuencia de Evaluación de Riesgo	67
Tabla N°17:	Distribución por Frecuencia de Actividades de Control	68
Tabla N°18:	Distribución por Frecuencia de Sistema de Información y Comunicación	69
Tabla N°19:	Distribución por Frecuencia de Supervisión General y Monitoreo	70
Tabla N°20:	Distribución por Frecuencia de Identificar y diagnosticar el problema	71
Tabla N°21:	Distribución por Frecuencia de generar soluciones Alternativas	72
Tabla N°22:	Distribución por Frecuencia de evaluar alternativas	73
Tabla N°23:	Distribución por Frecuencia de seleccionar la mejor Alternativa	74
Tabla N°24:	Distribución por Frecuencia de implementar la decisión	75
Tabla N°25:	Distribución por Frecuencia de evaluar la decisión	76
Tabla N°26:	Distribución por Frecuencia de la pregunta 1	77
Tabla N°27:	Distribución por Frecuencia de la pregunta 2	78
Tabla N°28:	Distribución por Frecuencia de la pregunta 3	79
Tabla N°29:	Distribución por Frecuencia de la pregunta 4	80
Tabla N°30:	Distribución por Frecuencia de la pregunta 5	81
Tabla N°31:	Distribución por Frecuencia de la pregunta 6	82
Tabla N°32:	Distribución por Frecuencia de la pregunta 7	83
Tabla N°33:	Distribución por Frecuencia de la pregunta 8	84
Tabla N°34:	Distribución por Frecuencia de la pregunta 9	85
Tabla N°35:	Distribución por Frecuencia de la pregunta 10	86

INDICE DE TABLAS

Tabla N°36: Distribución por Frecuencia de la pregunta 11	87
Tabla N°37: Distribución por Frecuencia de la pregunta 12	88
Tabla N°38: Distribución por Frecuencia de la pregunta 13	89
Tabla N°39: Distribución por Frecuencia de la pregunta 14	90
Tabla N°40: Distribución por Frecuencia de la pregunta 15	91
Tabla N°41: Distribución por Frecuencia de la pregunta 16	92
Tabla N°42: Distribución por Frecuencia de la pregunta 17	93
Tabla N°43: Distribución por Frecuencia de la pregunta 18	94
Tabla N°44: Distribución por Frecuencia de la pregunta 19	95
Tabla N°45: Distribución por Frecuencia de la pregunta 20	96
Tabla N°46: Distribución por Frecuencia de la pregunta 21	97
Tabla N°47: Distribución por Frecuencia de la pregunta 22	98
Tabla N°48: Distribución por Frecuencia de la pregunta 23	99
Tabla N°49: Distribución por Frecuencia de la pregunta 24	100
Tabla N°50: Distribución por Frecuencia de la pregunta 25	101
Tabla N°51: Distribución por Frecuencia de la pregunta 26	102
Tabla N°52: Distribución por Frecuencia de la pregunta 27	103
Tabla N°53: Distribución por Frecuencia de la pregunta 28	104
Tabla N°54: Distribución por Frecuencia de la pregunta 29	105
Tabla N°55: Distribución por Frecuencia de la pregunta 30	106
Tabla N°56: Distribución por Frecuencia de la pregunta 31	107
Tabla N°57: Distribución por Frecuencia de la pregunta 32	108
Tabla N°58: Distribución por Frecuencia de la pregunta 33	109
Tabla N°59: Distribución por Frecuencia de la pregunta 34	110
Tabla N°60: Distribución por Frecuencia de la pregunta 35	111
Tabla N°61: Distribución por Frecuencia de la pregunta 36	112

INDICE DE GRAFICOS

Grafico N°1:	Los componentes del sistema de control interno	25
Grafico N°2:	Etapas de la toma de decisiones	34
Grafico N°3:	Distribución por Frecuencia el control interno	65
Grafico N°4:	Distribución por Frecuencia de la toma de decisiones	65
Grafico N°5:	Distribución por Frecuencia de Ambiente de Control	66
Grafico N°6:	Distribución por Frecuencia de Evaluación de Riesgo	67
Grafico N°7:	Distribución por Frecuencia de Actividades de Control	68
Grafico N°8:	Distribución por Frecuencia de sistema de información y Comunicación	69
Grafico N°9:	Distribución por Frecuencia de Supervisión General y Monitoreo	70
Grafico N°10:	Distribución por Frecuencia de identificar y diagnosticar El problema	71
Grafico N°11:	Distribución por Frecuencia de generar soluciones Alternativas	72
Grafico N°12:	Distribución por Frecuencia de Evaluar alternativas	73
Grafico N°13:	Distribución por Frecuencia de seleccionar la mejor Alternativa	74
Grafico N°14:	Distribución por Frecuencia de implementar la decisión	75
Grafico N°15:	Distribución por Frecuencia de Evaluar la decisión	76
Grafico N°16:	Distribución por Frecuencia de la pregunta 1	77
Grafico N° 17:	Distribución por Frecuencia de la pregunta 2	78
Grafico N°18:	Distribución por Frecuencia de la pregunta 3	79
Grafico N°19:	Distribución por Frecuencia de la pregunta 4	80
Grafico N°20:	Distribución por Frecuencia de la pregunta 5	81
Grafico N°21:	Distribución por Frecuencia de la pregunta 6	82
Grafico N°22:	Distribución por Frecuencia de la pregunta 7	83
Grafico N°23:	Distribución por Frecuencia de la pregunta 8	84
Grafico N°24:	Distribución por Frecuencia de la pregunta 9	85
Grafico N°25:	Distribución por Frecuencia de la pregunta 10	86
Grafico N°26:	Distribución por Frecuencia de la pregunta 11	87
Grafico N°27:	Distribución por Frecuencia de la pregunta 12	88
Grafico N°28:	Distribución por Frecuencia de la pregunta 13	89
Grafico N°29:	Distribución por Frecuencia de la pregunta 14	90
Grafico N°30:	Distribución por Frecuencia de la pregunta 15	91
Grafico N°31:	Distribución por Frecuencia de la pregunta 16	92
Grafico N°32:	Distribución por Frecuencia de la pregunta 17	93
Grafico N°33:	Distribución por Frecuencia de la pregunta 18	94
Grafico N°34:	Distribución por Frecuencia de la pregunta 19	95
Grafico N°35:	Distribución por Frecuencia de la pregunta 20	96
Grafico N°36:	Distribución por Frecuencia de la pregunta 21	97
Grafico N°37:	Distribución por Frecuencia de la pregunta 22	98
Grafico N°38:	Distribución por Frecuencia de la pregunta 23	99
Grafico N°39:	Distribución por Frecuencia de la pregunta 24	100
Grafico N°40:	Distribución por Frecuencia de la pregunta 25	101
Grafico N°41:	Distribución por Frecuencia de la pregunta 26	102
Grafico N°42:	Distribución por Frecuencia de la pregunta 27	103

INDICE DE GRAFICOS

Grafico N°43:	Distribución por Frecuencia de la pregunta 28	104
Grafico N°44:	Distribución por Frecuencia de la pregunta 29	105
Grafico N°45:	Distribución por Frecuencia de la pregunta 30	106
Grafico N°46:	Distribución por Frecuencia de la pregunta 31	107
Grafico N°47:	Distribución por Frecuencia de la pregunta 32	108
Grafico N°48:	Distribución por Frecuencia de la pregunta 33	109
Grafico N°49:	Distribución por Frecuencia de la pregunta 34	110
Grafico N°50:	Distribución por Frecuencia de la pregunta 35	111
Grafico N°51:	Distribución por Frecuencia de la pregunta 36	112

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “El control Interno y la toma de Decisiones en el Área de Classical Information en la Empresa Coface Services Perú S.A., San Isidro - Lima 2017”, cuyo objetivo general fue identificar la relación entre el control interno y la toma de decisiones en el Área de Classical Information en la Empresa Coface Services Perú S.A., San Isidro - Lima 2017”.

Para la fundamentación de control interno se utilizó el autor Estupiñan R. (2006) , quien propone cinco dimensiones para juzgar a Control Interno : el ambiente de control , la evaluación de riesgo , actividades de control , sistema de información y comunicación , supervisión general y monitoreo.

Así también para la Toma de decisiones se utilizó los autores Gomez L y Balkin D (2003), quienes proponen a seis dimensiones: identificar y diagnosticar el problema, generar soluciones alternativas, evaluar alternativas, seleccionar la mejor alternativa, implementar la decisión, evaluar la decisión.

El tipo de investigación es tipo descriptivo - correlacional de corte transversal, el diseño es No experimental , la población está compuesta por 30 colaboradores de la empresa , la muestra fue censal donde se utilizó toda la población , en la recolección de datos que se utilizó en la investigación fue la encuesta y el instrumento usado fue el cuestionario, para esta investigación se utilizaron dos encuestas para cada variable estructurada con 19 items en la primera variable y 19 items para la segunda variable, bajo la escala de tipo Likert.

Finalmente se obtuvo como resultado una correlación entre el control interno y la toma de decisiones en el área de Classical Information en la empresa de Coface Services S.A., San Isidro – Lima 2017.

Palabras Claves: Control Interno, Toma De Decisiones

ABSTRACT

This research work entitled "Internal Control and Decision Making in the Classical Information Area in the Company Coface Services Peru SA, San Isidro - Lima 2017", whose general objective was to identify the relationship between internal control and the of decisions in the Classical Information Area in the Company Coface Services Perú SA, San Isidro - Lima 2017 ".

For the foundation of internal control, the author Estupiñan R. (2006) was used, who proposes five dimensions to judge Internal Control: the control environment, risk assessment, control activities, information and communication system, general supervision and monitoring

The authors Gomez L and Balkin D (2003) were also used for decision making. They propose six dimensions: identify and diagnose the problem, generate alternative solutions, evaluate alternatives, select the best alternative, implement the decision, evaluate the decision.

The type of research is descriptive - correlational cross-sectional, the design is non-experimental, the population is composed of 30 employees of the company, the sample was census where the entire population was used, in the data collection that was used in the investigation was the survey and the instrument used was the questionnaire, for this research two surveys were used for each structured variable with 19 items in the first variable and 19 items for the second variable, under the Likert type scale.

Finally, a correlation was obtained between internal control and decision making in the Classical Information area in the company of Coface Services S.A., San Isidro - Lima 2017.

Keywords: Internal Control, Decision Making

I.INTRODUCCIÓN

1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA

En un principio el Control Interno comienza en las funciones de la administración pública, dichos controles los efectuaba el auditor, persona competente que escuchaba las rendiciones de cuenta de los funcionarios y agentes. Posteriormente, con el incremento del comercio en las ciudades italianas durante los años 1400, se produjo una evolución de la contabilidad como registro de las transacciones, apareciendo los libros de contabilidad para controlar las operaciones de los negocios, haciéndose cada vez más complejos los procesos en los cuales intervenían más personas y como consecuencia de esto surge la necesidad de controlar las operaciones.

Así nace el control como una función gerencial, para asegurar y constatar que los planes y políticas preestablecidas en la empresa se cumplan según su requerimiento. Asimismo La toma de decisiones constituye una actividad que durante el transcurso de los últimos siglos, cuando la gerencia se percató de que el negocio se hacía más complejo, comenzaron a contratar expertos para que dieran su consejo en campos como el derecho, el mercadeo, la ingeniería, las finanzas, entre otros; para hacer frente a la multitud de factores relacionados con las decisiones en las organizaciones y ganando notoriedad por su importancia en los entornos organizacionales.

En la Actualidad en América Latina se da la importancia que implica el control interno y la toma de decisiones dentro de las organizaciones; se conviene entender que el control interno tiene como objetivo resguardar los recursos de la empresa , de esta manera evitando perdidas por fraude o negligencia lo cual generaría el cumplimiento de los objetivo de la empresa.

Asimismo la toma de decisiones tiene gran relevancia en todas las organizaciones ya que conlleva permanecer en el mercado empresarial por lo cual es constante de toma de decisiones estratégicas , logrando así de esta manera enfrentar el mercado con cautela optimizando los recurso dentro de la organización y cumpliendo los objetivos trazados para lograr ser competitivo.

En el Perú la empresa competitivas logran permanecer en el mercado empresarial por el ejercicio de estrategias para alcanzar objetivos y la disciplina en el control interno , sin embargo representan una carencia en organizaciones nacies y en procesos de expansión afectándose a su vez la toma de decisiones que los enrumbe al éxito.

La empresa Coface Services Perú S.A., es una empresa de riesgos crediticios por lo cual ofrece soluciones de gestión del riesgo crediticio de sus clientes, tanto locales como internacionales, a través de la venta de informes comerciales, opiniones de crédito y cobranza local e internacional. Proporcionando Información, recobro y análisis calificado, con diálogo honesto y asesoramiento profesional.

Manteniendo una cultura de empresa, son sólidos principios, más allá del estricto cumplimiento de los compromisos, que construye relaciones duraderas, basadas en la mutua satisfacción de las partes, el equilibrio y la mejora continúa.

La problemática radica en el área de Classical Information debido a que no tiene un adecuado ambiente de control, por lo cual el personal no demuestra una competencia óptima y el cumplimiento de objetivos de la organización ,presenta falta de evaluación de riesgos en sus operaciones , no realizar programaciones para las actividades de control tales como : detectivos, preventivos y correctivos .

Además los sistemas de información y comunicación para los controles generales y control de aplicación no son planteamientos periódicos.

Adicionalmente la supervisión general y el monitoreo no son programadas en forma continua generando que la revisión, la evaluación y las acciones correctivas son deficientes para realizar las actividades dentro del área.

En relación de la toma de decisiones dentro del área de Classical Information presenta deficiencia en la identificación y diagnóstico ante un problema, la falta de compromiso del personal en la realización de sus actividades, no se genera soluciones alternativas, sean programadas o no programadas; asimismo al tomar decisiones no son con criterio, calidad y la aceptación del personal, no logra implementar la decisión y generar la no satisfacción en el área de trabajo para el desempeño de las funciones del personal. Por lo cual no logra cumplir los objetivos dentro del plazo estimado por la organización.

La presente investigación ha sido realizada con el fin de elaborar una propuesta de mejora en el control interno en la empresa Coface Service S.A. en el área de Classical Information y de esta manera conlleva a realizar una asertiva toma de decisión. Además según Estupiñán R. (2006) menciona que los componentes del control interno interrelacionados conllevan a cumplimiento óptimo de los objetivos de la empresa.

Adicionalmente según Gomez L y Balkin D. (2003) las etapas de la toma de decisiones conllevan a identificar los problemas y resolverlos oportunamente.

1.2 TRABAJOS PREVIOS

En este trabajo de investigación denominada: el control interno como herramienta en la toma de decisiones en la empresa coface services peru s.a. - Lima 2016, está referida a una empresa privada, para tal caso se pasa a citar los siguientes antecedentes.

1.2.1 TESIS NACIONALES

Según Paima B. y Villalobos M.(2013) “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 ” para obtener el título de Contador público , Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Privada Antenor Orrego , Perú , los tesisas mencionan el siguiente **objetivo** : “Determinar la influencia del sistema de control interno del área de compras en la rentabilidad de la empresa Autonort Trujillo S.A. durante el año 2012 “ (p.11) .

Método utilizado cuantitativa, *tipo de Investigación* Explicativa, *Diseño* No Experimental, instrumento de recolección de datos e información por cuestionario, *Muestra*: 16 colaboradores del área de compras de repuestos y vehículos de la empresa Autonort Trujillo S.A, *Población*: el personal de la empresa Autonort Trujillo S.A. Los tesisas mencionan las siguientes *conclusiones*:

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 mejoraras 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 dela 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 mejoraras 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. (p.89)

En la tesis mencionada se da a conocer la relevancia de las actividades de control interno tales como: el control detectivo, preventivo y correctivo dentro de la empresa comercializadora de vehículos Autonort Trujillo S.A. y de esta manera logre una mejora y alcanzar cumplir todos sus objetivos .asimismo logre a corto o mediano plazo posicionarse en el mercado .

Según bach Zarpan D. (2013) ” Evaluación del sistema de control interno del área de abastecimiento para detectar riesgos operativos en la municipalidad distrital de pomalca -2012 para obtener el título Contador Público , Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo , Perú .

El tesista menciona el siguiente *objetivo* “evaluar el sistema de control interno para detectar riesgos potenciales en el área de abastecimiento de la Municipalidad de Pomalca.”(p.11) *El método* utilizado : tipo campo , *Tipo de Investigación* Cualitativo , *Diseño* no Experimental , instrumento de recolección de datos : Encuesta por cuestionario , *muestra y población* 3 trabajadores : el gerente municipal, jefe de abastecimiento y el ayudante de abastecimiento, *muestreo* : no probabilístico por conveniencia . el tesista menciona la siguiente *conclusión* :

Dentro de las conclusiones de la evaluación del sistema de control interno del área de abastecimiento en la municipalidad distrital de Pomalca, se xii 12 identificaron cinco riesgos potenciales originados como consecuencia de las deficiencias detectadas en cada área, dentro de los cuales tenemos; adquisición de productos innecesarios; excesivos costos de bienes adquiridos, extravió, deterioro, robo sistemático de los bienes almacenados; deficiente desempeño del recurso humano. Asimismo corroboramos que la gestión de riesgo es deficiente, detectando de esta forma que la respuesta frente al riesgo era la aceptación absoluta, donde la entidad decide no actuar frente al riesgo También se verificó que no existe un adecuado planeamiento de las necesidades y recursos que las áreas usuarias de la municipalidad necesitan, de esta forma adquieren sus bienes sin realizar una evaluación económica eficiente. (P.11-12)

En la tesis mencionada se da a conocer que mediante un adecuado control interno y considerando una evaluación de riesgos en cada área de la empresa se detecta a tiempo los riesgos en dichas áreas. Asimismo es importante plantear los objetivos tales como: cumplimiento, operación e información dentro de la empresa para lograr de esta manera su cumplimiento y evitar errores continuos e incrementar su productividad.

Según Castillo M. (2014) “sistema de control de gestión empresarial y toma de decisiones en las empresas de industria química del distrito de Ate Vitarte – año 2013” para obtener el título de contador público, facultad de ciencias contables, económicas y financieras, Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú. La tesista menciona el siguiente *objetivo*: determinar la influencia del control de gestión empresarial en la toma de decisiones en las empresas de industria química del distrito de Ate Vitarte año 2013.(p.3)

El método utilizado tipo campo, *tipo de investigación* descriptiva, *Diseño* no experimental, instrumento de recolección de datos encuesta por cuestionario, la *población*: 220 profesionales entre hombres y mujeres, la *muestra*: 82 personas, *muestreo* tipo aleatorio estratificado.

el tesista menciona las siguientes **conclusiones** :

Uno de los principales obstáculos que enfrentan las empresas de industria química es la ausencia de métodos, procesos y procedimientos documentados y actualizados. La falta de documentación, no permite tener una memoria organizacional, concentrando ésta en individuos aislados interpretando y aplicando cada cual los procesos a su manera. En estas circunstancias es difícil definir parámetros de rendimiento, establecer normas o definir metas de resultados.

Respecto a la gestión de control interno, se puede denotar que la gran mayoría de los encuestados desconoce las normas y procedimientos establecidos en las áreas donde están asignados para realizar sus actividades, lo que no favorece la evaluación de riesgo financiero. Se ha encontrado que los factores de control presupuestario no guardan relación con la competitividad y desarrollo empresarial porque no cumplen con el procedimiento de ejecución presupuestaria y por tanto a la mejora y competitividad de las empresas. Los ratios, no son diseñados en la medida que aporten aquella información que le sea de mayor utilidad y, sobre todo, sea más eficiente tanto para medir la calidad de gestión como la posibilidad de planificación en la empresa. (pp.88-89)

En la tesis mencionada se debe considerar la importancia de los sistemas de información y sistemas de comunicación, los cuales son los componentes en el control interno porque de esta manera permite desarrollar un adecuado control en cada área específica de la empresa y de esta manera evitar errores continuos. Asimismo es de suma importancia considerar en aplicar una de las etapas de la toma de decisión: tal como generar alternativas de solución y evaluar la mejor alternativa para así tomar una asertiva decisión y lograr cumplir objetivos en la organización

1.2.2 TESIS INTERNACIONALES

Según Villavicencio N. (2011) “el control interno y su influencia sobre la toma de decisiones en calzado Liwi periodo 2010 ” para obtener el título ingeniería en contabilidad y auditoría , facultad de contabilidad y auditoría , Universidad Técnica de Ambato, Ecuador , el tesista menciona el siguiente *objetivo* : “Analizar el control interno a través de la aplicación de técnicas de auditoría con la finalidad de establecer una eficiente gestión administrativa en la fábrica de calzado LIWI “ (p.13).

Método utilizado tipo campo y bibliográfico , *tipo de investigación* : exploratoria , descriptiva, correlacional y explicativa , *Diseño* no experimental , instrumento de recolección de datos e información: encuesta por cuestionario , *muestra*: 28 trabajadores de la fábrica de calzado Liwi , *Población* : 28 personas (dueño , personal administrativo y obrero) , muestreo simple aleatoria

El tesista Villavicencio N. (2011) menciona las siguientes **conclusiones**:

Una vez realizado el estudio de la empresa se detectó que no existe un adecuado control interno, lo que ha impedido al gerente una toma de decisiones efectiva para el mejoramiento y crecimiento de Calzado LIWI.

Se han analizado los procesos operativos de Calzado LIWI y se determinó que los mismos no están acorde a la actual realidad de la empresa, los procesos

Existentes fueron establecidos hace varios años atrás cuando la empresa no contaba con un software contable y había menos personal administrativa

No existen políticas establecidas con claridad, la mayor parte de decisiones se las hace de forma arbitraria o por memorándum y por este motivo los trabajadores lo acatan por un tiempo o hacen caso omiso de las mismas, debido que no existe una persona que controle su cumplimiento. (p.137)

En la tesis mencionada se debe considerar la importancia de los componentes de control interno, tales como: actividades de control, sistemas de información-comunicación, supervisión general - monitoreo los cuales son relevantes dentro de la organización en las diversas áreas, de esta manera se evitara el desorden y la desorganización. Asimismo permite detectar las debilidades dentro del control interno y adoptar las medidas correctivas. Asimismo considerar que una de las etapas en la toma de decisión tal como: seleccionar la mejor alternativa e implementar la decisión para dar una mejora en la empresa y lograr superar todo problemas

Según Guamán L. (2012) “diseño e implantación de un sistema de control interno en la cooperativa de ahorro y crédito “innovación andina”, ubicada en la provincia de cotopaxi cantón latacunga en el periodo enero - diciembre 2009”. Para obtener el Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría. C.P.A., unidad académica de ciencias administrativas y humanísticas, Universidad técnica de Cotopaxi , Ecuador .

el tesista menciona el siguiente *objetivo* : “Diseñar e implantar un Sistema de Control Interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Innovación Andina” que permita el Control de los Recursos Humanos, Materiales y Financieros.” (p.75)

Método utilizado : inductivo, deductivo, analítico y sintético , *tipo de investigación* descriptiva , *Diseño* no experimental , *Instrumento de recolección de datos*: Encuesta por Cuestionario , *Muestra*: 138 personas , *Población*: 420 sujetos de investigación , ejecutivos de la entidad y clientes , *Muestreo* : tipo aleatorio estratificado . el tesista menciona la siguiente *conclusión* :

De acuerdo a las entrevistas realizadas a los funcionarios se pudo determinar que la mayor parte de los miembros de la Cooperativa desconocen acerca del Sistema de Control Interno ya que no permiten cumplir con los objetivos planteados. Mediante la encuestas realizadas a los clientes se pudo determinar que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Innovación Andina” no cuentan con un Sistema de Control Interno adecuado el cual no les permite llevar a cabalidad con las funciones encomendadas a cada uno de los departamentos. Sin un Sistema Control Interno no se podrán llevar a cabo los objetivos planteados ya que estarán expuestos a errores o irregularidades en forma oportuna. La empresa al no contar con un sistema de Control Interno no podrá obtener resultados óptimos. La inexistencia de un Sistema de Control Interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Innovación Andina”, ha generado problemas en el correcto funcionamiento de ciertos procesos en los departamentos de Recursos Humanos, Materiales y Financieros, que han provocado un mal manejo de los recursos de la compañía produciendo falta de eficiencia en el uso de los mismos, así como valores perdidos que se hubieran evitado si existieran puntos de control establecidos y una correcta supervisión. (p.66)

En la tesis mencionada se debe considerar la relevancia de uno de los componentes del control interno: el ambiente de control o control circundante porque provee disciplina y estructura permite en el personal conocer sus funciones, integridad-valor ético, competencia y filosofía administrativa y asimismo estimula e influye en el desarrollo del personal dentro de la organización.

