



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“Control Interno y Gestión de la Calidad en la Corporación Plop Perú  
SAC, 2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA**

**CUYOS OROSCO, CLAUDIA BETSABETH**

**ASESOR**

**Dr. DÍAZ SAUCEDO, SEVERINO ANTONIO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES**

**LIMA –PERÚ**

**AÑO 2017**

---

**PRESIDENTE**

DR. DAVILA ARENAZA VICTOR

---

**VOCAL**

DR. DIAZ SAUCEDO ANTONIO

---

**SECRETARIO**

DR. FERNANDEZ SAUCEDO, NARCISO

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo se lo dedico a Dios, por darme esa fortaleza para seguir adelante y poder lograr uno de mis objetivos, a mi madre Claudia, que me brindo todo su amor y confianza, a mi Padre Javier, por su paciencia y apoyo incondicional, a mi abuela Santa, por el gran amor que me brinda y como no, a mis mascotas, Canela y Marley que me ayudaron a encontrar mi lado más dulce y no amargo de la vida.

¡Gracias a ustedes!

## **AGRADECIMIENTO**

Le agradezco a la Universidad César Vallejo y mis maestros por las enseñanzas que me brindaron para poder culminar mi carrera profesional.

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Claudia Betsabeth Cuyos Orosco, con DNI 71498029, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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 a las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_

Nombres y apellidos del tesista

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Control Interno y Gestión de la Calidad en Corporación Plop Perú SAC, 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciada de Administración de Empresas.

Claudia Betsabeth Cuyos Orosco

## ÍNDICE

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	v
ÍNDICE .....	vii
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>9</b>
1.1. Realidad problemática .....	10
1.2. Trabajos previos.....	11
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	15
1.3.1. El control interno.....	15
1.3.2. Gestión de la calidad.....	21
1.4. Formulación del problema.....	26
1.5. Justificación .....	27
1.5.1. Justificación teórica .....	27
1.5.2. Justificación práctica .....	27
1