Según Murillo A. (2013) “Auditoria Interna para el control contable y administrativo de las cuentas por cobrar en empresas concesionarias del Municipio Maracaibo” para obtener el título de Contador Público, Facultad de ciencias Políticas, Administrativas y Sociales, Universidad Rafael Urdaneta, Venezuela.

El Tesista menciona el siguiente el *objetivo* : “Analizar la auditoria interna para el control contable y administrativo de las cuentas por cobrar en empresas Concesionarias del municipio Maracaibo , de acuerdo a las normas de auditoria interna y principios contable vigentes.” (p.8)

Método utilizado tipo campo, *tipo de investigación* Analítica, *Diseño* no experimental, instrumento de recolección de datos e información: encuesta por cuestionario, *Muestra y población*: 51 personas del área de Servicio Desconcentrado Municipal Autónomo de Administración Tributaria – SEDEMAT.

El Tesista menciona la siguiente *conclusión*:

Los resultados indicaron que se planifica estableciendo los objetivos estratégicos de la unidad de auditoria, contando con la determinación de riesgos y procedimientos específicos a ejecutar. El trabajo es desarrollo por los auditores internos con base en la legislación vigente y tomando en consideración lo establecido por Normas internacionales auditoria interna. En cuanto a los controles internos, presentan algunas deficiencias en cuanto a las políticas contables, especialmente referidos a la determinación de ocurrencia de la posible pérdida para establecer el monto para la provisión de cuentas incobrables, y medianamente eficiente la gestión de riesgos asociados con la auditoria interna para el logro de los objetivos. Se recomienda implementar las mejoras propuestas para la optimización del proceso. (p. X)

En la tesis mencionada se puede mencionar que realizando un adecuado control interno considerando a uno de los componentes tal como : la supervisión general y el monitoreo dentro del área del Municipio de Maracaibo se lograría un eficiente desempeño logrando evitar errores y realizando medidas correctivas oportunas .

1.3 TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA

1.3.1 EL CONTROL INTERNO

El control interno se define como un proceso integral realizados por funcionarios y servidores de una entidad pública o privada con el propósito de cumplir objetivos determinados.

Asimismo se puede mencionar según Estupiñán R. (2006):” 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.” (p.25)

Según Rodríguez J. (2009) menciona la siguiente definición:

el control interno es una función esencialmente de la dirección superior, es un factor básico que opera de una u otra forma dentro de la administración de todo tipo de organización pública o privada. Aun cuando el control interno se identifica algunas veces con la propia organización, frecuentemente se caracteriza como el sistema dinámico que activa las políticas de operación en su conjunto y las conserva dentro de áreas funcionales de acción factibles. (p.47)

Asimismo sobre el control interno según Granda R. (2011)

Verificación interna. Métodos y procedimientos seguidos por los departamentos de contabilidad y finanzas de las compañías con el propósito de minimizar y proteger sus activos, especialmente efectivo, contra robo o pérdida. Métodos y normas adoptados dentro de la misma organización para salvaguardar el efectivo y otros activos de la compañía, lo mismo que para verificar la exactitud de los registros contables. Consideramos ahora el significado del término control interno. Éste ha sustituido al de verificación interna, el cual fue comúnmente usado por contadores y negociantes durante muchos años. (p.213)

Es importante mencionar los componentes del control interno, según Estupiñán R. (2006, p.26), consta de cinco componentes interrelacionados, que se derivan de la forma como la administración maneja el ente, y están integrados los procesos administrativos, los cuales se clasifican como:

- Control circundante o ambiente de control
- Evaluación de riesgo
- Actividades de control
- Sistema de información y comunicaciones
- Supervisión general y monitoreo

LOS COMPONENTES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

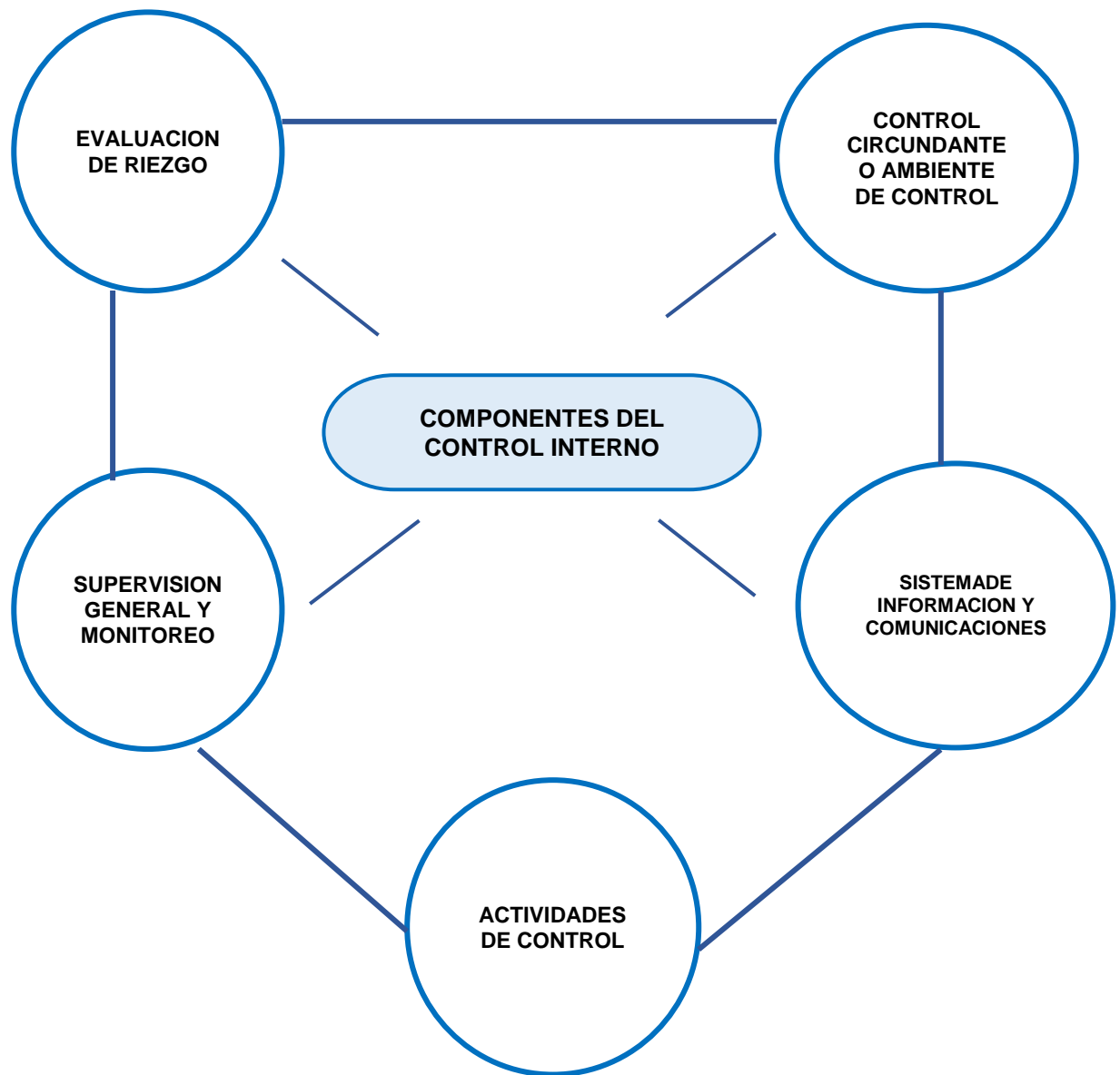


Grafico N°1: Estupiñan R. (p.26)

Asimismo se menciona cada una de los componentes de del control interno, según Estupiñan R. (2006):

1. AMBIENTE DE CONTROL O CONTROL CIRCUNDANTE:

Consiste en el establecimiento de un entorno que 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:

Integridad y valores éticos: tiene como propósito establecer los valores éticos y de conducta que se espera de todos los miembros de la organización durante el desempeño de sus actividades. Es importante tener en cuenta la forma en que son comunicados y fortalecidos, la participación de la alta administración es clave ya que su presencia fija pautas a través de ejemplo.

Competencia: son los conocimientos y habilidades que debe poseer el personal para cumplir adecuadamente sus tareas.

Filosofía administrativa: son los factores más relevantes son las actitudes mostradas hacia la información financiera, el procesamiento de la información, los principios y criterios contables. (p.28)

2. 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, es indispensable establecer objetivos en la organización como actividades relevantes, obteniendo una base sobre la cual sean identificados y analizados los factores de riesgos que amenazan su oportuno cumplimiento.

Las categorías de los objetivos:

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 la eficacia de las operaciones de la organización.

Objetivos de la información financiera: se refieren a la obtención de información financiera contable.

El logro de los objetivos antes mencionado está sujeto a eventos tales como los controles internos, el cual proporcionan una garantía razonable de que los objetivos de información financiera y de cumplimiento sean logrados dentro del alcance de la administración. Y el control externo o control fuera de ente, el propósito es evaluar la consistencia e interrelación entre los objetivos y metas de los distintos niveles. (p.30)

3. ACTIVIDADES DE CONTROL

Son aquellas que realizan 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; los cuales se desarrollan a través de toda la organización y garantizan que las directrices de la gerencia se lleven a cabo y los riesgos se administran de manera que se cumplan los objetivos. Las actividades de control son importantes porque en si implican la forma correcta de hacer las cosas y asimismo es el medio idóneo de asegurar en mayor grado el logro de los objetivos.

Tipos de controles:

Controles detectivo, cumple el propósito de detectar hechos indeseables y tiene las siguientes características: detienen el proceso, ejercen una función de vigilancia, actúan cuando se evaden los preventivos, más costoso pueden implicar correcciones.

Controles preventivo, cumple el propósito de prevenir resultados indeseables y tiene las siguientes características: están incorporados en los procesos de forma imperceptible, guía e impide para algo suceda mal, más barato evita costos de corrección.

Controles correctivos, cumple el propósito de corregir efectos de un hecho indeseable y tiene las siguientes características: es el complemento del detectivo al originar una acción luego de la alarma, ayuda a la investigación y corrección de causas, permite que la alarma se escuche y se remedie el problema, mucho más costoso implica correcciones y reproceso.(p.32)

4. SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

4.1 LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Están diseminados en todo el ente y todos ellos atienden a uno más objetivos de control; asimismo el sistema de información apoya iniciativas estratégicas apropiadas para la planificación y control, es útil para la toma de decisiones.

Los objetivos de control tales como:

Controles generales, tiene como propósito asegurar una operación y continuidad adecuada sobre el centro de procesamiento de datos y su seguridad.

Controles de aplicación, tiene como propósito lograr el procesamiento, integridad y confiabilidad, mediante autorización y validación correspondiente.

Asimismo para poder controlar una entidad y tomar decisiones correctas es disponer una información adecuada y oportuna; asimismo debe ser identificada, capturada y comunicada al personal en la forma y dentro del tiempo indicado, que le permita cumplir responsabilidades. Todo el personal debe recibir un claro mensaje de la alta gerencia de sus responsabilidades sobre el control y entender su propia participación en el sistema de control, así como las actividades individuales se relacionan con el trabajo de otros, considerar de contar con los medios para comunicar información relevante hacia mandos superiores.(p.33)

4.2 LOS SISTEMAS DE COMUNICACIÓN

Se da en todos los niveles de la organización y con adecuados canales para que el personal conozca sus responsabilidades sobre el control de sus actividades, estos canales deben comunicar los aspectos relevantes del sistema de control interno, la información indispensable para los gerentes, así como hechos críticos para el personal encargado de realizar operaciones críticas. Los canales de comunicación con el exterior son el medio a través del cual se obtienen o proporciona información relativa a clientes, proveedores, contratistas entre otros.

Los elementos de la comunicación son:

Comunicación formal de: objetivos, metas, políticas, funciones, responsabilidades y se da en formas manuales, circulares, instructivas, directivas y son coherencias entre acciones de la gerencia y políticas.

Comunicación informal de: asuntos importantes y se da en forma vertical, horizontal y la coordinación entre actividades.

Canales de comunicación abierta y se da en externos e internos y es imagen corporativa

Asimismo se menciona que en los sistemas de información y comunicación es relevante dentro de las organizaciones lo siguiente:

Los sistemas integrados a la estructura, los sistemas están integrados o entrelazados con las operaciones, sin embargo se observa una tendencia a que estos se deben apoyar de manera contundente en la implantación de estrategias. Los sistemas de información como elementos de control, estrechamente ligados a los procesos de planeación estratégica son un factor clave de éxito en muchas organizaciones.

Los sistemas integrados a las operaciones, son medios efectivos para la realización de actividades de la entidad. Asimismo el grado de complejidad varía según el caso y se observa que cada día están más integrados con la estructura o sistemas de organización.

La calidad de información, constituye un activo un medio y hasta una ventaja competitiva en todas las organizaciones importantes, ya que está asociada a la capacidad gerencial de las entidades.(p.34)

5. SUPERVISION Y MONITOREO

En general los sistemas de control están diseñados para operar en determinadas circunstancias. Para ello se tomaron en consideración los objetivos riesgos y limitaciones inherentes al control, sin embargo las condiciones evolucionan debido a factores externos como internos.

5.1 LA SUPERVISIÓN

Es el proceso diseñado para *verificar* la vigencia, calidad y efectividad del sistema de control interno de la entidad, que incluye alguna de las siguientes actividades:

Con buen criterio administrativo interno

Supervisión independiente (auditoria externa)

Autoevaluaciones (revisiones de la gerencia)

Supervisión a través de la ejecución de operaciones.

El resultado de la supervisión en términos de hallazgos: deficiencia de control u oportunidades de mejoramiento de control. Debe informarse a los niveles superiores la gerencia, comités o junta directiva

La gerencia debe llevar a cabo la revisión y evaluación de los componentes y elementos que forma parte de los sistemas de control y esto depende de las condiciones específicas de cada organización

La evaluación conduce a la identificación de los controles débiles, insuficientes o innecesarios y puede llevarse a cabo de tres formas:

Durante la realización de las actividades diarias en los distintos niveles de la organización, lo cual permite observar si efectivamente los objetivos de control se están cumpliendo y si los riesgos se están considerando adecuadamente.

De manera separada por el personal que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades, son evaluaciones independientes que son indispensables para una valiosa información sobre la efectividad de los sistemas de control y asimismo varían en cada organización, dependiendo de las circunstancias específicas.

Mediante la combinación de las dos formas anteriores, buscando con ello maximizar las ventajas de ambas alternativas y minimizar sus debilidades.

(p.35)

5.2 EL MONITOREO

Las actividades de monitoreo (ongoing) es la evaluación continua y periódica que se hace la gerencia de la eficacia del diseño y operación de la estructura de control interno para determinar si está funcionando de acuerdo a lo planeado y se modifica cuando es necesario.

El monitoreo ocurre en el curso normal de las operaciones e incluyen actividades de supervisión y dirección o administración permanente y otras actividades que son tomadas para llevar a cabo las obligaciones de cada empleado y obtener el mejor sistema de control interno.

Para un adecuado monitoreo (ongoing) se deben tener en cuenta las siguientes reglas:

El personal debe tener evidencia de que el control interno está funcionando adecuadamente.

Si las comunicaciones externas corroboran la información generada internamente

Se debe efectuar comparaciones periódicas de las cantidades registradas en el sistema de información contable con el físico de los activos.

Revisar si se han implementado controles recomendados por los auditores internos y externos.

Si los seminarios de entrenamiento, las sesiones de planeación u otras reuniones al personal proporcionan retroalimentación a la administración a la administración.

Si el personal es cuestionado periódicamente para establecer si entiende y cumple con el código de ética las normas legales y si desempeña regularmente actividades de control.

Asimismo el proceso de comunicar las debilidades y oportunidades de mejoramiento de los sistemas de control, debe estar dirigidos hacia quienes son los propietarios y responsables de operarlos, con el fin de se implementen las acciones necesarias (*acción correctiva*) (p.36)

1.3.2 LA TOMA DE DECISION

La toma de decisión es un proceso mediante el cual se realiza una elección entre las opciones o formas para resolver diferentes situaciones, es importante considerar esto para aplicarlo en la vida empresarial y organizacional.

Asimismo Gómez L. y Balkin D.(2003) definen a la toma de decisión como “es el proceso de identificar los problemas y las oportunidades y resolverlos. Las decisiones directivas deben ser tomadas por directivos, equipos o empleados, individuales dependiendo del alcance d la decisión y del diseño de la estructura de la organización” (p.196)

Asimismo Según Koontz, Weihrich y Cannice (2012) sostienen que: “la toma de decisiones es el núcleo de la planeación y se define como la selección de un curso de acción entre varias alternativas. No se puede decirse que exista un plan a menos que se haya tomado una decisión que se haya comprometido los recursos, la dirección o la reputación; hasta ese momento solo existen estudios de planeación y análisis.” (p.152)

Según Stoner , Freeman y Gilbert (1996) sostienen : “La toma de decisiones es la identificación y elección de un curso de acción para tratar un problema concreto o aprovechar una oportunidad , es una parte importante de la labor de todo gerente .sobra decir que todos tomamos decisiones “. (p.260)

Asimismo a continuación se menciona las características de la toma de decisión son: programación, certidumbre-incertidumbre, riesgo-conflicto y alcance, según Gómez L. y Balkin D. (2003).

La programación

Se caracteriza de dos formas:

La decisión programada, se toma para identificar un problema y afrontarlo con rutinas y procedimientos establecidos para resolverlo.

La decisión no programada, el proceso de identificar y resolver un problema cuando la situación es particular y no hay rutinas o procedimientos previamente establecidos que queda emplearse como guías. (p.196)

La certidumbre, es la condición en la que toda la información necesaria para tomar una decisión está disponible.

La incertidumbre, es la condición en la que se dispone de información incompleta y debe emplearse para tomar una decisión.

El riesgo, es el nivel de incertidumbre como resultado de una decisión directiva.

El conflicto, se caracteriza a menudo por el conflicto entre objetivos opuestos, utilización de recursos escasos o prioridades. Para asegurar que la implantación de la decisión será tranquila, los directivos eficaces deben considerar a muchos grupos de presión diferentes.

El alcance, abarca el efecto y el horizonte temporal de la decisión.

Se menciona lo siguiente:

Decisiones estratégicas, las cuales tienen una perspectiva de largo plazo (de dos a cinco años) y que afectan a la organización en su conjunto.

Decisiones tácticas, son decisiones que tienen una perspectiva de corto plazo (de un año o menos) y que se centran en las subunidades de la organización, como son los departamentos o los equipos de proyecto

Decisiones operativas, son decisiones con una perspectiva de corto plazo, generalmente menos de un año, que suelen medir sobre una base diaria o semanal. (p.198)

ETAPAS DE LA TOMA DE DECISIONES



Gráfico: 2 Gómez M. (p. 199)

1. IDENTIFICAR Y DIAGNOSTICAR EL PROBLEMA

La primera etapa de la toma de decisiones es identificar y diagnosticar un problema u oportunidad una oportunidad es un tipo de problema especial que *implica comprometer* recursos para alcanzar niveles deseados de desempeño.

Entre los problemas típicos que requieren decisiones se encuentran:

Un alto nivel de rotación de los empleados

Una reducción en los beneficios de la empresa

Calidad de los bienes terminados que los planificados

La invención de una nueva tecnología que puede incrementar la productividad de la fuerza de trabajo.

Una vez que se ha reducido el problema, el decisor necesita entender e *identificar* las causas que lo originan. Esto requiere reunir información, explorar posibles causas, eliminar tantas causas que sea posible y centrarse en las causas más probables.

Por ejemplo un directivo que observa u problema causado por los altos niveles de rotación de los empleados, debería reunir primero reunir información para *diagnosticar* e intentar comprender .algunas causas son insatisfacción laboral con tareas repetitivas y no cambiantes. (p.199)

2. GENERAR SOLUCIONES ALTERNATIVAS

La segunda etapa es generar posibles soluciones al problema basadas en las causas percibidas. Como se discutía anteriormente, los problemas pueden resolverse de la siguiente manera:

Las decisiones programadas, que tienen soluciones dadas y las decisiones no programadas, que son soluciones nuevas tomadas cuando no hay políticas o procedimientos disponibles para proporcionar guías maestras.

Las decisiones no programadas, es importantes que aparezcan soluciones creativas y se suspendan los juicios de valor acerca de las soluciones hasta que se hayan desarrollado todas las alternativas posibles.

Las decisiones no programadas tienden a ser más importantes que las programas, ya que son más complicadas y difíciles de tomar y es más probable que tengan un mayor efecto sobre el desempeño de la organización.

3. EVALUAR ALTERNATIVAS

La tercera etapa requiere que el decisor evalúe las soluciones alternativas de acuerdo con un conjunto de criterios de decisión. *Los criterios de decisión* deberán estar relacionados con los objetivos de desempeño de la organización y de sus subunidades y pueden incluir costes, beneficios, oportunidades, el resultado de la decisión e imparcialidad.

Una forma práctica de aplicar criterios de decisión es considerar la calidad y aceptación.

La calidad de la decisión, se basan en aspectos como los costes, los ingresos y las especificaciones del diseño del producto.

La aceptación de la decisión, se basa en los sentimientos de las personas. La aceptación de las decisiones se produce cuando a los individuos les gusta una decisión que le afecta.

Las decisiones pueden clasificarse por la importancia de la calidad y la aceptación para su eficacia. Algunas decisiones técnicas requieren un alto grado de calidad pero baja aceptación.

La mayoría de las decisiones difíciles requieren alta calidad y alta decisión.

4. SELECCIONAR LA MEJOR ALTERNATIVA

La siguiente etapa de la toma de decisiones es la selección de la mejor alternativa por optimizar o satisfacción.

La optimización implica seleccionar la mejor alternativa de entre múltiples criterios, sin embargo el decisor a menudo no tiene el tiempo ni recursos para desarrollar un conjunto de alternativas extensivo y reunir una información completa de la consecuencia de cada alternativa.

La satisfacción implica seleccionar la primera solución alternativa que reúna unos criterios mínimos.

Asimismo significa que el decisor ha encontrado una solución satisfactoria al problema, aunque no necesariamente la solución óptima. (*capacidad de decisión*)

por ejemplo, cuando seleccionamos un nuevo empleado para que cubra una vacante, muchas organizaciones hacen una oferta de empleo a la primera persona que reúna los criterios básicos de la selección, más que ocuparse de una investigación extensiva del mejor candidato, lo que podría llevar más tiempo y dinero.(p.200)

5. IMPLANTAR LA DECISION

La etapa de implantación supone poner en práctica la solución alternativa y asegurarse de que funciona. La implantación va más allá de una mera solución del problema porque requiere que el decisor ponga la solución en práctica. Asimismo la toma de decisión sin implantación es simplemente un ejercicio intelectual.

La implantación es una etapa crítica porque requiere el apoyo y la cooperación de los ejecutivos, directivos y empleados, que pueden tener diferentes intereses y objetivos. Un aspecto importante al gestionar e implantar la diversidad es brindar la información adecuada a los empleados y de esta manera dar valor a la diversidad para que apoyen a cumplir los objetivos del plan.

Diferentes factores ayudan a hacer exitosa la implantación. Entre estos se incluyen:

Proporcionar los recursos, así como el personal, los presupuestos y el espacio de oficina que sean necesarios para las actividades requeridas para una implantación exitosa.

Ejercitar el liderazgo para persuadir a otros a llevar la implantación adelante.

Desarrollar sistemas de comunicación e información que permitan a la dirección saber si la alternativa de decisión reúne los objetivos planificados.

Considerar vías para reconocer y recompensar a los individuos y equipos que pongan la alternativa de decisión en práctica de forma exitosa.

6. EVALUAR LA DECISION

Esta última etapa en el proceso de toma de decisiones, los decisores reúnen información e intentan comprobar si la decisión implantada logra sus objetivos.

La disponibilidad de información y feedback correctos y a tiempo permite al decisor hacer una evaluación completa y determinar si se necesitan modificaciones,

Asimismo los decisores necesitan establecer objetivos y marcas razonables para hacer juicios sobre la efectividad de la decisión. También es importante darle tiempo a una decisión para que tenga efecto (*comprobación*).

Los límites de la toma de decisión racional

Se basa en las siguientes condiciones:

El problema está claro y no presenta ambigüedades

Hay un objeto simple, bien definido.

Está disponible una información completa sobre los criterios

Se conocen todas sus alternativas y sus consecuencias

As preferencias de decisión están claras, constantes y estables

La solución de la decisión maximizara el beneficio económico

Y de esta manera se logra *alcanzar los objetivos* definidos por la organización.

(p.201)

1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.4.1 Problema general

¿Cómo se relaciona el control interno en la toma de decisión en la empresa Coface Services S.A. ?

1.4.2 Problema Específico

¿Qué relación existe entre el control interno y la identificación, diagnóstico del problema en la empresa Coface Service S.A. ?

¿Qué relación existe entre el control interno y generar soluciones alternativas en la empresa Coface Service S.A. ?

¿Cómo se vincula el control interno y Evaluar alternativas en la empresa Coface Service S.A. ?

¿Cuál es la interacción entre el control interno y seleccionar la mejor alternativa en la empresa Coface Service S.A. ?

¿Qué relación existe entre el control interno y la implementación de la decisión en la empresa Coface Service S.A. ?

¿Cómo es la interacción entre el control interno y evaluación de decisión en la empresa Coface Service S.A. ?

1.5 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

Según Bernal C. (2010) menciona que: “toda investigación está orientada a la resolución de algún problema; por consiguiente es necesario justificar o exponer, los motivos que merecen la investigación. Asimismo, debe determinarse su cubrimiento o dimensión para conocer su viabilidad”. (p.107)

En la investigación del proyecto se tiene las siguientes justificaciones:

Justificación Teórica: Según Bernal C. (2010), “la justificación teórica es cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente”. (Pag.106).

Al respecto del control interno el autor seleccionado fue Estupiñan R. (2006) y menciona que: “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.” (p.25)

Así también para la toma de decisiones el autor seleccionado fue Gomez L. y Balkin D. (2003), mencionan que: “es el proceso de identificar los problemas y las oportunidades y resolverlos. Las decisiones directivas deben ser tomadas por directivos, equipos o empleados, individuales dependiendo del alcance de la decisión y del diseño de la estructura de la organización” (p.196).

Los autores son importantes porque permiten generar una reflexión y debate sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento.

Justificación Práctica: Según Bernal C. (2010), “justificación práctica cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o, por lo menos, propone estrategias que al aplicarse contribuirían a resolverlo”. (Pag.106).

El trabajo de investigación ha sido realizado con el fin de elaborar una propuesta de mejora en el sistema de control en la Empresa Coface Service S.A., lo cual se reflejara en el mejoramiento y desenvolvimiento del desempeño del personal de la organización.

Asimismo un adecuado plan de control e inclusión del personal calificado en la toma de decisiones para garantizar la mejora a mediano plazo en el mercado frente a sus competidores y así obtener el éxito de la organización logrando Permanecer en el mercado empresarial.

Justificación Metodológica: Según Bernal C. (2010), “justificación metodológica cuando el proyecto que se va a realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable”. (Pag.107)

La justificación metodológica valora el uso de los métodos en el desarrollo de la investigación, desde la percepción del problema hasta el recojo de datos, el ejercicio del método científico se revela. Importante señalar que el instrumento aplicado es un aporte para organizaciones que presentan la misma realidad problemática.

1.6 HIPÓTESIS

Se entiende que su definición es la propuesta de justificación ante determinado fenómeno, elemento o proceso que se tome en una determinada Investigación. Asimismo según Hernández R., Fernández C.y Baptista P. (2014) mencionan que “Hipótesis Explicaciones tentativas del fenómeno investigado que se enuncian como proposiciones o afirmaciones” (p.104)

En este Proyecto de Investigación se menciona las siguientes Hipótesis:

1.6.1 Hipótesis General:

El control interno se relaciona significativamente con la toma de decisión en la empresa Coface Service .S.A.

1.6.2 Hipótesis Específico:

El control interno se relaciona significativamente con la la identificación, diagnóstico del problema en la Empresa Coface Service S.A.

El control interno se relaciona efectivamente con generar soluciones alternativas en la Empresa Coface Service S.A.

El control interno se vincula significativamente con Evaluar alternativas en la empresa Coface Service S.A.

El control interno interacciona efectivamente con seleccionar la mejor alternativa en la empresa Coface Service S.A.

El control interno se relaciona significativamente con la implementación de la decisión en la empresa Coface Service S.A.

El control interno interacciona efectivamente con la evaluación de decisión en la empresa Coface Service S.A.

1.7 OBJETIVOS

Se entiende que su definición es el planteamiento de una meta o propósito a alcanzar en una actividad determinada.

Asimismo se menciona según Bernal C. (2010):

los objetivos son los propósitos del estudio, expresan el fin que pretende alcanzarse; por tanto, todo el desarrollo del trabajo de investigación se orientara a lograr estos objetivos. Estos deben ser claros y precisos para evitar confusiones o desviaciones; sin embargo, esto no implica que los objetivos no puedan modificarse durante la realización de la investigación, porque en algunos casos hay que hacerlo.

1.7.1 Objetivo General:

Identificar la relación existente entre el control interno y la toma de decisión en la Empresa Coface Service S.A.

1.7.2 Objetivo Específico:

Establecer la relación entre el control interno y la identificación, diagnóstico del problema en la Empresa Coface Service S.A.

Identificar la relación entre el control interno y generar soluciones alternativas en la Empresa Coface Service S.A.

Determinar el vínculo entre el control interno y Evaluar alternativas en la empresa Coface Service S.A.

Establecer la interacción entre el control interno y seleccionar la mejor alternativa en la empresa Coface Service S.A.

Identificar la relación entre el control interno y la implementación de la decisión en la empresa Coface Service S.A.

Determinar la interacción entre el control interno y evaluación de decisión en la empresa Coface Service S.A.

II. MÉTODO

2.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Según Tamayo, H. (1999) define:

Al diseño de investigación como los modelos hacen relación al manejo metodológico, o guía que soporta un proceso investigativo; cada tratadista insinúa que este proceso debe seguir tales o cuales pasos, y sus seguidores se acogen a estas indicaciones, pero en el fondo todos llegan a procesos comunes aunque difieren en la forma de presentarlos. (Pag.68)

El presente trabajo tiene el alcance de una Investigación tipo descriptivo, correlacional, mediante el cual se va a considerar los componentes en estudio y la asociación de los mismos.

2.1.1 Tipo de Investigación:

Según Tamayo, H. (1999) indica:

El tipo de investigación es cuando se va a resolver un problema de forma científica, es muy conveniente tener un conocimiento detallado de los posibles tipos de investigación que se pueden seguir. Este conocimiento hace posible evitar equivocaciones en la elección del método adecuado para un procedimiento específico. (Pag.42)

El tipo de investigación usada es la descriptiva - correlacional ya que se parte de los conocimientos adquiridos, además de la información de diferentes fuentes

La investigación descriptiva: es la recolección de información sin realizar cambios en el entorno (no hay manipulación) y demuestra las relaciones como su descripción del mundo tal cual es.

Asimismo Según Hernández R., Fernández C. y Baptista P.(2014) mencionan la siguiente definición: “Estudios descriptivos Busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población.” (p.92)

la investigación correlacional : es medir el grado de relación que existe entre dos o más variables o conceptos y de esta manera brinda una información explicativa y saber cómo y porque las variables están relacionadas.

Asimismo según salkind (1998) citado por Bernal C.(2010) define como

” la investigación correlacional tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables . De acuerdo con este autor , uno de los puntos importantes respecto a la investigación correlacional es examinar entre variables o sus resultados, pero en ningún momento explica que una sea la causa de la otra.” (p.114)

2.1.2 Método:

Según Cerda (2000), citado por Bernal, C. (2010) define al método como:

Uno de los problemas más agudos y complejos que debe enfrentar en la actualidad cualquier individuo que quiera investigar es, sin lugar a dudas, la gran cantidad de métodos, técnicas e instrumentos que existen como opciones, los cuales, a la vez, forman parte de un número ilimitado de paradigmas, posturas epistemológicas y escuelas filosóficas, cuyo volumen y diversidad desconciertan. (Pag.74)

En el trabajo de investigación se utilizara los siguientes métodos aplicados:

Hipotético – Deductivo.

Bernal C. (2010 3ed), “El método hipotético deductivo consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p. 60).

2.2 VARIABLES

En este trabajo de investigación menciono as siguientes definiciones:

La variable es aquello que varía y está sujeto algún tipo de cambio, que se caracteriza por ser inestable, inconstante y mudable. Asimismo según Rojas Soriano (1981) citado por Bernal C.(2010) define a la variable :

“como una característica, atributo, propiedad o cualidad que puede estar o no presente en los grupos o sociedades; puede presentarse en matices o modalidades diferentes o en grados, magnitudes o medidas distintas a lo largo de un continuum.” (p.139)

Para el presente trabajo de investigación se considera las siguientes variables: Control Interno, Toma de decisiones.

Operacionalización: es un proceso que consiste en definir estrictamente variables en factores medibles. Asimismo se define según Solís (2013) citado por Hernández R., Fernández C.y Baptista P.(2014) menciona que : "el paso de una variable teórica a indicadores empíricos verificables y medibles e ítems o equivalentes se le denomina operacionalización."

Tabla N°1

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA Y VALORES	NIVELES Y RENGOS
CONTROL INTERNO	EL CONTROL CIRCUNDANTE	<ul style="list-style-type: none"> Integridad y valor ético Competencia 	4	(5) totalmente de acuerdo	Bajo 4 – 7 Medio 8 – 11 Alto 12 – 16
	LA EVALUACION DEL RIESGO	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento Operación 	5	(4) de acuerdo	Bajo 5 – 7 Medio 6 – 8 Alto 9 – 11
	ACTIVIDADES DEL CONTROL	<ul style="list-style-type: none"> detectivos preventivos correctivos 	3	(3) ni de acuerdo, ni desacuerdo	Bajo 3 - 5 Medio 6 – 8 Alto 9 - 11
	SISTEMA DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Control general Control aplicación 	3	2) en desacuerdo	Bajo 3– 5 Medio 6 – 8 Alto 9 - 12
	SUPERVISION GENERAL Y MONITOREO	<ul style="list-style-type: none"> revisión evaluación acción correctiva 	5	(1) totalmente en desacuerdo	Bajo 5– 8 Medio 9 – 12 Alto 13 - 18

Tabla N°2

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA Y VALORES	NIVELES Y RENGOS
TOMA DE DECISIONES	IDENTIFICAR Y DIAGNOSTICAR EL PROBLEMA	<ul style="list-style-type: none"> • identificación • diagnostico • compromiso 	4	(5) totalmente de acuerdo	Bajo 4 – 7 Medio 8 – 11 Alto 12 – 16
	GENERAR SOLUCIONES ALTERNATIVAS	<ul style="list-style-type: none"> • programada • no programada 	2	(4) de acuerdo	Bajo 2– 3 Medio 4– 5 Alto 6 – 8
	EVALUAR ALTERNATIVAS	<ul style="list-style-type: none"> • criterio • calidad • aceptación 	4	(3) ni de acuerdo, ni desacuerdo	Bajo 4 – 7 Medio 8 – 11 Alto 12 - 16
	SELECCIONAR LA MEJOR ALTERNATIVA	<ul style="list-style-type: none"> • optimizar • satisfacción • calidad de decisión 	3		Bajo 3 – 5 Medio 6 – 8 Alto 9 - 12
	IMPLEMENTAR LA DECISION	<ul style="list-style-type: none"> • recursos • liderazgo • comunicación e información 	3	2) en desacuerdo	Bajo 3 – 5 Medio 6 – 8 Alto 9 – 12
	EVALUAR LA DECISION	<ul style="list-style-type: none"> • información • comprobación • logros de objetivos 	3	(1) totalmente en	Bajo 3 – 5 Medio 6 – 8 Alto 9 – 11

2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población según Bermudez L. y Rodriguez L. (2013), se define como: “es el conjunto de todos los elementos de la misma especie que presentan una característica determinada o que corresponden a una misma definición y a cuyos elementos se le estudiaran sus características y relaciones”. (p.152)

Para el presente trabajo de investigación la población es: 30 personas, analistas de negocios de la empresa de Coface Service S.A.

Asimismo La muestra según Lerma H. (2009) se define como: “es un subconjunto de la población. A partir de los datos de las variables obtenidos de ella (estadísticos), se calculan los valores estimados de esas mismas variables para la población.”

Para el presente trabajo de investigación la muestra será el 100% de la población.

2.3.3 Muestreo: Según Weiers (1986), citado por Bernal, C. (2010), “indica que el muestreo más usadas son: diseños probabilísticos y no probabilísticos, y diseños por atributos y por variables”. (Pag.162)

El muestreo que se utilizara en el Proyecto de Investigación es el Muestreo No Probabilístico.

2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

Según Bernal, C. (2010), define:

En la actualidad, en investigación científica hay gran variedad de técnicas o instrumentos para la recolección de información en el trabajo de campo de una determinada investigación. De acuerdo con el método y el tipo de investigación que se va a realizar, se utilizan unas u otras técnicas. (Pag.192)

Según Hernández R., Fernández C.y Baptista P. (2014), define a la Recolección de datos como: “un Acopio de datos en los ambientes naturales y cotidianos de los participantes o unidades de análisis.” (p.397)

Asimismo según Bernal C. (2010) define “la confiabilidad de un cuestionario se refiere a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, cuando se las examina en distintas ocasiones con los mismos cuestionarios.” (p.247)

2.4.1 Técnica:

En el presente trabajo se utilizó la técnica de la encuesta, por la modalidad de estudio y el tiempo de aplicación, por lo cual se utilizó el instrumento cuestionario.

Según Hernández (2010), define: “la encuesta es el procedimiento adecuado para recolectar datos a grandes muestras en un solo momento”.

Asimismo según Quintero (2009), menciona que “consiste en formular una serie de preguntas recogidas en un cuestionario para conocer la opinión del público sobre un asunto determinado y reflejado mediante estadística”. (p.4)

Este estudio se asume dicha técnica y como muestra se trabajó con un total 30 personas.

2.4.2 Instrumento:

El instrumento es un Cuestionario que corresponde a la técnica de encuesta, Según Carrasco (2013) define: “Los cuestionarios consisten en presentar a los encuestados unas hojas conteniendo una serie ordenada y coherente de preguntas formuladas, con claridad, precisión y objetividad, para que sean resueltos de igual modo” (p.318).

Para el presente trabajo de investigación se utilizó una encuesta medida en la escala de Likert de 5 puntos para la primera variable control interno y para la segunda toma de decisiones.

2.4.3 Validez:

Según Carrasco (2013) :”Se entiende por validez el grado en que la medida refleja con exactitud el rasgo, característica o dimensión que se pretende medir la validez se da en diferentes grados y es necesario caracterizar el tipo de validez de la prueba”. (p.142)

Opinión de expertos

El instrumento fue puesto a un grupo de 3 juicios de expertos de la Universidad Cesar Vallejo, profesionales temáticos y metodólogos, por lo cual sus opiniones fueron de gran importancia y determinación para que el instrumento presente de una validez significativa, claridad.

Tabla N°3

Validez del instrumento Control Interno

Validador		Resultado de confiabilidad	
Experto 1	Metodólogo	Gonzales M . Teresa	Es Aplicable
Experto 2	Dr. Administración	Costilla Castillo Pedro	Es Aplicable
Experto 3	Economista	Cojal Loli B.	Es Aplicable

La fuente se obtuvo de los certificados de validez del instrumento

Tabla N°4

Validez del instrumento Toma De Decisiones

	Validador		Resultado de confiabilidad
Experto 1	Metodólogo	Gonzales M . Teresa	Es Aplicable
Experto 2	Dr. Administración	Costilla Castillo Pedro	Es Aplicable
Experto 3	Economista	Cojal Loli B.	Es Aplicable

La fuente se obtuvo de los certificados de validez del instrumento

Del análisis del cuadro , se infiere que la ponderación general del instrumento en base a la oportuna de los expertos consultados, lo califican como Aplicable, por lo que se considera Aplicable al grupo Muestral.

2.4.4 Confiabilidad:

El criterio de confiabilidad del instrumento, se determinó en la presente investigación a través de Alfa de Cronbach. Las técnicas de recolección permiten obtener información válida y confiable para el propósito de la investigación. Dado que fue desarrollado por J.L. Cronbach, requiere de una sola administración del instrumento de medición produce valores que oscilan entre uno y cero. Es aplicable a escalas de varios valores posibles, por lo que puede ser utilizado para determinar la confiabilidad en escalas cuyos ítems tienen como respuesta más de dos alternativas.

La escala de valores que determina la confiabilidad está dada por los siguientes valores:

Criterio de confiabilidad valores:

No es confiable 1 a 0

Baja confiabilidad 0.001 a 0.49

Moderada confiabilidad 0.5 a 0.75

Fuerte confiabilidad 0.76 a 0.89

Alta confiabilidad 0.9 a 1

Tabla N°5

Estadísticos de fiabilidad para la variable Control Interno

Alfa de Cronbach	N de elementos
,775	19

Del cuadro se tiene el valor de la confiabilidad es 0.775 que representa una Fuerte Confiabilidad.

Tabla N°6

Estadísticos de fiabilidad para la variable Toma De Decisiones

Alfa de Cronbach	N de elementos
,876	19

Del cuadro se tiene el valor de la confiabilidad es 0.876 que representa una Fuerte Confiabilidad.

2.5 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS

Para el presente trabajo de investigación Se utilizó el software SPS versión 23, para evaluar la relación entre las variables en base al coeficiente de correlación. Para el procesamiento de los resultados del presente trabajo se utilizó la prueba paramétrica del coeficiente de Rho Pearson.

2.6 ASPECTOS ÉTICOS

El principal compromiso del presente trabajo es válido, confiable y fidedigno para el propósito de la investigación.

III.RESULTADOS

3.1 Prueba de normalidad

3.1.1 HIPOTESIS GENERAL:

Tabla N°7

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Control Interno (agrupado)	,244	30	,000	,808	30	,000
Toma de Decisiones (agrupado)	,253	30	,000	,796	30	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: Se puede visualizar en la tabla N°7, los datos analizados muestran un comportamiento normal debido a que el resultado nos da un nivel de significancia de 0.000 para la variable control interno y 0.000 para la variable toma de decisiones, el cual es menor al de 0.05 en la prueba de Shapir-Wilk debido a que el tamaño de la muestra es menor a 50 personas.

3.2 PRUEBA DE CORRELACION

3.2.1 Hipótesis General: Control Interno y La Toma De Decisiones

HO: El Control Interno no se relaciona significativamente con La Toma De Decisiones en la empresa Coface Services Peru S.A. – Distrito De San Isidro-2017.

H1: El Control Interno se relaciona significativamente con La Toma De Decisiones en la empresa Coface Services Peru S.A. – Distrito De San Isidro-2017.

Tabla N°8

			Control Interno	Toma de Decisiones
Rho de Spearman	Control Interno	Coeficiente de correlación	1,000	,999**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Toma de Decisiones	Coeficiente de correlación	,999**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: Como se aprecia en la tabla N° 8 el valor de $p=0.000$, este valor es menor al nivel de significancia de 0.01, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la cual indica que el control interno se relaciona significativamente con la toma de decisiones en la empresa Coface Services Peru S.A. – Distrito De San Isidro-2017.

3.2.2 Hipótesis Específica: Control Interno e Identificar y diagnosticar el problema

HO: El Control Interno no se relaciona significativamente con Identificar y diagnosticar el problema en la empresa Coface Services Peru S.A. – Distrito De San Isidro-2017.

H1: El Control Interno se relaciona significativamente con Identificar y diagnosticar el problema en la empresa Coface Services Peru S.A. – Distrito De San Isidro-2017.

Tabla N°9

			Control Interno	Identificar y diagnosticar el problema
Rho de Spearman	Control Interno	Coeficiente de correlación	1,000	,983**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Identificar y diagnosticar el problema	Coeficiente de correlación	,983**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: Como se aprecia en la tabla N° 9 el valor de $p=0.000$, este valor es menor al nivel de significancia de 0.01, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la cual indica que el control interno se relaciona significativamente con Identificar y diagnosticar el problema en la empresa Coface Services Peru S.A. – Distrito De San Isidro-2017.

3.2.3 Hipótesis Específica: Control Interno y Generar Soluciones Alternativas

HO: El Control Interno no se relaciona significativamente con Generar Soluciones Alternativas en la empresa Coface Services Peru S.A. – Distrito De San Isidro-2017.

H1: El Control Interno se relaciona significativamente con Generar Soluciones Alternativas en la empresa Coface Services Peru S.A. – Distrito De San Isidro-2017.

Tabla N°10

			Control Interno	Generar Soluciones Alternativas
Rho de Spearman	Control Interno	Coefficiente de correlación	1,000	,982**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Generar Soluciones Alternativas	Coefficiente de correlación	,982**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: Como se aprecia en la tabla N° 10 el valor de $p=0.000$, este valor es menor al nivel de significancia de 0.001, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la cual indica que el control interno se relaciona significativamente con Generar Soluciones Alternativas en la empresa Coface Services Peru S.A. – Distrito De San Isidro-2017.

3.2.4 Hipótesis Específica: Control Interno y Evaluar Alternativas

HO: El Control Interno no se relaciona significativamente con Evaluar Alternativas en la empresa Coface Services Peru S.A. – Distrito De San Isidro-2017.

H1: El Control Interno se relaciona significativamente con Evaluar Alternativas en la empresa Coface Services Peru S.A. – Distrito De San Isidro-2017.

Tabla N°11

			Control Interno	Evaluar Alternativas
Rho de Spearman	Control Interno	Coefficiente de correlación	1,000	,987**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Evaluar Alternativas	Coefficiente de correlación	,987**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: Como se aprecia en la tabla N° 11 el valor de $p=0.000$, este valor es menor al nivel de significancia de 0.001, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la cual indica que el control interno se relaciona significativamente con Evaluar Alternativas en la empresa Coface Services Peru S.A. – Distrito De San Isidro-2017.

3.2.5 Hipótesis Específica: Control Interno y Seleccionar la mejor alternativa

HO: El Control Interno no se relaciona significativamente con Seleccionar la mejor alternativa en la empresa Coface Services Peru S.A. – Distrito De San Isidro-2017.

H1: El Control Interno se relaciona significativamente con Seleccionar la mejor alternativa en la empresa Coface Services Peru S.A. – Distrito De San Isidro-2017

Tabla N°12

			Control Interno	Seleccionar la mejor alternativa
Rho de Spearman	Control Interno	Coefficiente de correlación	1,000	,983**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Seleccionar la mejor Alternativa	Coefficiente de correlación	,983**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: Como se aprecia en la tabla N° 12 el valor de $p=0.000$, este valor es menor al nivel de significancia de 0.001, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la cual indica que el control interno se relaciona significativamente con Seleccionar la mejor alternativa en la empresa Coface Services Peru S.A. – Distrito De San Isidro-2017

3.2.6 Hipótesis Específica: Control Interno e Implementar la Decisión

HO: El Control Interno no se relaciona significativamente con Implementar la Decisión en la empresa Coface Services Peru S.A. – Distrito De San Isidro-2017.

H1: El Control Interno se relaciona significativamente con Implementar la Decisión en la empresa Coface Services Peru S.A. – Distrito De San Isidro-2017.

.

Tabla N°13

			Control Interno	Implementar la Decisión
Rho de Spearman	Control Interno	Coeficiente de correlación	1,000	,989**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Implementar la Decisión	Coeficiente de correlación	,989**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: Como se aprecia en la tabla N° 13 el valor de $p=0.000$, este valor es menor al nivel de significancia de 0.001, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la cual indica que el control interno se relaciona significativamente con Implementar la Decisión en la empresa Coface Services Peru S.A. – Distrito De San Isidro-2017.

3.2.7 Hipótesis Específica: Control Interno y Evaluar La Decisión

HO: El Control Interno no se relaciona significativamente con Evaluar La Decisión en la empresa Coface Services Peru S.A. – Distrito De San Isidro-2017.

H1: El Control Interno no se relaciona significativamente con Evaluar La Decisión en la empresa Coface Services Peru S.A. – Distrito De San Isidro-2017.

Tabla N°14

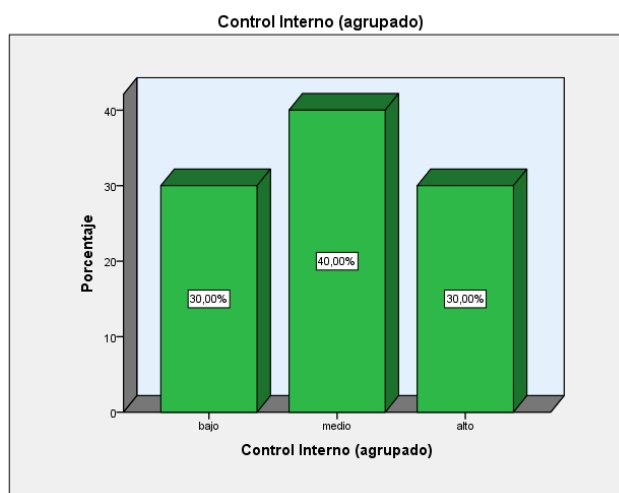
			Control Interno	Evaluar la Decisión
Rho de Spearman	Control Interno	Coeficiente de correlación	1,000	,969**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Evaluar la Decisión	Coeficiente de correlación	,969**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: Como se aprecia en la tabla N° 14 el valor de $p=0.000$, este valor es menor al nivel de significancia de 0.001, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la cual indica que el control interno se relaciona significativamente con Evaluar La Decisión en la empresa Coface Services Peru S.A. – Distrito De San Isidro-2017.

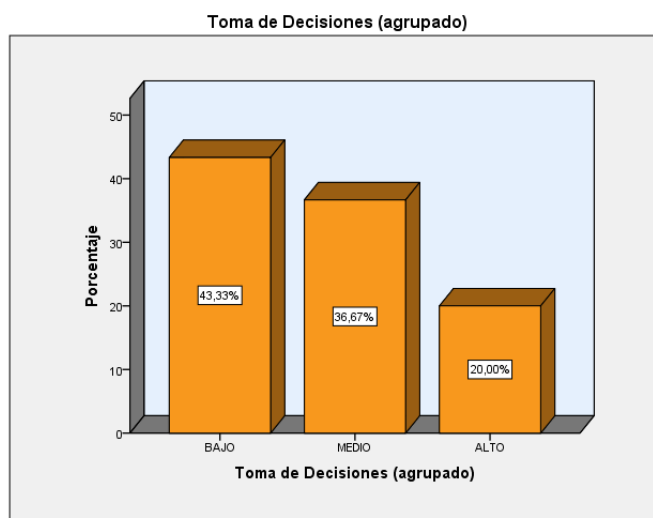
RESULTADOS DESCRIPTIVOS

Grafico N°3: CONTROL INTERNO



Interpretación: se puede observar en la Gráfica N°3 que el 40.00% de los encuestados no están de acuerdo en que se realice una adecuada control interno en la empresa; seguido del 30.00% que es moderado y el 30.00% es un alto grado de acuerdo ante control interno.

Grafico N°4: TOMA DE DECISIONES



Interpretación: se puede observar en la Gráfica N°4 que el 43.33% de los encuestados no están de acuerdo en que se realice una adecuada toma de decisiones en la empresa; seguido del 36.67% que es moderado y el 20.00% es un alto grado de acuerdo ante una toma de decisión.

CONTROL INTERNO

Tabla N°15

Ambiente de Control (agrupado)

		Ambiente de Control (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	9	30,0	30,0	30,0
	MEDIO	18	60,0	60,0	90,0
	ALTO	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

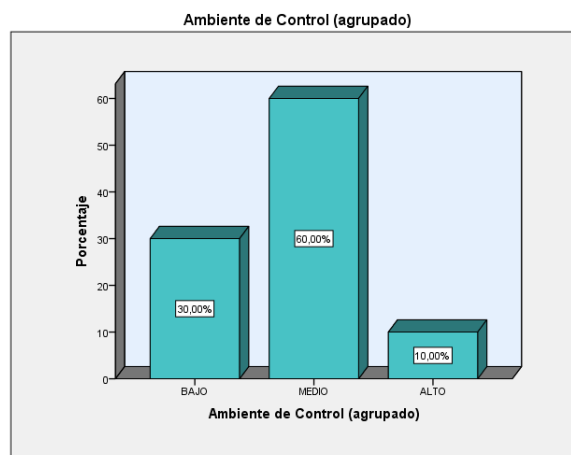


Grafico N°5: Ambiente de Control

Interpretación: se observa que en la Grafica N° 5 el 60% de los empleados de la Empresa de Coface Perú S.A. considera que existe un nivel moderado en el ambiente de control debido a que los empleados no ejerce los principios éticos y morales adecuadamente dentro de la empresa, asimismo el 30.00% considera un bajo nivel en el ejercicio antes mencionado y finalmente el 10.00% considera un alto grado inadecuado de ambiente de control en el el área trabajo .

Tabla N°16

Evaluación de Riesgo

Evaluación de Riesgo (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	9	30,0	30,0	30,0
	MEDIO	12	40,0	40,0	70,0
	ALTO	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

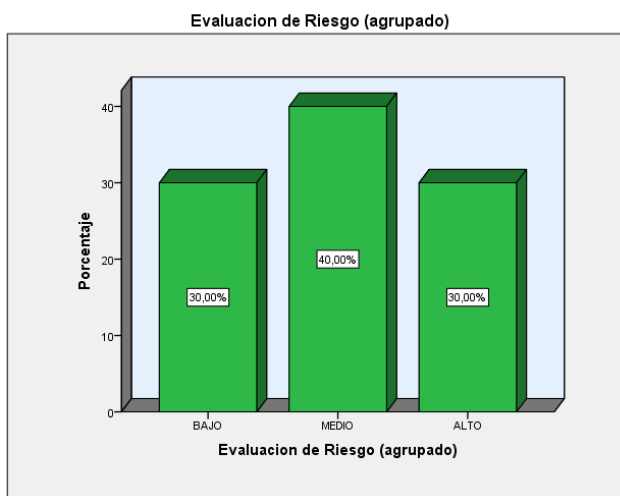


Grafico N°6: Evaluación de Riesgo

Interpretación: se observa que en la la Grafica N° 6 el 40.00% de los empleados de la Empresa de Coface Perú S.A. considera que existe un nivel moderado nivel de evaluación de riesgos en la empresa, asimismo el 30.00% tanto una bajo y alto nivel de evaluación de riesgos frente a un problema dentro del área., asimismo el 30.00% considera un bajo nivel en el ejercicio antes mencionado.

Tabla N°17

Actividades de Control

		Actividades de Control (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	5	16,7	16,7	16,7
	MEDIO	19	63,3	63,3	80,0
	ALTO	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

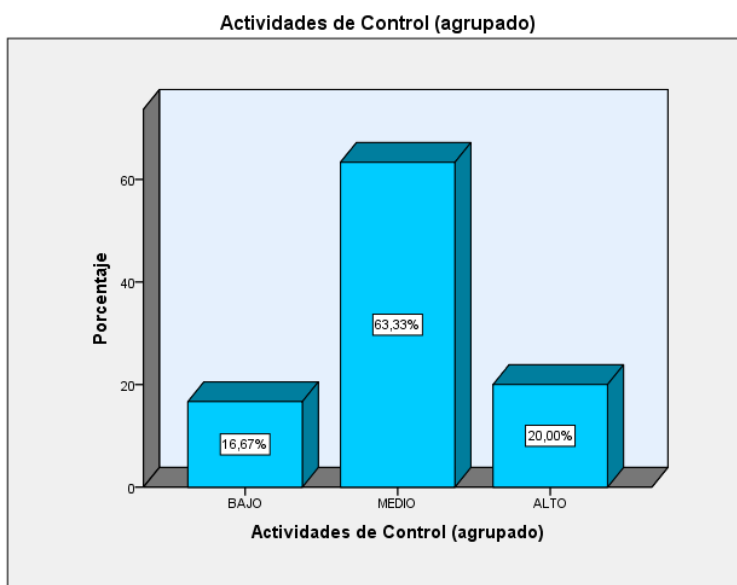


Grafico N°7: Actividades de Control

Interpretación: se observa en la Grafica N° 7 que el 60% de los empleados de la Empresa de Coface Perú S.A. considera que existe un nivel moderado en el ambiente de control debido a que los empleados no ejerce los principios éticos y morales adecuadamente dentro de la empresa, asimismo el 30.00% considera un bajo nivel en el ejercicio antes mencionado y finalmente el 10.00% considera un alto grado inadecuado de ambiente de control en el área trabajo .

Tabla N°18

Sistema de Información y Comunicación

Sistema de Información y Comunicación (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	8	26,7	26,7	26,7
	MEDIO	14	46,7	46,7	73,3
	ALTO	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

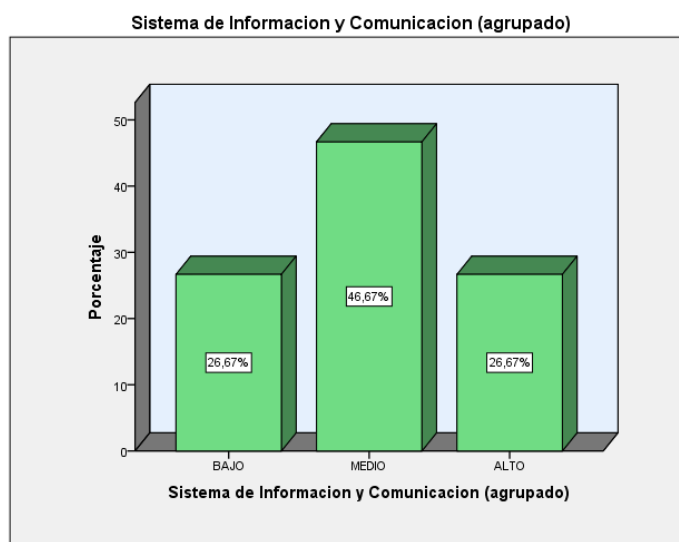


Gráfico N°8: Sistema de Información y Comunicación

Interpretación: se observa en la Gráfica N° 8 que el 60% de los empleados de la Empresa de Coface Perú S.A. considera que existe un nivel moderado en el ambiente de control debido a que los empleados no ejercen los principios éticos y morales adecuadamente dentro de la empresa, asimismo el 30.00% considera un bajo nivel en el ejercicio antes mencionado y finalmente el 10.00% considera un alto grado inadecuado de ambiente de control en el área de trabajo.

Tabla N°19 :

Supervisión General y Monitoreo

Supervision General y Monitoreo (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	9	30,0	30,0	30,0
	MEDIO	11	36,7	36,7	66,7
	ALTO	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

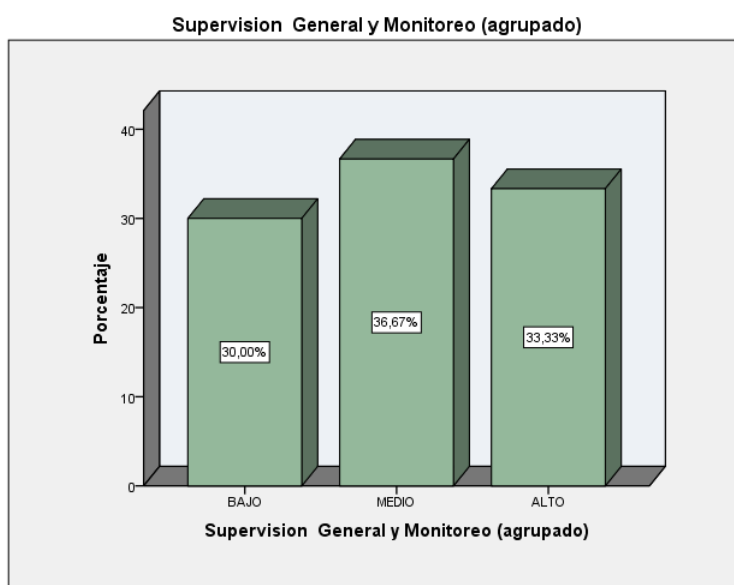


Grafico N°9: Supervisión General y Monitoreo

Interpretación: se observa en la Grafica N° 9 que el 60% de los empleados de la Empresa de Coface Perú S.A. considera que existe un nivel moderado en el ambiente de control debido a que los empleados no ejerce los principios éticos y morales adecuadamente dentro de la empresa, asimismo el 30.00% considera un bajo nivel en el ejercicio antes mencionado y finalmente el 10.00% considera un alto grado inadecuado de ambiente de control en el área trabajo .

TOMA DE DECISION

Tabla N°20:

Identificar Y Diagnosticar El Problema (Agrupado)

Identificar y diagnosticar el problema (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	9	30,0	30,0	30,0
	MEDIO	18	60,0	60,0	90,0
	ALTO	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

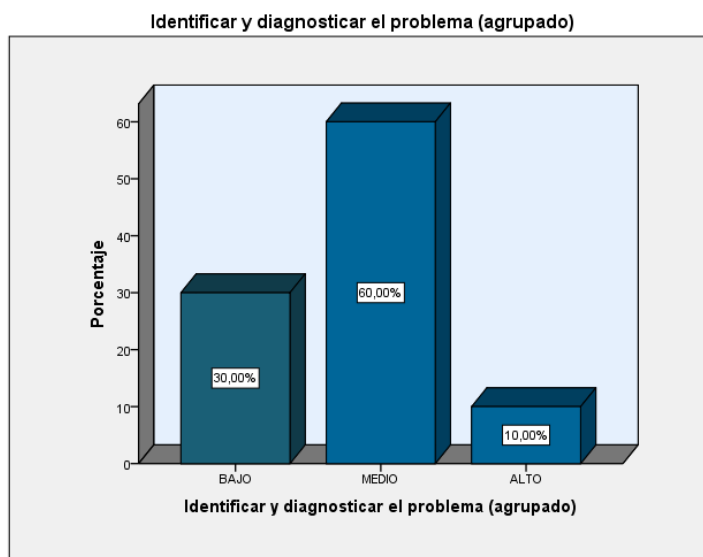


Gráfico N°10: Identificar Y Diagnosticar El Problema (Agrupado)

Interpretación: se observa en la Gráfica N° 10 que el 60% de los empleados de la Empresa de Coface Perú S.A. considera que existe un nivel moderado en el ambiente de control debido a que los empleados no ejercen los principios éticos y morales adecuadamente dentro de la empresa, asimismo el 30,00% considera un bajo nivel en el ejercicio antes mencionado y finalmente el 10,00% considera un alto grado inadecuado de ambiente de control en el área de trabajo.

Tabla N°21:

Generar Soluciones Alternativas (agrupado)

Generar Soluciones Alternativas (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	9	30,0	30,0	30,0
	MEDIO	18	60,0	60,0	90,0
	ALTO	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

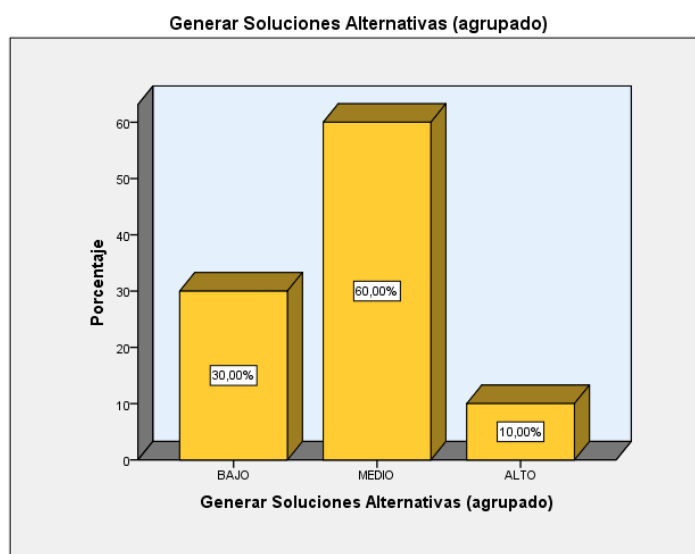


Gráfico N°11: Generar Soluciones Alternativas

Interpretación: se observa en la Gráfica N° 11 que el 60.00% del personal de la empresa considera un moderado nivel en la generación de alternativas adecuadas para una solución de un problema presentado, además el 30.00% considera un bajo nivel para realizar la generación de solución es frente a un problema y finalmente el 10.00% considera un alto nivel en no generar ninguna solución alternativas para la solución de un problema

Tabla N°22:

Evaluar Alternativas (agrupado)

Evaluar Alternativas (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	7	23,3	23,3	23,3
	MEDIO	17	56,7	56,7	80,0
	ALTO	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

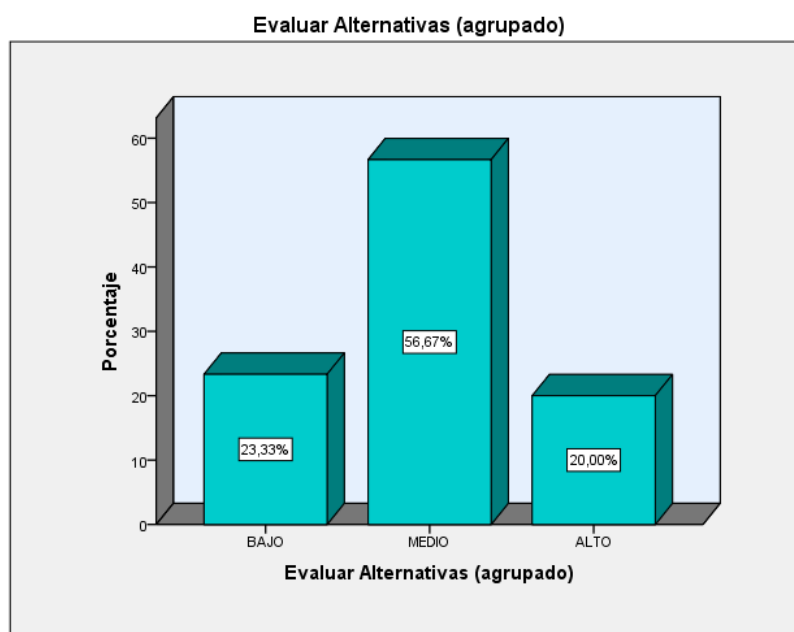


Grafico N°12: Evaluar Alternativas

Interpretación: se observa en la Grafica N° 2 que el 56.67% considera un moderado nivel en la importancia de evaluar alternativas para la solución frente a un problema presentado en la empresa, además el 23.33% considera un nivel bajo en evaluar adecuadamente las alternativas y el 20.00% considera una alto nivel en no realizar una evaluación de alternativas oportunas para brindar una solución del problema presentado.

Tabla N°23:

Seleccionar la mejor Alternativa (agrupado)

		Seleccionar la mejor Alternativa (agrupado)		Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	BAJO	12	40,0	40,0	40,0
	MEDIO	16	53,3	53,3	93,3
	ALTO	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

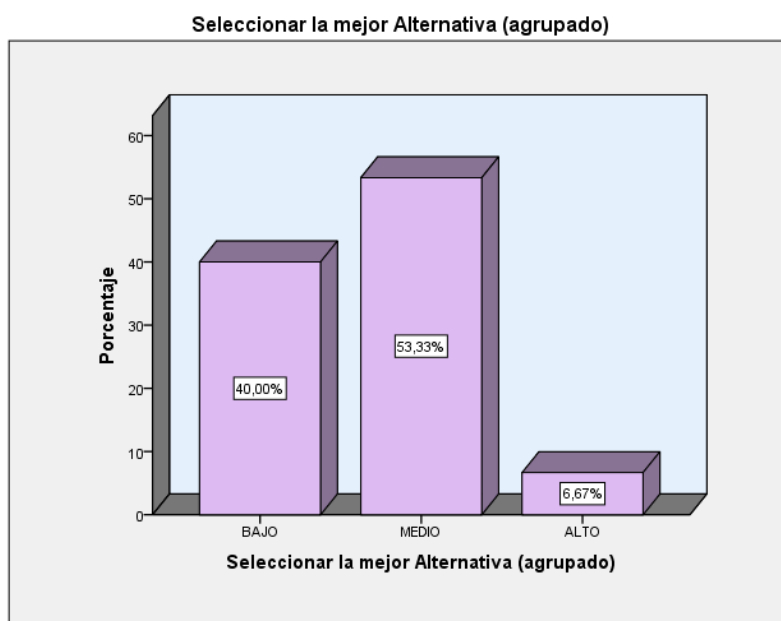


Grafico N°13: Seleccionar la mejor Alternativa

Interpretación: se observa en la Grafica N° 13 que el 53.33% considera que frente a un problema en la empresa se realiza una moderada selección de la mejor alternativa, además el 40.00% considera una bajo nivel de la selección y finalmente el 6.67% considera un alto nivel no adecuado de la selección de alternativas frente a problemas presentados en la empresa.

Tabla N°24:

Implementar la Decisión (agrupado)

		Implementar la Decisión (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	5	16,7	16,7	16,7
	MEDIO	22	73,3	73,3	90,0
	ALTO	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

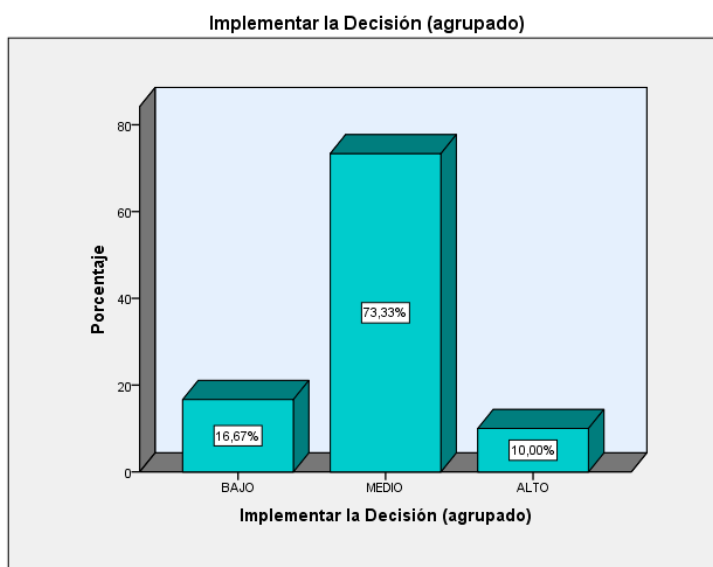


Grafico N°14: Implementar la Decisión

Interpretación: se observa en la Grafica N° 14 que el 73.33% considera un moderado nivel para poder realizar una implementación a una decisión tomada para la solución del problema presentados, además el 16.67 % considera una bajo nivel para lograr una adecuada implementación y el 10.00% considera una alto nivel en no poder lograr la implementación trazada en el tiempo.

Tabla N°25:

Evaluar la Decisión (agrupado)

		Evaluar la Decisión (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	9	30,0	30,0	30,0
	MEDIO	18	60,0	60,0	90,0
	ALTO	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

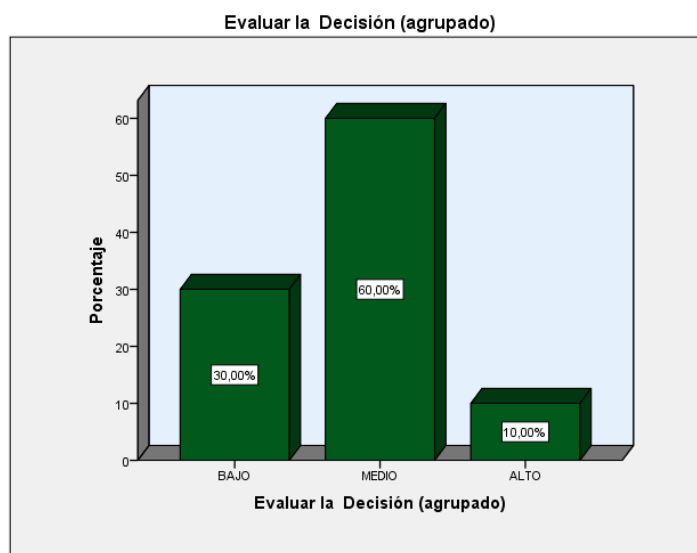


Gráfico N°15: Evaluar la Decisión

Interpretación: se observa en la Gráfica N° 15 que el 60.00% considera un moderado nivel para evaluar correctamente las decisiones frente a la solución de un problema, además el 30.00% considera un bajo nivel adecuado para realizar dicha evaluación y finalmente el 10.00% considera un alto nivel en no evaluar ninguna decisión adecuada para la solución de un problema.

DISTRIBUCION POR PREGUNTA EL CONTROL INTERNO

Tabla N°26

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente en desacuerdo	7	23,3	23,3	23,3
	en desacuerdo	10	33,3	33,3	56,7
	ni de acuerdo ni desacuerdo	10	33,3	33,3	90,0
	de acuerdo	3	10,0	10,0	100,0
Total		30	100,0	100,0	

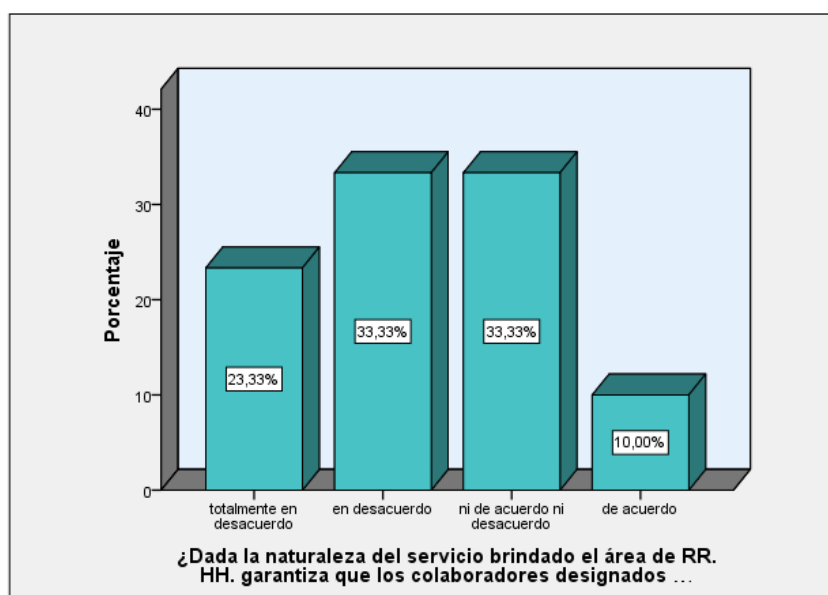


Grafico N°16: ¿Dada la naturaleza del servicio brindado el área de RR.HH. garantiza que los colaboradores designados ejercitan principios éticos y morales?

Interpretación Se puede observar en la Grafico N° 16 que el 33.33% considera que los colaboradores no ejercitan principios éticos y morales en la organización, asimismo el 33.33% no está ni acuerdo ni desacuerdo, el 23.33% considera totalmente en desacuerdo que los empleados ejerciten algún principio ético y el 10.00% considera que si se ejercita principios éticos y morales en la organización.

Tabla N°27

¿Los colaboradores de mejor desempeño en función a la evaluación de sus competencias son los que integran comités evaluadores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente en desacuerdo	9	30,0	30,0	30,0
	en desacuerdo	11	36,7	36,7	66,7
	ni de acuerdo ni desacuerdo	9	30,0	30,0	96,7
	de acuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

¿Los colaboradores de mejor desempeño en función a la evaluación de sus competencias son los que integran comité evaluadores?

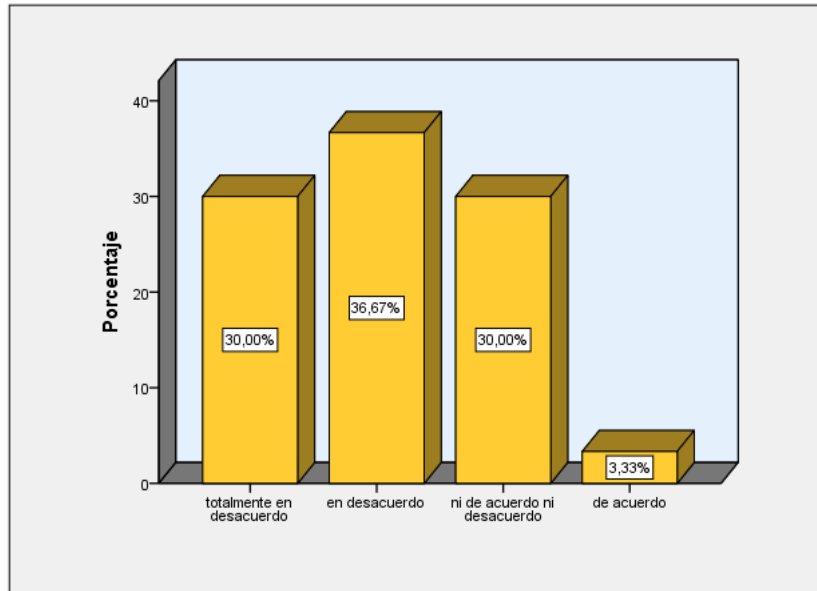


Grafico N°17 : ¿Los colaboradores de mejor desempeño en función a la evaluación de sus competencias son los que integran comités evaluadores?

Interpretación: Se puede observar en la Grafico N°17 que el 36.67% no considera que los colaboradores de mejor desempeño son integrantes del comité de evaluadores, asimismo el 30.00% no está ni acuerdo ni desacuerdo, el 30.00% considera totalmente en desacuerdo que los empleados ejerciten algún principio ético y el 3.33% considera que si los colaboradores de mejor desempeño son integrantes del comité de evaluadores en la organización.

Tabla N°28

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente en desacuerdo	7	23,3	23,3	23,3
	en desacuerdo	10	33,3	33,3	56,7
	ni de acuerdo ni desacuerdo	12	40,0	40,0	96,7
	de acuerdo	1	3,3	3,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

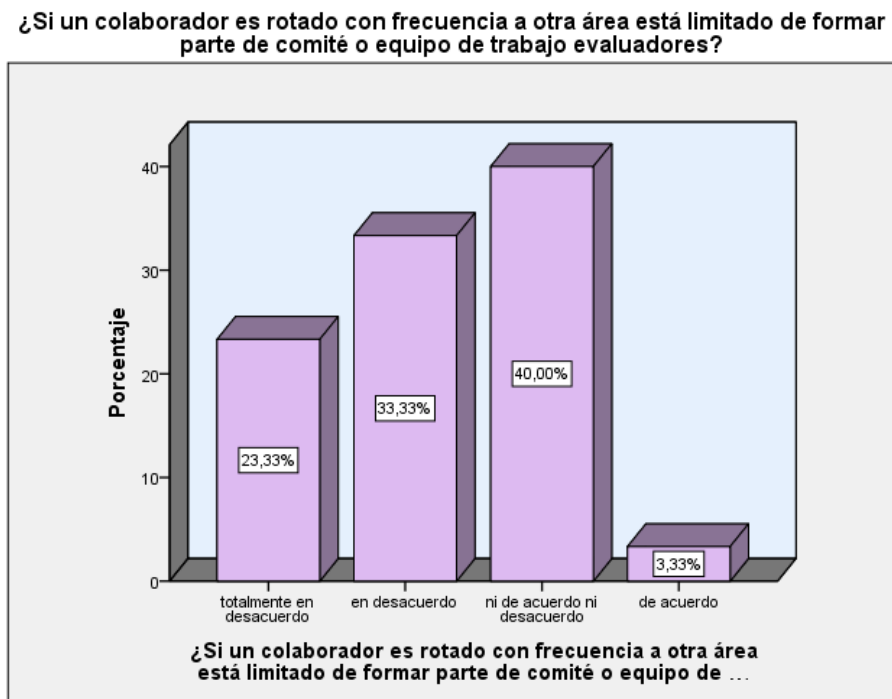


Gráfico N°18: ¿Si un colaborador es rotado con frecuencia a otra área está limitado de formar parte de comité o equipo de trabajo evaluadores?

Interpretación: Se puede observar en la Gráfica N°18 que el 40.00% considera cuando el personal es rotado a otra área está limitado para formar parte del comité asimismo el 33.33% totalmente en desacuerdo que los empleados estén limitados y el 23.33% considera totalmente en desacuerdo en la limitación del personal y finalmente el 3.33% considera que si lo limita de pertenecer al comité de evaluadores.

Tabla N°29

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente en desacuerdo	9	30,0	30,0	30,0
	en desacuerdo	12	40,0	40,0	70,0
	ni de acuerdo ni desacuerdo	7	23,3	23,3	93,3
	de acuerdo	2	6,7	6,7	100,0
Total		30	100,0	100,0	

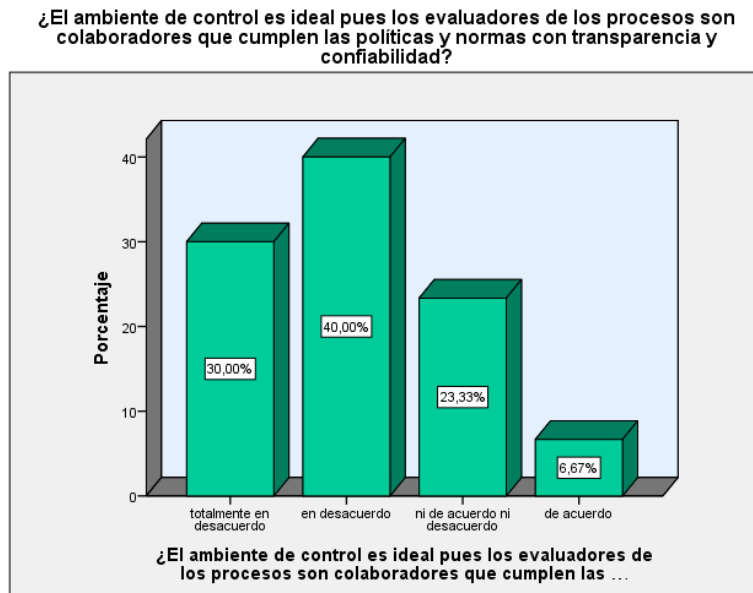


Grafico N°19: ¿El ambiente de control es ideal pues los evaluadores de los procesos son colaboradores que cumplen las políticas y normas con transparencia y confiabilidad?

Interpretación: Se puede observar en la Grafico N°19 que el 40.00% considera que los colaboradores no ejercitan las normas y políticas con transparencia en la organización, el 30.00% totalmente en desacuerdo, el 23.33% está ni de acuerdo ni desacuerdo que los empleados ejerciten algún principio ético y el 6.67% considera que si se ejercita principios éticos y morales en la organización.

Tabla N°30

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente en desacuerdo	7	23,3	23,3	23,3
	en desacuerdo	9	30,0	30,0	53,3
	ni de acuerdo ni desacuerdo	11	36,7	36,7	90,0
	de acuerdo	3	10,0	10,0	100,0
Total		30	100,0	100,0	

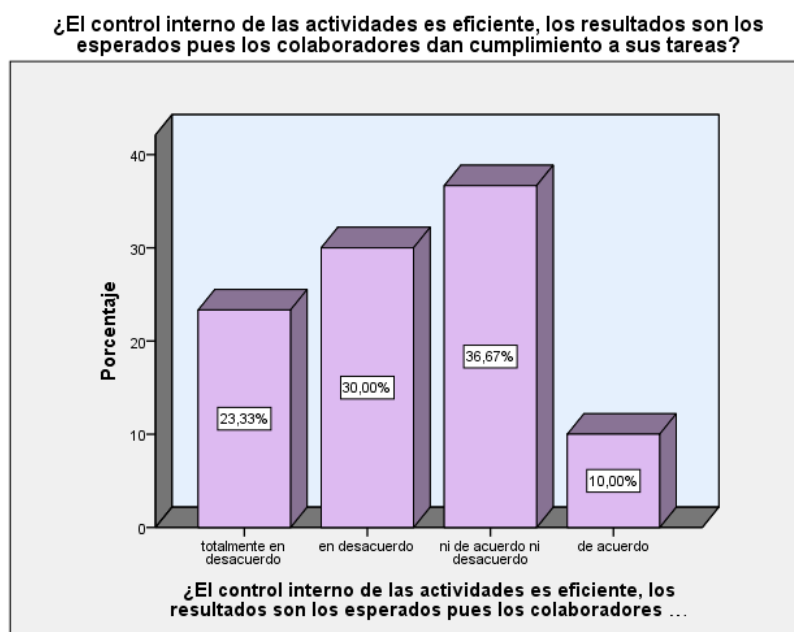


Grafico N°20: ¿El control interno de las actividades es eficiente, los resultados son los esperados pues los colaboradores dan cumplimiento a sus tareas?

Interpretación: Se puede observar en la Gráfica N°20 que el 36.67% considera que los colaboradores de la empresa no ejercitan actividades con eficiencia en la organización, el 30.00% totalmente en desacuerdo, el 23.33% está ni de acuerdo ni desacuerdo que los empleados ejercitan actividades con eficiencia y el 6.67% considera que si se ejercita ejercitan actividades con eficiencia en la organización.

Tabla N°31

¿Cuándo una operación o procedimiento laboral es riesgoso la gerencia dota de los recursos necesarios al colaborador para provenir incidencias?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	en desacuerdo	17	56,7	56,7	60,0
	ni de acuerdo ni desacuerdo	11	36,7	36,7	96,7
	de acuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

¿Cuándo una operación o procedimiento laboral es riesgoso la gerencia dota de los recursos necesarios al colaborador para provenir incidencias?

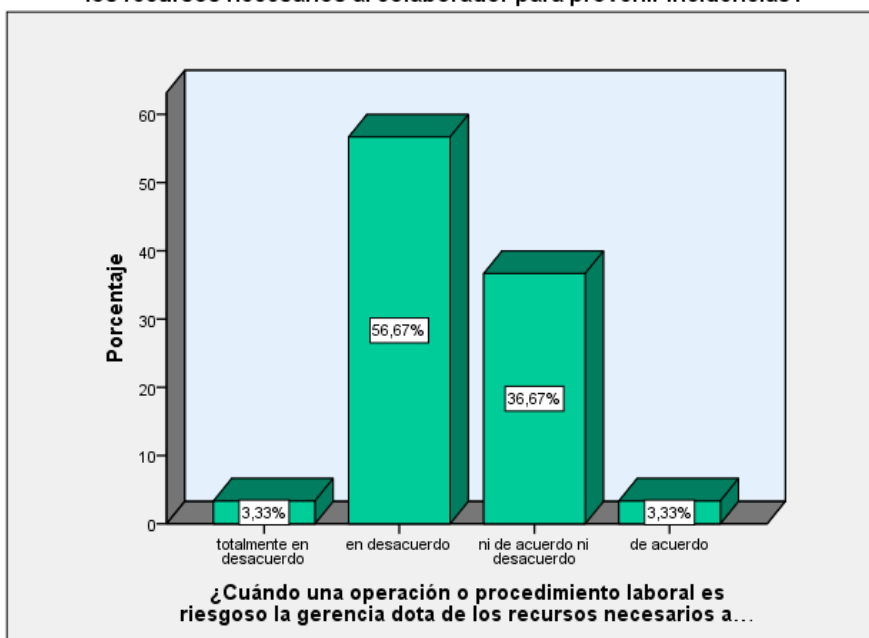


Gráfico N°21: ¿Cuándo una operación o procedimiento laboral es riesgoso la gerencia dota de los recursos necesarios al colaborador para prevenir incidencias?

Interpretación: Se puede observar en la Gráfica N°21 que el 56.67% considera estar en desacuerdo que la empresa dota de los recursos necesarios a los colaboradores cuando se presenta una operación laboral riesgoso, el 36.67% está ni de acuerdo ni desacuerdo y el 3.33% considera que si la empresa dota de recursos necesarios a los colaboradores cuando se presenta una operación laboral riesgoso.

Tabla N°32

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	en desacuerdo	17	56,7	56,7	56,7
	ni de acuerdo ni desacuerdo	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

¿La evaluación del riesgo de las operaciones que se ejecutan en cada área es ejercida por colaboradores experimentados que permiten activar estrategias de prevención?

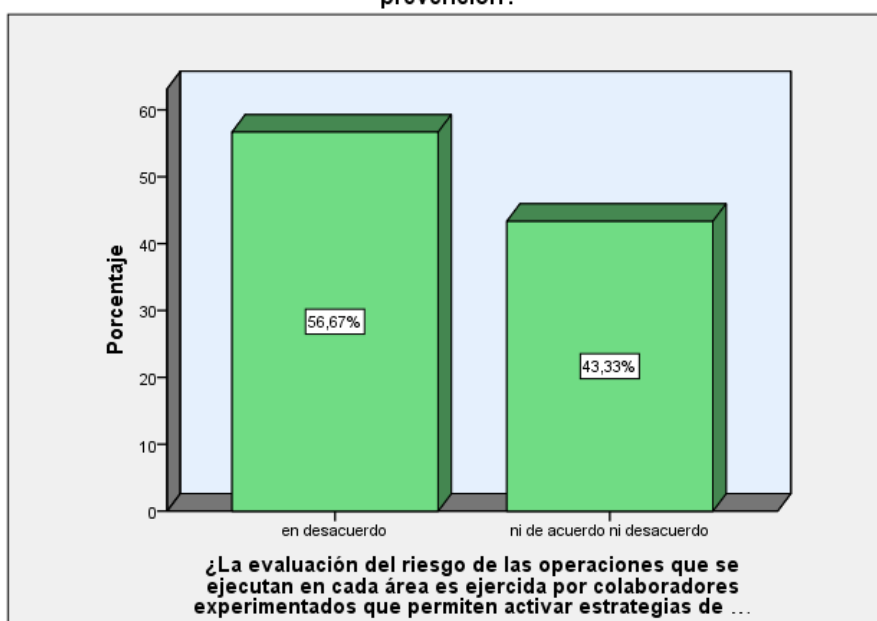


Gráfico N°22: ¿La evaluación del riesgo de las operaciones que se ejecutan en cada área es ejercida por colaboradores experimentados que permiten activar estrategias de prevención?

Interpretación: Se puede observar en la Gráfica N°22 que el 56.67% considera estar en desacuerdo que en la empresa se ejecutan la evaluación de riesgo de las operaciones por los colaboradores experimentados que permiten activar estrategias de prevención, el 43.33% está ni de acuerdo ni desacuerdo.

Tabla N°33

¿Cuándo se detecta un problema se limita la participación de los colaboradores en las medidas resolutivas?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente en desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
	en desacuerdo	9	30,0	30,0	40,0
	ni de acuerdo ni desacuerdo	17	56,7	56,7	96,7
	de acuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

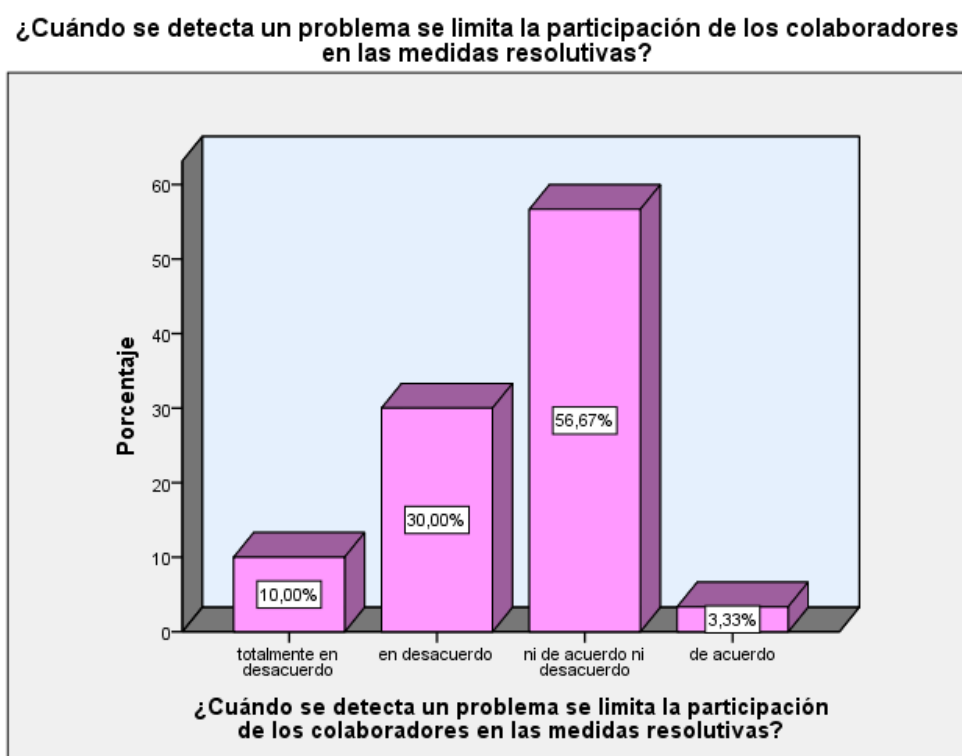


Gráfico N°23: ¿Cuándo se detecta un problema se limita la participación de los colaboradores en las medidas resolutivas?

Interpretación: Se puede observar en la Gráfica N°23 que el 10.00% considera estar en totalmente en desacuerdo que la empresa limita en la participación del personal en medidas resolutivas al detectarse un problema, el 30.00% está en desacuerdo, 56.67% está ni de acuerdo ni en desacuerdo y solo 3.33% está de acuerdo.

Tabla N°34

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente en desacuerdo	5	16,7	16,7	16,7
	en desacuerdo	5	16,7	16,7	33,3
	ni de acuerdo ni desacuerdo	20	66,7	66,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

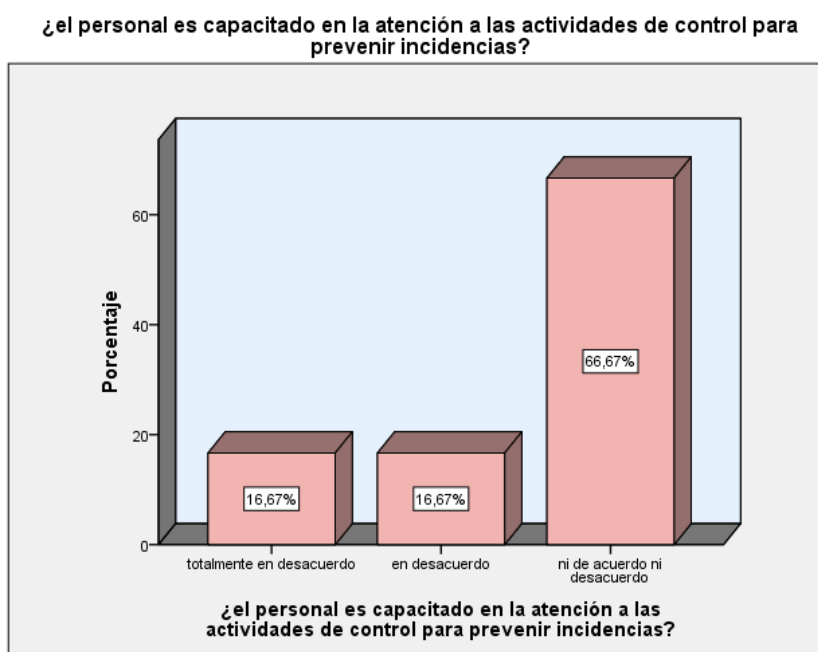


Gráfico N° 24: ¿el personal es capacitado en la atención a las actividades de control para prevenir incidencias?

Interpretación: Se puede observar en la Gráfica N°24 que el 16.67% considera estar en totalmente en desacuerdo que la empresa capacite al personal en la atención a las actividades de control para prevenir incidencias, el 66,67% está ni de acuerdo ni en desacuerdo referente a lo antes mencionado.

Tabla N°35

¿Ante una incidencia de error en algún procedimiento las medidas correctivas involucran al jefe y a los equipos de trabajo, el colaborador que incide en error recibe la contribución de su jefe inmediato para resolver la situación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente en desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
	en desacuerdo	4	13,3	13,3	23,3
	ni de acuerdo ni desacuerdo	17	56,7	56,7	80,0
	de acuerdo	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

¿Ante una incidencia de error en algún procedimiento las medidas correctivas involucran al jefe y a los equipos de trabajo, el colaborador que incide en error recibe la contribución de su jefe inmediato para resolver la situación?

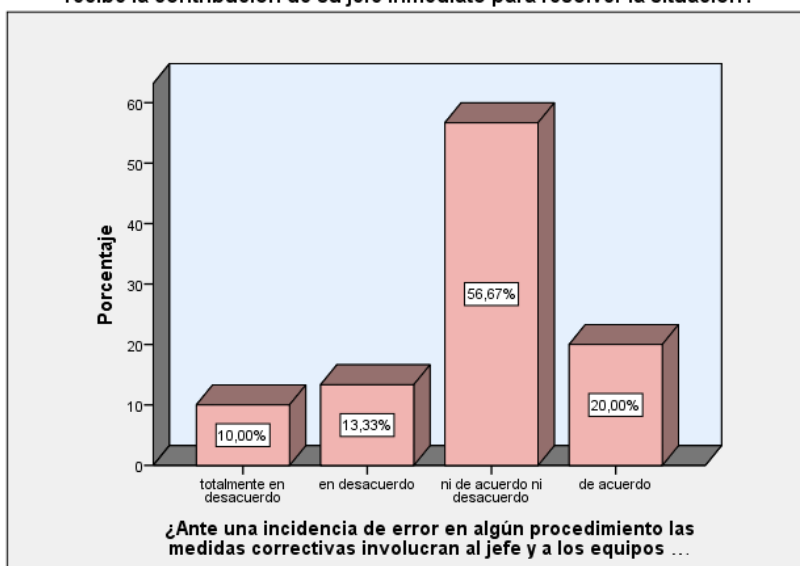


Gráfico N° 25: ¿Ante una incidencia de error en algún procedimiento las medidas correctivas involucran al jefe y a los equipos de trabajo, el colaborador que incide en error recibe la contribución de su jefe inmediato para resolver la situación?

Interpretación: Se puede observar en la Gráfica N°25 que el 16.67% considera estar en totalmente en desacuerdo que la empresa ante una incidencia de error en algún procedimiento las medidas correctivas involucran al jefe y a los equipos de trabajo, el colaborador que incide en error recibe la contribución de su jefe inmediato para resolver la situación y

Tabla N°36

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente en desacuerdo	4	13,3	13,3	13,3
	en desacuerdo	10	33,3	33,3	46,7
	ni de acuerdo ni desacuerdo	8	26,7	26,7	73,3
	de acuerdo	8	26,7	26,7	100,0
Total		30	100,0	100,0	

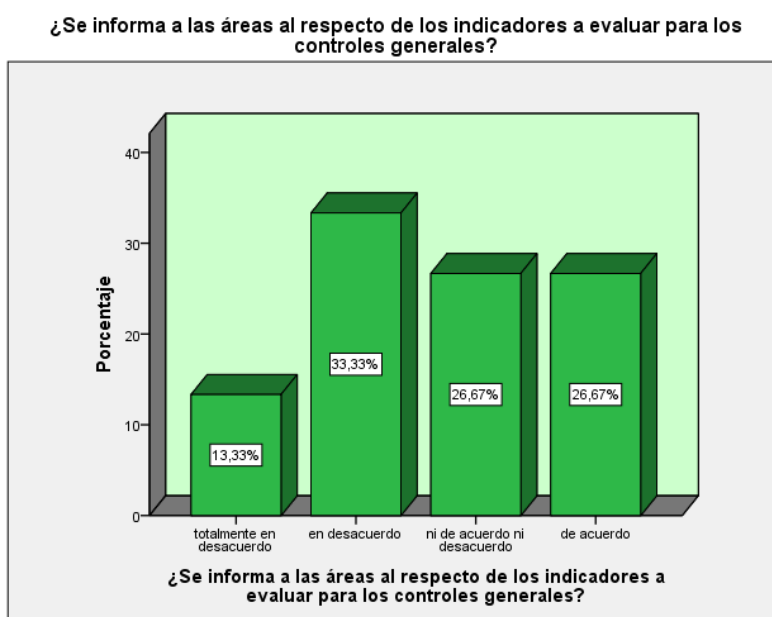


Grafico N° 26: ¿Se informa a las áreas al respecto de los indicadores a evaluar para los controles generales?

Interpretación: Se puede observar en la Gráfica N°26 que el 13.33% considera estar en totalmente en desacuerdo que la empresa informa a las áreas al respecto de los indicadores a evaluar para los controles generales, el 33.33% está en desacuerdo y el 26.67% ni de acuerdo ni en desacuerdo referente a lo antes mencionado.

Tabla N°37

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente en desacuerdo	8	26,7	26,7	26,7
	en desacuerdo	9	30,0	30,0	56,7
	ni de acuerdo ni desacuerdo	12	40,0	40,0	96,7
	de acuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

¿La comunicación de las áreas con la gerencia es fluida y oportuna permitiendo que los controles generales sean previsibles?

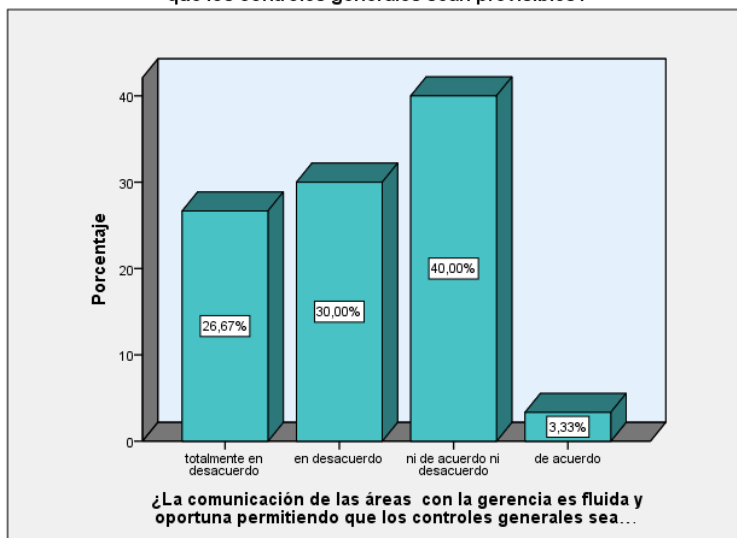


Gráfico N° 27: ¿La comunicación de las áreas con la gerencia es fluida y oportuna permitiendo que los controles generales sean previsibles?

Interpretación: Se puede observar en la Gráfica N°27 que el 26.67% considera estar en totalmente en desacuerdo que en la empresa a comunicación de las áreas con la gerencia es fluida y oportuna permitiendo que los controles generales sean previsibles, el 30.00 está en desacuerdo y el 40.00% ni de acuerdo ni en desacuerdo referente a lo antes mencionado.

Tabla N°38

¿Durante la aplicación de herramientas de mejora los colaboradores son controlados para la identificación de sus aciertos y error. La mejora del servicio brindado permite que los jefes evaluadores ejecuten reportes confiable y transparente de lo actuado?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente en desacuerdo	4	13,3	13,3	13,3
	en desacuerdo	10	33,3	33,3	46,7
	ni de acuerdo ni desacuerdo	11	36,7	36,7	83,3
	de acuerdo	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

¿Durante la aplicación de herramientas de mejora los colaboradores son controlados para la identificación de sus aciertos y error. La mejora del servicio brindado permite que los jefes evaluadores ejecuten reportes confiable y transparente de lo actuado?

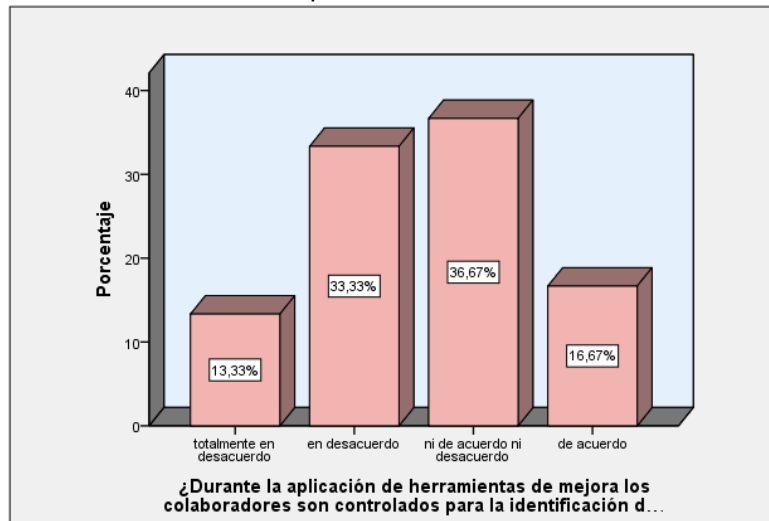


Grafico N° 28: ¿Durante la aplicación de herramientas de mejora los colaboradores son controlados para la identificación de sus aciertos y error. La mejora del servicio brindado permite que los jefes evaluadores ejecuten reportes confiable y transparente de lo actuado?

Interpretación: Se puede observar en la Gráfica N°28 que el 13.33% considera estar en totalmente en desacuerdo que la empresa Durante la aplicación de herramientas de mejora los colaboradores son controlados para la identificación de sus aciertos y error. La mejora del servicio brindado permite que los jefes evaluadores ejecuten reportes confiable y transparente de lo actuado, el 33.33% está en desacuerdo y el 36.67% ni de acuerdo ni en desacuerdo referente a lo antes mencionado.

Tabla N°39

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente en desacuerdo	10	33,3	33,3	33,3
	en desacuerdo	6	20,0	20,0	53,3
	ni de acuerdo ni desacuerdo	9	30,0	30,0	83,3
	de acuerdo	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

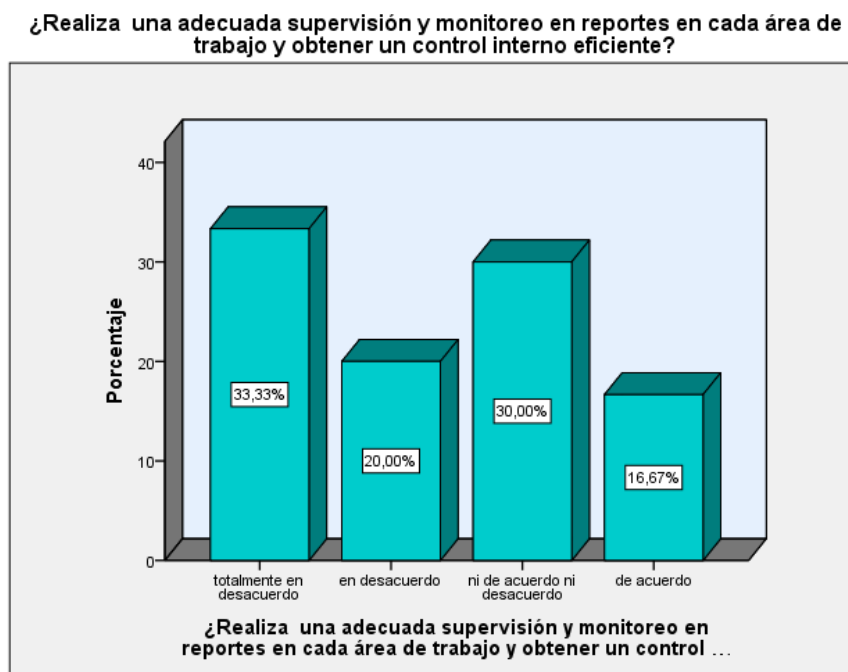


Gráfico N° 29: ¿Realiza una adecuada supervisión y monitoreo en reportes en cada área de trabajo y obtener un control interno eficiente?

Interpretación: Se puede observar en la Gráfica N°29 que el 33.33% considera estar en totalmente en desacuerdo que la empresa realiza una adecuada supervisión y monitoreo en reportes en cada área de trabajo y obtener un control interno eficiente, el 30.00% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 20.00% está en desacuerdo y referente a lo antes mencionado.

Tabla N°40

¿La evaluación de los procesos laborales es transparente y confiable quienes la ejercitan cumplen con disciplina los protocolos o políticas institucionales?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido totalmente en desacuerdo	8	26,7	26,7	26,7
en desacuerdo	14	46,7	46,7	73,3
ni de acuerdo ni desacuerdo	8	26,7	26,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

¿la evaluación de los procesos laborales es transparente y confiable quienes la ejercitan cumplen con disciplina los protocolos o políticas institucionales?

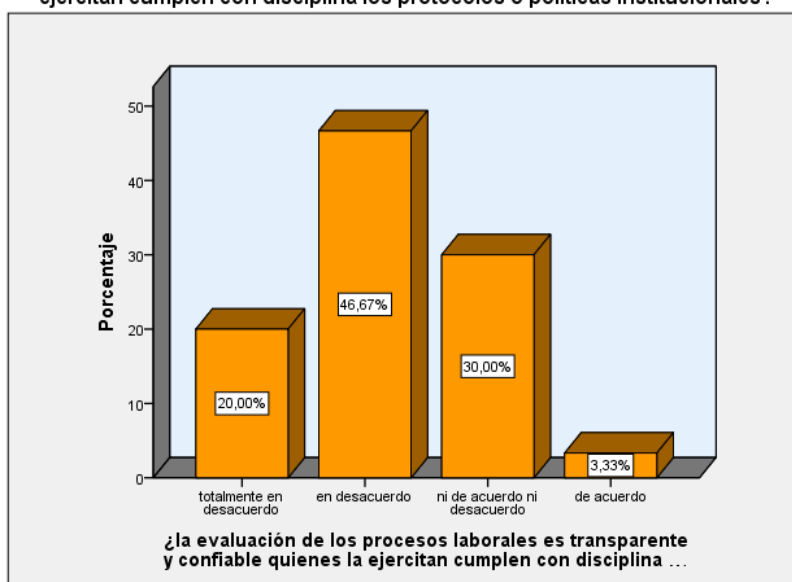


Gráfico N° 30: ¿la evaluación de los procesos laborales es transparente y confiable quienes la ejercitan cumplen con disciplina los protocolos o políticas institucionales?

Interpretación: Se puede observar en la Gráfica N°30 que el 20.00% considera estar en totalmente en desacuerdo que la evaluación de los procesos laborales es transparente y confiable quienes la ejercitan cumplen con disciplina los protocolos o políticas institucionales, el 46.67% está en desacuerdo y el 30.00% ni de acuerdo ni en desacuerdo referente a lo antes mencionado.

Tabla N°41

¿ la evaluación de los procedimientos se ejecutan en función a un protocolo manual elaborado por la gerencia ?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente en desacuerdo	8	26,7	26,7	26,7
	en desacuerdo	14	46,7	46,7	73,3
	ni de acuerdo ni desacuerdo	8	26,7	26,7	100,0
Total		30	100,0	100,0	

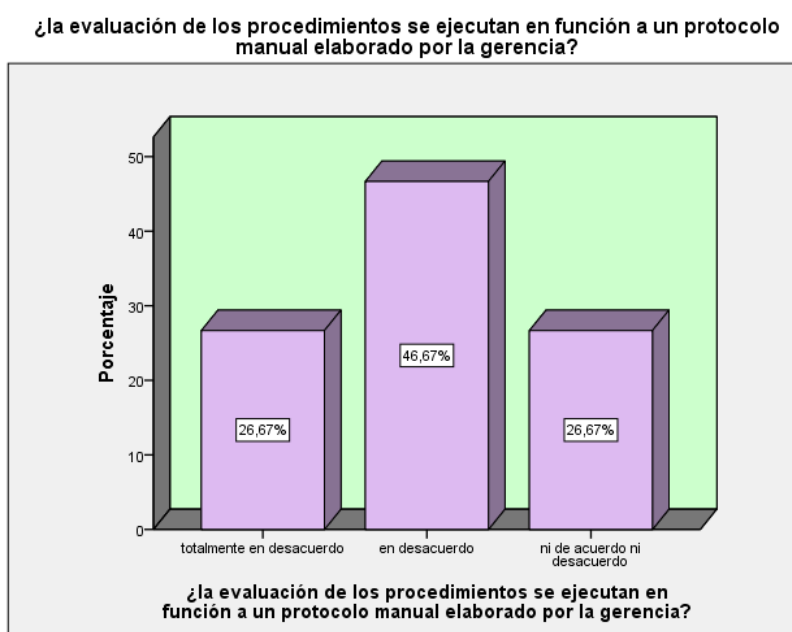


Grafico N°31: ¿la evaluación de los procedimientos se ejecutan en función a un protocolo manual elaborado por la gerencia?

Interpretación: Se puede observar en la Gráfica N°31 que el 26.67% considera estar en totalmente en desacuerdo que la la evaluación de los procedimientos se ejecutan en función a un protocolo manual elaborado por la gerencia, el 26.67% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 46.67 % está en desacuerdo referente a lo antes mencionado.

Tabla N°42

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente en desacuerdo	9	30,0	30,0	30,0
	en desacuerdo	10	33,3	33,3	63,3
	ni de acuerdo ni desacuerdo	9	30,0	30,0	93,3
	de acuerdo	2	6,7	6,7	100,0
Total		30	100,0	100,0	

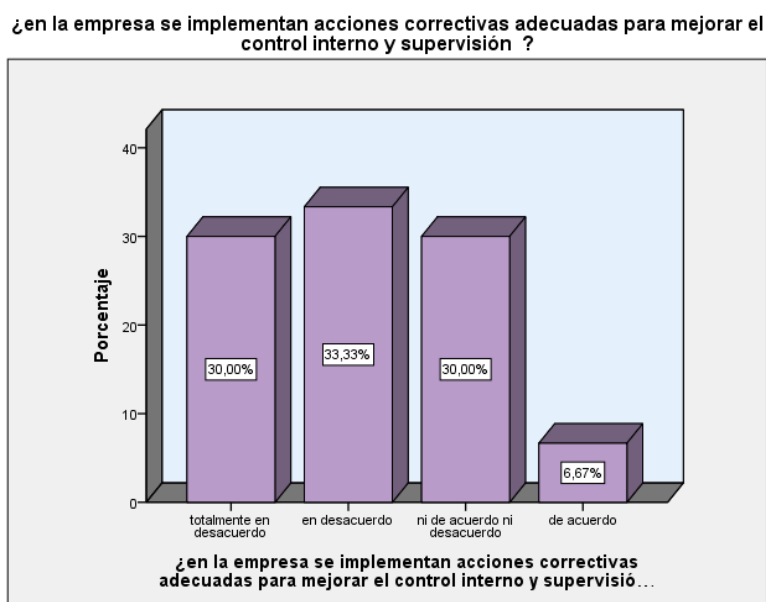


Gráfico N°32: ¿en la empresa se implementan acciones correctivas adecuadas para mejorar el control interno y supervisión?

Interpretación: Se puede observar en la Gráfica N°32 el 30.00% considera estar en totalmente en desacuerdo que la empresa realiza una adecuada supervisión y monitoreo en reportes en cada área de trabajo y obtener un control interno eficiente, el 30.00% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 33.33% está en desacuerdo referente a lo antes mencionado.

Tabla N°43

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente en desacuerdo	6	20,0	20,0	20,0
	en desacuerdo	15	50,0	50,0	70,0
	ni de acuerdo ni desacuerdo	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

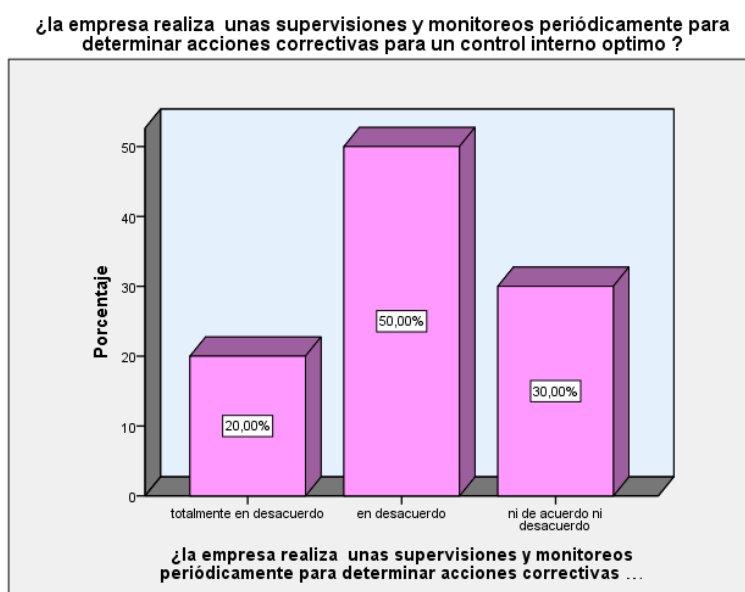


Grafico N°33 : ¿la empresa realiza unas supervisiones y monitoreos periódicamente para determinar acciones correctivas para un control interno optimo ?

Interpretación: Se puede observar en la Gráfica N°33 que el 20.00% considera estar en totalmente en desacuerdo que la empresa realiza una adecuada supervisión y monitoreo en reportes en cada área de trabajo y obtener un control interno eficiente, el 30.00% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 50.00% está en desacuerdo referente a lo antes mencionado.

DISTRIBUCION DE FRECUENCIA DE LA TOMA DE DECISIONES

Tabla N°44

¿Para tomar decisiones sobre un problema del área, se recurre al registro de incidencias sistematizadas para identificar su recurrencia?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente en desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
	en desacuerdo	14	46,7	46,7	56,7
	ni de acuerdo ni desacuerdo	11	36,7	36,7	93,3
	de acuerdo	2	6,7	6,7	100,0
Total		30	100,0	100,0	

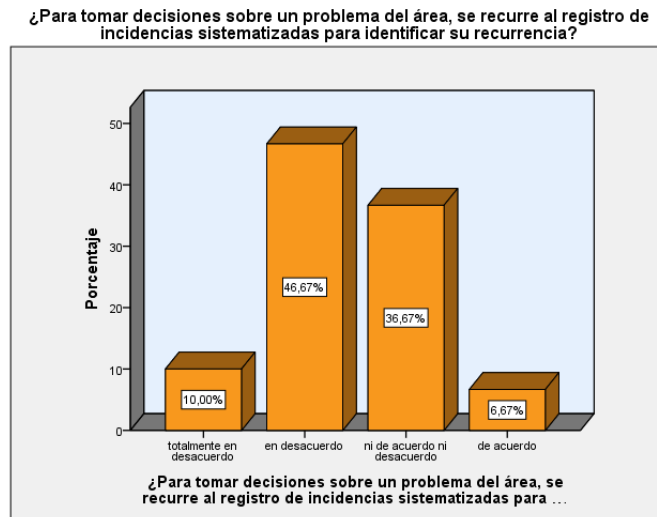


Gráfico N°34: ¿Para tomar decisiones sobre un problema del área, se recurre al registro de incidencias sistematizadas para identificar su recurrencia?

Interpretación: Se puede observar en la Gráfica N°34 que el 10.00% considera estar en totalmente en desacuerdo que para tomar decisiones sobre un problema del área, se recurre al registro de incidencias sistematizadas para identificar su recurrencia, el 36.67% ni de acuerdo ni en desacuerdo y 46.67% está en desacuerdo referente a lo antes mencionado.

Tabla N°45

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente en desacuerdo	7	23,3	23,3	23,3
	en desacuerdo	10	33,3	33,3	56,7
	ni de acuerdo ni desacuerdo	10	33,3	33,3	90,0
	de acuerdo	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

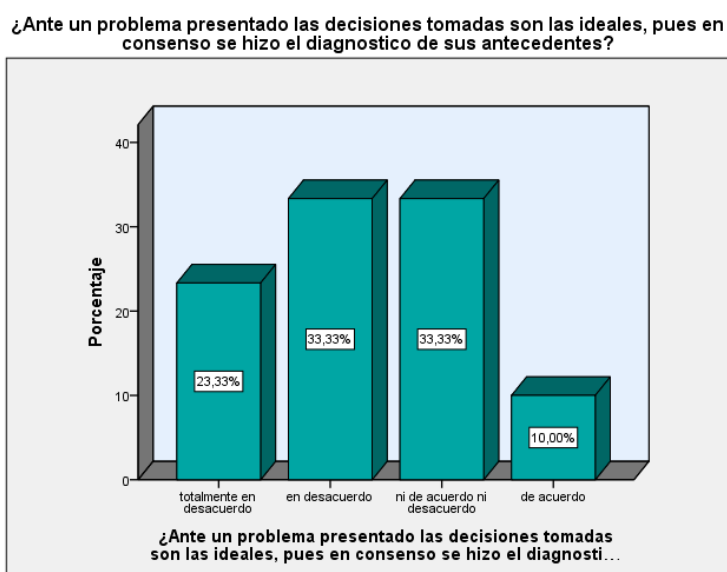


Gráfico N°35: ¿Ante un problema presentado las decisiones tomadas son las ideales, pues en consenso se hizo el diagnostico de sus antecedentes?

Interpretación: Se puede observar en la Gráfica N°35 que el 23.33% considera estar en totalmente en desacuerdo que en la empresa Ante un problema presentado las decisiones tomadas son las ideales, pues en consenso se hizo el diagnostico de sus antecedentes, el 33.33 % está en desacuerdo y el 10.00% de acuerdo referente a lo antes mencionado.

Tabla N°46

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente en desacuerdo	9	30,0	30,0	30,0
	en desacuerdo	11	36,7	36,7	66,7
	ni de acuerdo ni desacuerdo	9	30,0	30,0	96,7
	de acuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

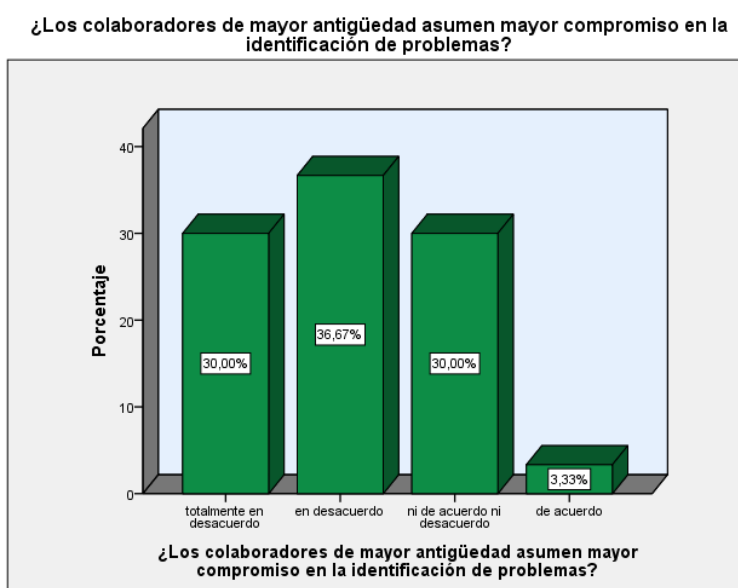


Grafico N°36: ¿Los colaboradores de mayor antigüedad asumen mayor compromiso en la identificación de problemas?

Interpretación: Se puede observar en la Gráfica N°36 que el 30.00% considera estar en totalmente en desacuerdo que en la empresa, los colaboradores de mayor antigüedad asumen mayor compromiso en la identificación de problemas, el 36.67 % está en desacuerdo y el 30.00% ni de acuerdo ni en desacuerdo referente a lo antes mencionado.

Tabla N°47

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente en desacuerdo	7	23,3	23,3	23,3
	en desacuerdo	10	33,3	33,3	56,7
	ni de acuerdo ni desacuerdo	12	40,0	40,0	96,7
	de acuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

¿En los plenarios gestionados por la gerencia todos los colaboradores asisten y asumen a través de sus jefaturas el compromiso de participar exponiendo sus ideas?

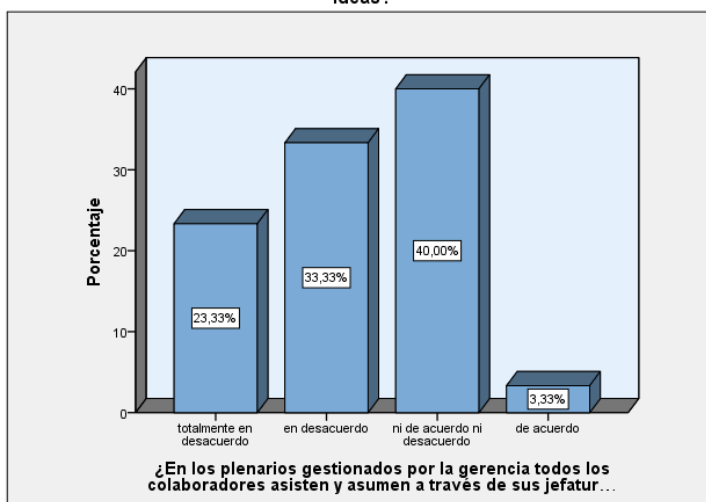


Grafico N°37: ¿En los plenarios gestionados por la gerencia todos los colaboradores asisten y asumen a través de sus jefaturas el compromiso de participar exponiendo sus ideas?

Interpretación: Se puede observar en la Gráfica N°37 que el 23.33% considera estar en totalmente en desacuerdo que en la empresa en los plenarios gestionados por la gerencia todos los colaboradores asisten y asumen a través de sus jefaturas el compromiso de participar exponiendo sus ideas, el 33.33 % está en desacuerdo y el 40.00% ni de acuerdo ni en desacuerdo referente a lo antes mencionado.

Tabla N°48

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente en desacuerdo	9	30,0	30,0	30,0
	en desacuerdo	12	40,0	40,0	70,0
	ni de acuerdo ni desacuerdo	7	23,3	23,3	93,3
	de acuerdo	2	6,7	6,7	100,0
Total		30	100,0	100,0	

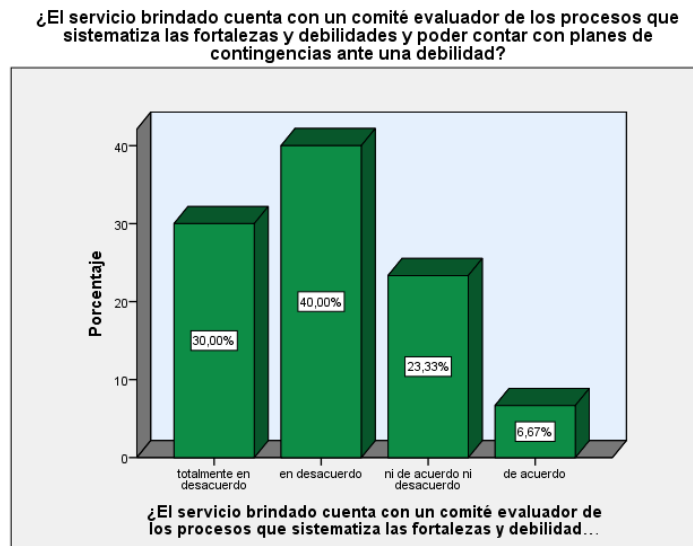


Gráfico N° 38 ¿El servicio brindado cuenta con un comité evaluador de los procesos que sistematiza las fortalezas y debilidades y poder contar con planes de contingencias ante una debilidad?

Interpretación: Se puede observar en la Gráfica N°38 que el 30.00% considera estar en totalmente en desacuerdo que en la empresa, el servicio brindado cuenta con un comité evaluador de los procesos que sistematiza las fortalezas y debilidades y poder contar con planes de contingencias ante una debilidad, el 40.00% está en desacuerdo y el 23.33% ni de acuerdo ni en desacuerdo referente a lo antes mencionado.

Tabla N°49

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente en desacuerdo	7	23,3	23,3	23,3
	en desacuerdo	9	30,0	30,0	53,3
	ni de acuerdo ni desacuerdo	11	36,7	36,7	90,0
	de acuerdo	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

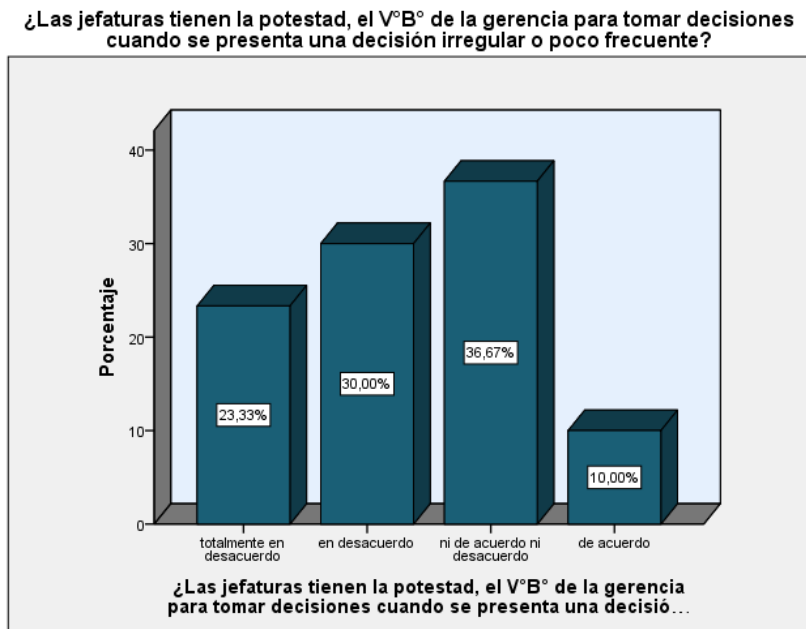


Gráfico N°39 ¿Las jefaturas tienen la potestad, el V°B° de la gerencia para tomar decisiones cuando se presenta una decisión irregular o poco frecuente?

Interpretación: Se puede observar en la Gráfica N°39 que el 23.33% considera estar en totalmente en desacuerdo Las jefaturas tienen la potestad, el V°B° de la gerencia para tomar decisiones cuando se presenta una decisión irregular o poco frecuente, el 30.00 % está en desacuerdo y el 36.67% ni de acuerdo ni en desacuerdo referente a lo antes mencionado.

Tabla N°50

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente en desacuerdo	5	16,7	16,7	16,7
	en desacuerdo	10	33,3	33,3	50,0
	ni de acuerdo ni desacuerdo	9	30,0	30,0	80,0
	de acuerdo	6	20,0	20,0	100,0
Total		30	100,0	100,0	

¿Para tomar decisiones en las áreas, las jefaturas se reúnen con la gerencia portando las recomendaciones de sus equipos de trabajo y compartir su experiencia resolutive?

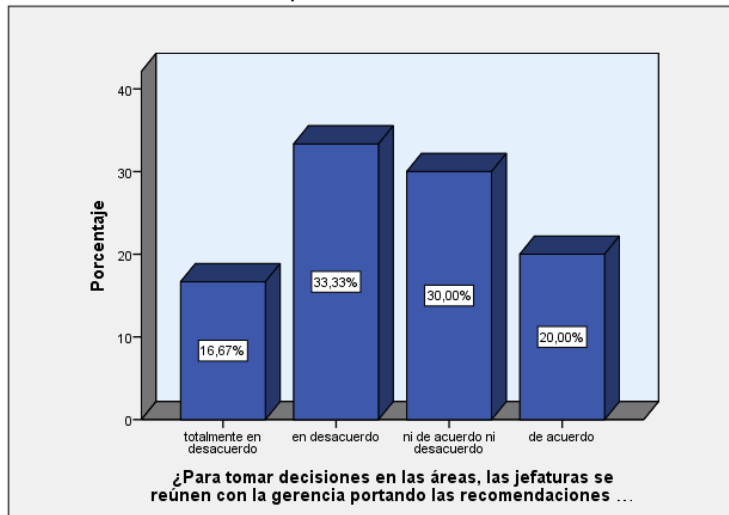


Grafico N°40 ¿Para tomar decisiones en las áreas, las jefaturas se reúnen con la gerencia portando las recomendaciones de sus equipos de trabajo y compartir su experiencia resolutive?

Interpretación: Se puede observar en la Gráfica N°40 que el 16.67% considera estar en totalmente en desacuerdo para tomar decisiones en las áreas, las jefaturas se reúnen con la gerencia portando las recomendaciones de sus equipos de trabajo y compartir su experiencia resolutive, el 33.33% está en desacuerdo y el 30.00% ni de acuerdo ni en desacuerdo referente a lo antes mencionado.

Tabla N°51

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente en desacuerdo	6	20,0	20,0	20,0
	en desacuerdo	9	30,0	30,0	50,0
	ni de acuerdo ni desacuerdo	11	36,7	36,7	86,7
	de acuerdo	4	13,3	13,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

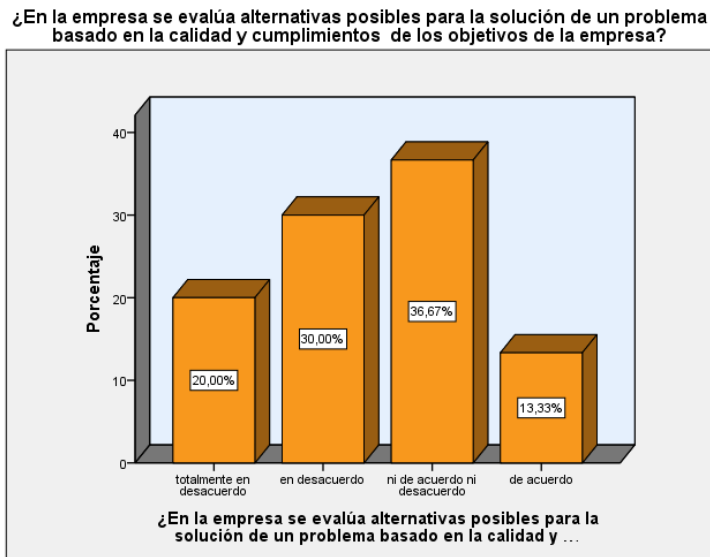


Grafico N°41 ¿En la empresa se evalúa alternativas posibles para la solución de un problema basado en la calidad y cumplimientos de los objetivos de la empresa?

Interpretación: Se puede observar en la Gráfica N°41 que el 20.00% considera estar en totalmente en desacuerdo que en la empresa se evalúa alternativas posibles para la solución de un problema basado en la calidad y cumplimientos de los objetivos de la empresa, el 30.00 está en desacuerdo y el 36.67% ni de acuerdo ni en desacuerdo referente a lo antes mencionado.

Tabla N°52

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente en desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
	en desacuerdo	14	46,7	46,7	56,7
	ni de acuerdo ni desacuerdo	8	26,7	26,7	83,3
	de acuerdo	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

¿Las alternativas de solución tomadas para la continuidad del buen servicio son aceptadas por los colaboradores ejecutores pues reconoce que cuenta con las herramientas necesarias?

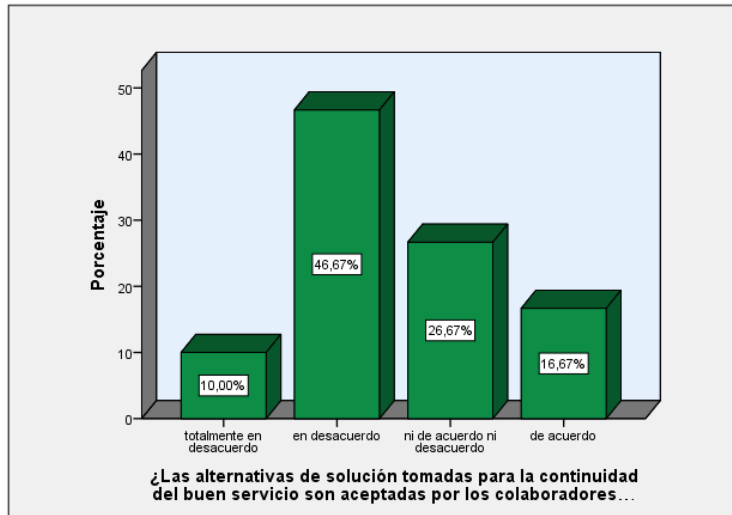


Grafico N° 42: ¿Las alternativas de solución tomadas para la continuidad del buen servicio son aceptadas por los colaboradores ejecutores pues reconoce que cuenta con las herramientas necesarias?

Interpretación: Se puede observar en la Gráfica N°42 que el 10.00% considera estar en totalmente en desacuerdo Las alternativas de solución tomadas para la continuidad del buen servicio son aceptadas por los colaboradores ejecutores pues reconoce que cuenta con las herramientas necesarias, el 46.67% está en desacuerdo y el 26.67% ni de acuerdo ni en desacuerdo referente a lo antes mencionado.

Tabla N°53

¿Cuándo se toman decisiones para la mejora del servicio o para resolver un problema la gerencia y las jefaturas identifican los recursos materiales y humanos con los que cuenta?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido totalmente en desacuerdo	7	23,3	23,3	23,3
en desacuerdo	15	50,0	50,0	73,3
ni de acuerdo ni desacuerdo	6	20,0	20,0	93,3
de acuerdo	2	6,7	6,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

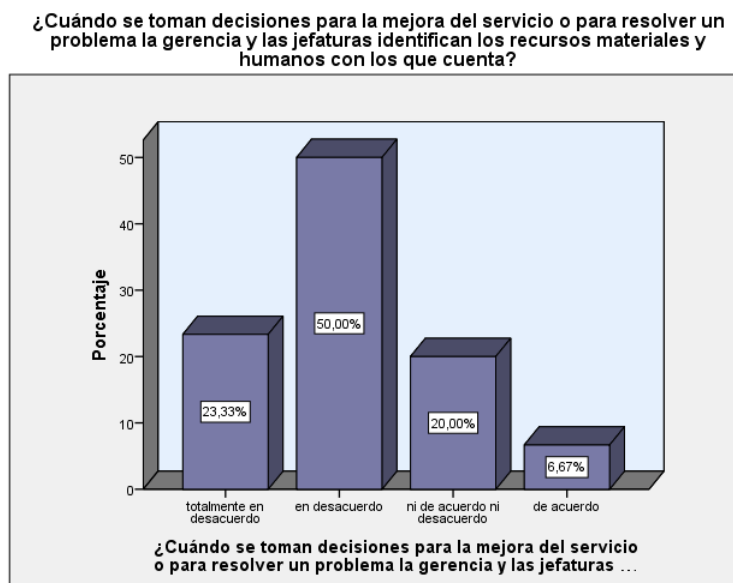


Grafico N°43 ¿Cuándo se toman decisiones para la mejora del servicio o para resolver un problema la gerencia y las jefaturas identifican los recursos materiales y humanos con los que cuenta?

Interpretación: Se puede observar en la Gráfica N°43 que el 23.33% considera estar en totalmente en desacuerdo cuándo en la empresa se toman decisiones para la mejora del servicio o para resolver un problema la gerencia y las jefaturas identifican los recursos materiales y humanos con los que cuenta, el 50.00% está en desacuerdo y el 20.00% ni de acuerdo ni en desacuerdo referente a lo antes mencionado.

Tabla N°54

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente en desacuerdo	11	36,7	36,7	36,7
	en desacuerdo	13	43,3	43,3	80,0
	ni de acuerdo ni desacuerdo	4	13,3	13,3	93,3
	de acuerdo	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

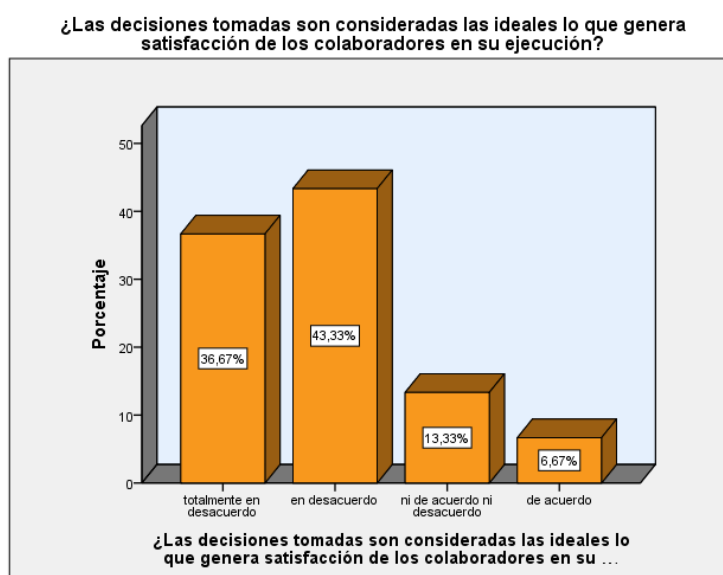


Grafico N°44 ¿Las decisiones tomadas son consideradas las ideales lo que genera satisfacción de los colaboradores en su ejecución?

Interpretación: Se puede observar en la Gráfica N°44 que el 36.67% considera estar en totalmente en desacuerdo que Las decisiones tomadas son consideradas las ideales lo que genera satisfacción de los colaboradores en su ejecución, el 43.33% está en desacuerdo y el 13.33% ni de acuerdo ni en desacuerdo referente a lo antes mencionado.

Tabla N°55

¿Se selecciona la mejor alternativa para lograr la solución óptima del problema detectado por los directivos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente en desacuerdo	12	40,0	40,0	40,0
	en desacuerdo	6	20,0	20,0	60,0
	ni de acuerdo ni desacuerdo	10	33,3	33,3	93,3
	de acuerdo	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

¿Se selecciona la mejor alternativa para lograr la solución óptima del problema detectado por los directivos?

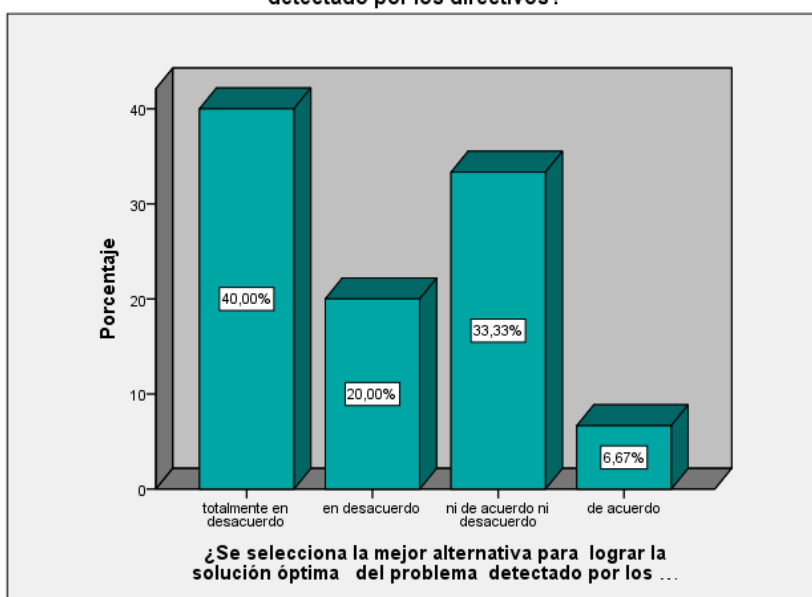


Grafico N°45 ¿Se selecciona la mejor alternativa para lograr la solución óptima del problema detectado por los directivos?

Interpretación: Se puede observar en la Gráfica N°45 que el 40.00% considera estar en totalmente en desacuerdo que en la empresa Se selecciona la mejor alternativa para lograr la solución óptima del problema detectado por los directivos, el 20.00% está en desacuerdo y el 33.33% ni de acuerdo ni en desacuerdo referente a lo antes mencionado.

Tabla N°56

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente en desacuerdo	7	23,3	23,3	23,3
	en desacuerdo	15	50,0	50,0	73,3
	ni de acuerdo ni desacuerdo	7	23,3	23,3	96,7
	de acuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

¿La empresa proporciona los recursos necesarios para implantación de decisión exitosa frente a un problema?

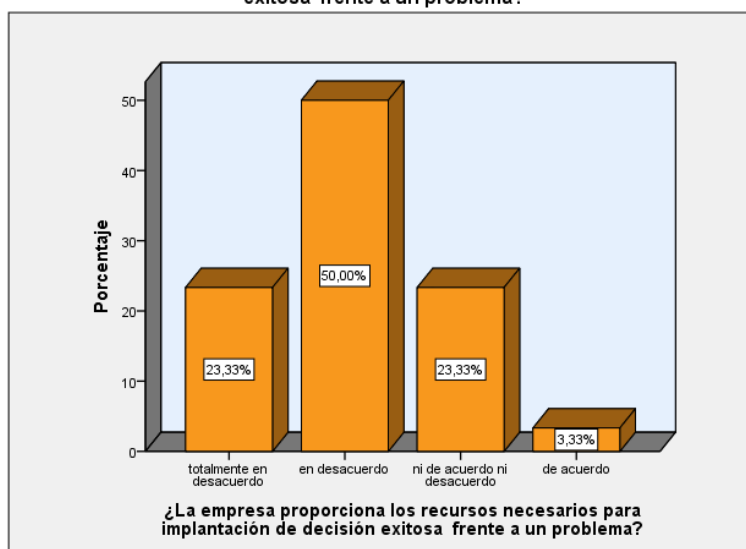


Gráfico N°46 ¿La empresa proporciona los recursos necesarios para implantación de decisión exitosa frente a un problema?

Interpretación: Se puede observar en la Gráfica N°46 que el 23.33% considera estar en totalmente en desacuerdo que en la empresa a comunicación de las áreas con la gerencia es fluida y oportuna permitiendo que los controles generales sean previsibles, el 50.00% está en desacuerdo y el 23.33% ni de acuerdo ni en desacuerdo referente a lo antes mencionado.

Tabla N°57

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente en desacuerdo	5	16,7	16,7	16,7
	en desacuerdo	8	26,7	26,7	43,3
	ni de acuerdo ni desacuerdo	14	46,7	46,7	90,0
	de acuerdo	3	10,0	10,0	100,0
Total		30	100,0	100,0	

¿El liderazgo de los supervisores permite implantar el orden en el personal para cumplir las metas y ejercitar decisiones si resistencia de los colaboradores?

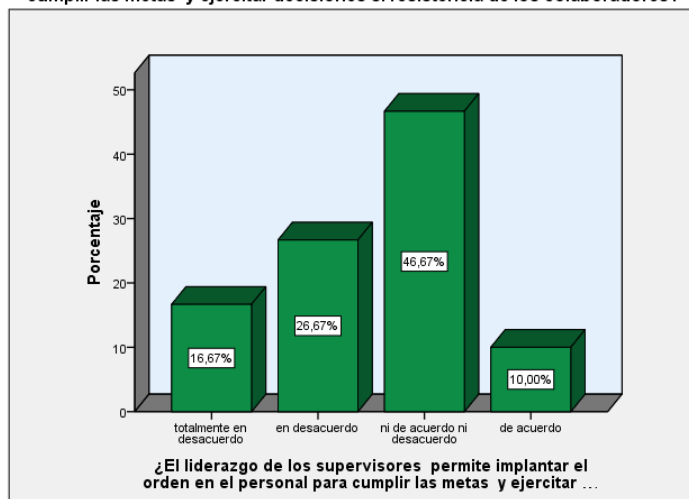


Gráfico N°47 ¿El liderazgo de los supervisores permite implantar el orden en el personal para cumplir las metas y ejercitar decisiones si resistencia de los colaboradores?

Interpretación: Se puede observar en la Gráfica N°47 que el 16.67% considera estar en totalmente en desacuerdo que El liderazgo de los supervisores permite implantar el orden en el personal para cumplir las metas y ejercitar decisiones si resistencia de los colaboradores, el 26.67% está en desacuerdo y el 46.67% ni de acuerdo ni en desacuerdo referente a lo antes mencionado.

Tabla N°58

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente en desacuerdo	9	30,0	30,0	30,0
	en desacuerdo	10	33,3	33,3	63,3
	ni de acuerdo ni desacuerdo	9	30,0	30,0	93,3
	de acuerdo	2	6,7	6,7	100,0
Total		30	100,0	100,0	

¿En la empresa la comunicación e información llega la personal en forma directa al respecto de decisiones tomadas?

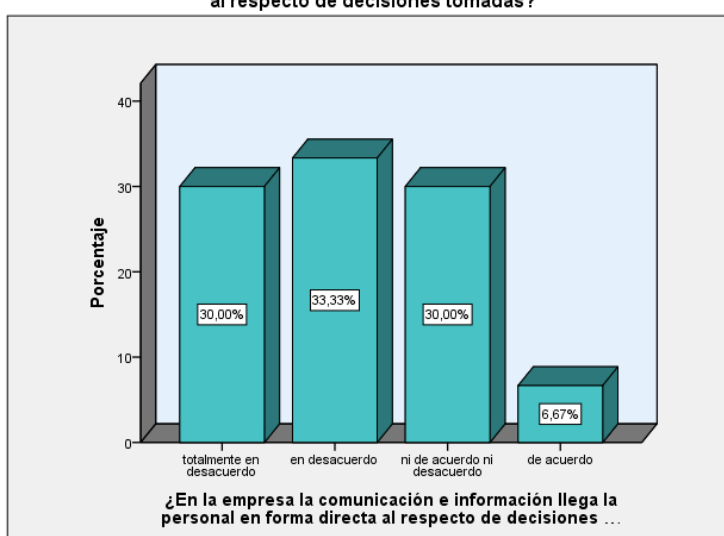


Gráfico N° 48 ¿En la empresa la comunicación e información llega la personal en forma directa al respecto de decisiones tomadas?

Interpretación: Se puede observar en la Gráfica N°48 que el 30.00% considera estar en totalmente en desacuerdo En la empresa la comunicación e información llega la personal en forma directa al respecto de decisiones tomadas, el 33.33 % está en desacuerdo y el 30.00% ni de acuerdo ni en desacuerdo referente a lo antes mencionado.

Tabla N°59

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente en desacuerdo	9	30,0	30,0	30,0
	en desacuerdo	7	23,3	23,3	53,3
	ni de acuerdo ni desacuerdo	11	36,7	36,7	90,0
	de acuerdo	3	10,0	10,0	100,0
Total		30	100,0	100,0	

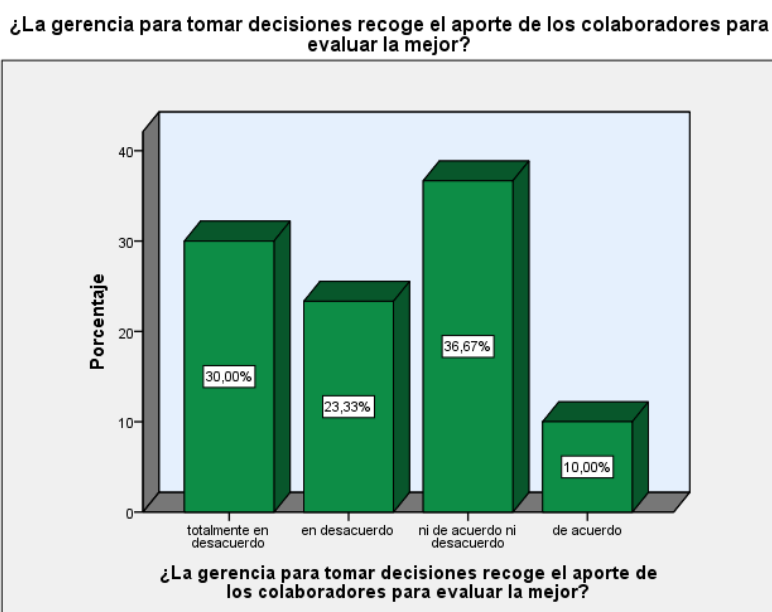


Grafico N° 49 ¿La gerencia para tomar decisiones recoge el aporte de los colaboradores para evaluar la mejor?

Interpretación: Se puede observar en la Gráfica N°49 que el 30.00% considera estar en totalmente en desacuerdo La gerencia para tomar decisiones recoge el aporte de los colaboradores para evaluar la mejor, el 23.33% está en desacuerdo y el 36.67% ni de acuerdo ni en desacuerdo referente a lo antes mencionado.

Tabla N°60

¿Las decisiones tomadas son ejecutadas y las jefaturas monitorean lo actuado para comprobar su efectividad?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente en desacuerdo	7	23,3	23,3	23,3
	en desacuerdo	10	33,3	33,3	56,7
	ni de acuerdo ni desacuerdo	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

¿Las decisiones tomadas son ejecutadas y las jefaturas monitorean lo actuado para comprobar su efectividad?

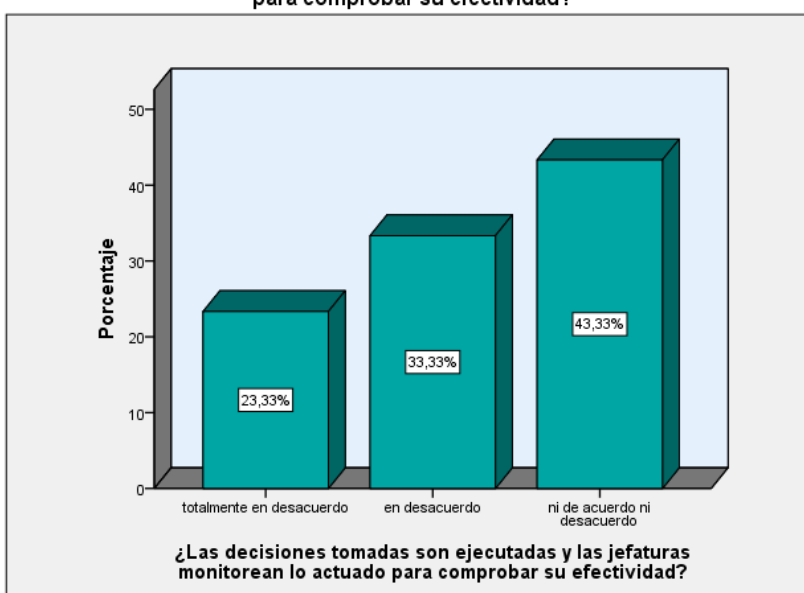


Grafico N° 50 ¿Las decisiones tomadas son ejecutadas y las jefaturas monitorean lo actuado para comprobar su efectividad?

Interpretación: Se puede observar en la Gráfica N°50 que el 23.33% considera estar en totalmente en desacuerdo que Las decisiones tomadas son ejecutadas y las jefaturas monitorean lo actuado para comprobar su efectividad, el 33.33 % está en desacuerdo y el 43.33% ni de acuerdo ni en desacuerdo referente a lo antes mencionado.

Tabla N°61

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente en desacuerdo	9	30,0	30,0	30,0
	en desacuerdo	7	23,3	23,3	53,3
	ni de acuerdo ni desacuerdo	11	36,7	36,7	90,0
	de acuerdo	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

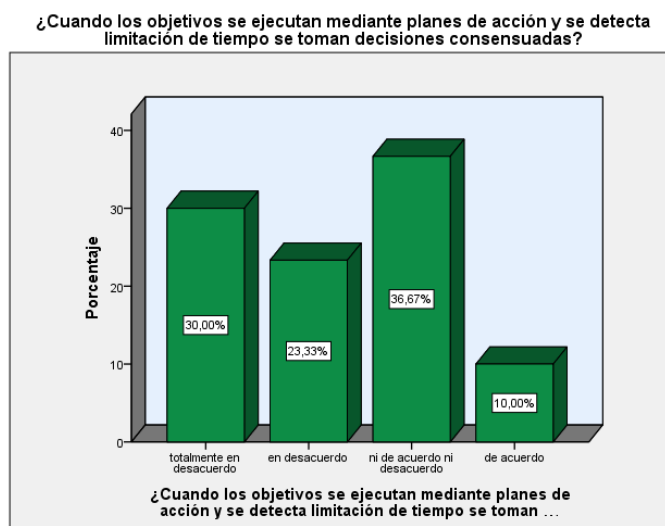


Gráfico N°51 ¿Cuándo los objetivos se ejecutan mediante planes de acción y se detecta limitación de tiempo se toman decisiones consensuadas?

Interpretación: Se puede observar en la Gráfica N°51 que el 30.00% considera estar en totalmente en desacuerdo Cuándo los objetivos se ejecutan mediante planes de acción y se detecta limitación de tiempo se toman decisiones consensuadas el 23.33 % está en desacuerdo y el 36.67% ni de acuerdo ni en desacuerdo referente a lo antes mencionado.

IV. DISCUSSION

DISCUSION

En la investigación titulada: “Evaluación del sistema de control interno del área de abastecimiento para detectar riesgos operativos en la municipalidad distrital de pomalca - 2012 “de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo , Perú cuyo autor fue Bach Zarpan D. (2013) llegó a la conclusión que se identificaron riesgos potenciales como deficiencias detectadas en cada área , dentro de los cuales tenemos; adquisición de productos innecesarios; excesivos costos de bienes adquiridos, extravió, deterioro, robo sistemático de los bienes almacenados, deficiente desempeño del recurso humano, también se corrobora que la gestión de riesgo es deficiente, detectando de esta forma que la respuesta frente al riesgo era la aceptación absoluta, donde la entidad decide no actuar frente al riesgo .

Mientras que en los resultados del estudio presentado se concluyó que el ambiente de control es ideal pues los evaluadores de los procesos son colaboradores que cumplen las políticas y normas con transparencia y confiabilidad.

Además que el control interno de las actividades es eficiente, los resultados son los esperados pues los colaboradores de la empresa dan cumplimiento a sus tareas y cuando se detecta un problema dentro del área de trabajo no se limita la participación de los colaboradores en las medidas resolutivas.

Finalmente ante una incidencia de error en algún procedimiento las medidas correctivas involucran al jefe y a los equipos de trabajo, el colaborador de la organización que incide en error recibe la contribución de su jefe inmediato para resolver la situación.

V.CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

Se Identificó que existe una relación significativa entre el control interno y la toma de decisiones en el área de Classical Information en la empresa Coface Service S.A., Siendo el resultado de Spearman ($Rho= 0.999$) y nivel de significancia de $p = 0.01$.

Se Estableció que existe una relación significativa entre el control interno y la identificación, diagnóstico del problema en la empresa Coface Service S.A.. Siendo el resultado de Spearman ($Rho= 0.983$) y nivel de significancia de $p = 0.01$.

Se Identificó que existe una relación significativa entre el control interno y generar soluciones alternativas en la empresa Coface Service S.A., Siendo el resultado de Spearman ($Rho= 0.982$) y nivel de significancia de $p = 0.01$.

Se Determinó que existe una relación significativa entre el control interno y Evaluar alternativas en la empresa Coface Service S.A., Siendo el resultado de Spearman ($Rho= 0.987$) y nivel de significancia de $p = 0.01$.

Se Estableció que existe una relación significativa entre el control interno y seleccionar la mejor alternativa en la empresa Coface Service S.A., Siendo el resultado de Spearman ($Rho= 0.983$) y nivel de significancia de $p = 0.01$.

Se Identificó que existe una relación significativa entre el control interno con la implementación de la decisión en la empresa Coface Service S.A., Siendo el resultado de Spearman ($Rho= 0.989$) y nivel de significancia de $p = 0.01$.

Se Determinó que existe una relación significativa entre el control interno y evaluación de decisión en la empresa Coface Service S.A. Siendo el resultado de Spearman ($Rho= 0.969$) y nivel de significancia de $p = 0.01$.

VI. RECOMEDACIONES

RECOMENDACIONES

De acuerdo con los objetivos planteados y dando respuesta al problema de investigación presentado al iniciar esta investigación, se pueden dar a la la Empresa coface services Perú s.a. las siguiente recomendaciones:

Los Directivos de la empresa deben realizar un adecuado Ambiente de control con respecto en las actividades del personal dentro del área Classical Information mediante una adecuada capacitación periódica planificada para medir su nivel de conocimiento, destreza; para lograr una mejora en corto plazo en la empresa.

Los Directivos de la empresa deben realizar Evaluaciones de riesgo dentro del área Classical Information mediante controles esquematizados dentro del área Classical Information para identificar, analizar los riesgos relevantes y cumplir los objetivos en la organización.

Los Directivos de la empresa deben Programar Actividades de control periódico dentro del área Classical Information, mediante una programación de controles detectivo , preventivo y correctivos para cumplir las políticas, sistemas y procedimientos de la organización , siendo una forma idónea de asegurar el logro de los objetivos .

Los Directivos de la empresa deben Implementar los sistemas de comunicación dentro del área de Clasical Information , mediante planteamientos periódicos a través de la comunicación formal e informal adecuadas tales como : reuniones informativas, entrevistas , manuales y publicaciones institucionales para lograr motivación de los empleados , compromiso e implicación de sus funciones y asimismo una mejora de competitividad de la organización.

VI. REFERENCIAS

Bach Zarpan D. (2013) " Evaluación del sistema de control interno del área de abastecimiento para detectar riesgos operativos en la municipalidad distrital de pomalca -2012, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Peru. Recuperado el 12 de agosto de 2016, disponible http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/198/1/TL_Zarpan_Alegria_DianaJaneth.pdf

Bernal C. (2010) Metodología de la Investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales (3a ed.) Bogotá D.C, Colombia: Ediciones Pearson

Bermudez L. y Rodriguez L. (2013) Investigación en la Gestión Empresarial, Colombia: Ediciones Ecoe

Castillo M. (2014) sistema de control de gestión empresarial y toma de decisiones en las empresas de industria química del distrito de ate vitarte – año 2013, Lima, Perú, Facultad de ciencias contables, económicas y finanzas. Universidad san Martin de Porres, recuperado el 11 de agosto de 2016, disponible http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1118/1/castillo_fmy.pdf

Estupiñan R. (2006) Control Interno y Fraudes con base en los ciclos transaccionales Análisis de Informe COSO I y II (2a Ed.) Bogotá, Colombia: Ediciones Ecoe

Granda R. (2011) Manual de control de Interno sectores público, privado y solidario (3a ed.), Colombia: Ediciones Grupo editorial Nueva Legislación

Guamán L. (2012) diseño e implantación de un sistema de control interno en la cooperativa de ahorro y crédito “innovación andina”, ubicada en la provincia de cotopaxi cantón latacunga en el periodo enero - diciembre 2009, unidad académica de ciencias administrativas y humanísticas, Universidad técnica de Cotopaxi , Ecuador .Recuperado el 12 de agosto de 2016 , disponible <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1521/1/T-UTC-1374.pdf>

Gómez L. y Balkin D. (2003) Administración, Madrid, España: Ediciones Mc Graw Hill Interamerica.

Hernández R., Fernández C. y Baptista P. (2014) Metodología de la Investigación (6a ed.) D.F., México: Ediciones Mc Graw Hill Interamericana

Koontz, Weihrich y Cannice (2012) Administración una perspectiva Global y Empresarial (14a ed.), México: Ediciones Mc Graw Hill Interamericana

Lerma H. (2009) Metodología de la investigación: propuesta, anteproyecto y proyecto (4a Ed.) Bogotá, Colombia: Ediciones Ecoe

Murillo A. (2013) Auditoria Interna para el control contable y administrativo de las cuentas por cobrar en empresas concesionarias del Municipio Maracaibo, Facultad de ciencias Políticas , Administrativas y Sociales, Universidad Rafael Urdaneta , Maracaibo, Venezuela .Recuperado el 12 de agosto de 2016, disponible <http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/3401-13-07331.pdf>

Paima B. y Villalobos M. (2013) 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 , Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Privada Antenor Orrego , Trujillo , Perú. Recuperado el 11 de agosto de 2016, disponible http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/133/1/PAIMA_BRIGGIT_H_INFLUENCIA_SISTEMA_CONTROL.pdf

Rodríguez J. (2009) Control Interno un efectivo sistema para la empresa (2a ed.) México: Ediciones Trillas

Stoner, Freeman y Gilbert (1996) Administración (6a ed.), México: Ediciones Prentice hall Hispanoamericana.

Tamayo, M.(1999).Aprender a investigar (3a Ed) Santa Fe de Bogotá , Colombia: Ediciones Arfo Ltda

Villavicencio N. (2011) El control interno y su influencia sobre la toma de decisiones en calzado LIWI periodo 2010 , facultad de contabilidad y auditoría,

Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Recuperado el 11 de Agosto de 2016, disponible <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1686/1/TA0030.pdf>

VII. ANEXOS

CUESTIONARIO EL CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA Y LA TOMA DE DECISIONES EN LA EMPRESA COFACE SERVICES PERU S.A. DISTRITO SAN ISIDRO- LIMA 2016

INSTRUCCIONES:

Lea cuidadosamente cada una de las preguntas que se le presentan a continuación y responda lo que considere más oportuno según su experiencia en la empresa, se presenta a continuación una escala para ayudarle a responder.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

EL CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA Y LA TOMA DE DECISIONES EN LA EMPRESA COFACE SERVICES PERU S.A. DISTRITO SAN ISIDRO- LIMA 2016

1.	integridad y valor ético	Escala				
1	¿Los colaboradores ejercitan principios éticos y morales en la organización, los actos dolosos son sancionados?	1	2	3	4	5
2	¿Dada la naturaleza del servicio brindado el área de RR.HH. garantiza que los colaboradores designados ejercitan principios éticos y morales?	1	2	3	4	5
3	¿Los colaboradores seleccionados para el control de los procesos, gozan de aceptación y cuentan con principios éticos y morales evidenciados en su actividad laboral?	1	2	3	4	5
2.	competencia	Escala				
1	¿Si un colaborador es rotado con frecuencia a otra área está limitado de formar parte de comité o equipo de trabajo evaluadores?	1	2	3	4	5
3.	Cumplimiento	Escala				
1.	¿El ambiente de control es ideal pues los evaluadores de los procesos son colaboradores que cumplen las políticas y normas con transparencia y confiabilidad?	1	2	3	4	5
2.	¿El control interno de las actividades es eficiente, los resultados son los esperados pues los colaboradores dan cumplimiento a sus tareas?	1	2	3	4	5

4.	Operación	Escala				
1	¿Cuándo una operación o procedimiento laboral es riesgoso la gerencia dota de los recursos necesarios al colaborador para provenir incidencias?	1	2	3	4	5
2	¿La evaluación del riesgo de las operaciones que se ejecutan en cada área es ejercida por colaboradores experimentados que permiten activar estrategias de prevención?	1	2	3	4	5
5.	Detectivo	Escala				
1	¿Cuándo se detecta un problema se limita la participación de los colaboradores en las medidas resolutivas?	1	2	3	4	5
6.	Preventivo	Escala				

1	¿el personal es capacitado en la atención a las actividades de control para prevenir incidencias?	1	2	3	4	5
7.	Correctivo	Escala				
1.	¿Ante una incidencia de error en algún procedimiento las medidas correctivas involucran al jefe y a los equipos de trabajo, el colaborador que incide en error recibe la contribución de su jefe inmediato para resolver la situación?	1	2	3	4	5
8.	Control generales	Escala				
1	¿Se informa a las áreas al respecto de los indicadores a evaluar para los controles generales?	1	2	3	4	5
2.	¿La comunicación de las áreas con la gerencia es fluida y oportuna permitiendo que los controles generales sean previsibles?	1	2	3	4	5

9.	Control Aplicación	Escala				
1.	¿Durante la aplicación de herramientas de mejora los colaboradores son controlados para la identificación de sus aciertos y error. La mejora del servicio brindado permite que los jefes evaluadores ejecuten reportes confiable y transparente de lo actuado?	1	2	3	4	5
10.	Revisión	Escala				
1.	¿Realiza una adecuada supervisión y monitoreo en reportes en cada área de trabajo y obtener un control interno eficiente?	1	2	3	4	5
11.	Evaluación	Escala				
1.	¿la evaluación de los procesos laborales es transparente y confiable quienes la ejercitan cumplen con disciplina los protocolos o políticas institucionales?	1	2	3	4	5
2.	¿la evaluación de los procedimientos se ejecutan en función a un protocolo manual elaborado por la gerencia?	1	2	3	4	5
12.	Acciones correctivas	Escala				
1	¿en la empresa se implementan acciones correctivas adecuadas para mejorar el control interno y supervisión ?	1	2	3	4	5
2	¿la empresa realiza unas supervisiones y monitoreos periódicamente para determinar acciones correctivas para un control interno optimo ?	1	2	3	4	5
13.	Identificación	Escala				
1	¿Para tomar decisiones sobre un problema del área, se recurre al registro de incidencias sistematizadas para identificar su recurrencia?	1	2	3	4	5
14.	Diagnostico	Escala				
1	¿Ante un problema presentado las decisiones tomadas son las ideales, pues en consenso se hizo el diagnostico de sus antecedentes?	1	2	3	4	5

15.	Compromiso	Escala				
1	¿los colaboradores de mayor antigüedad asumen mayor compromiso en la identificación de problemas?	1	2	3	4	5
2.	¿En los plenarios gestionados por la gerencia todos los colaboradores asisten y asumen a través de sus jefaturas el compromiso de participar exponiendo sus ideas?	1	2	3	4	5
16.	Programada					
1.	¿El servicio brindado cuenta con un comité evaluador de los procesos que sistematiza las fortalezas y debilidades y poder contar con planes de contingencias ante una debilidad?	1	2	3	4	5
17.	No programada	Escala				
1	¿Las jefaturas tienen la potestad, el V°B° de la gerencia para tomar decisiones cuando se presenta una decisión irregular o poco frecuente?	1	2	3	4	5
18.	Criterio	Escala				
1	¿Para tomar decisiones en las áreas, las jefaturas se reúnen con la gerencia portando las recomendaciones de sus equipos de trabajo y compartir su experiencia resolutoria?	1	2	3	4	5
19.	Calidad	Escala				
1	¿En la empresa se evalúa alternativas posibles para la solución de un problema basado en la calidad y cumplimientos de los objetivos de la empresa?	1	2	3	4	5

20.	Aceptación	Escala				
1	¿Las alternativas de solución tomadas para la continuidad del buen servicio son aceptadas por los colaboradores ejecutores pues reconoce que cuenta con las herramientas necesarias?	1	2	3	4	5
21.	Optimizar	Escala				
1	¿Cuándo se toman decisiones para la mejora del servicio o para resolver un problema la gerencia y las jefaturas identifican los recursos materiales y humanos con los que cuenta?	1	2	3	4	5
22.	Satisfacción	Escala				
1	¿Las decisiones tomadas son consideradas las ideales lo que genera satisfacción de los colaboradores en su ejecución?	1	2	3	4	5
23.	Capacidad de decisión	Escala				
1	¿Se selecciona la mejor alternativa para lograr la solución óptima del problema detectado por los directivos?	1	2	3	4	5
24.	Recursos	Escala				
1	¿La empresa proporciona los recursos necesarios para implantación de decisión exitosa frente a un problema?	1	2	3	4	5
25.	Liderazgo	Escala				
1	¿El liderazgo de los supervisores permite implantar el orden en el personal para cumplir las metas y ejercitar decisiones si resistencia de los colaboradores?	1	2	3	4	5
26.	Comunicación e Información	Escala				
1	¿En la empresa la comunicación e información llega la personal en forma directa al respecto de decisiones tomadas?	1	2	3	4	5

27.	Información	Escala				
1	¿La gerencia para tomar decisiones recoge el aporte de los colaboradores para evaluar la mejor?	1	2	3	4	5
28.	Comprobación	Escala				
1	¿Las decisiones tomadas son ejecutadas y las jefaturas monitorean lo actuado para comprobar su efectividad?	1	2	3	4	5
29.	Logros de objetivos	Escala				
1	¿Cuando los objetivos se ejecutan mediante planes de acción y se detecta limitación de tiempo se toman decisiones consensuadas?	1	2	3	4	5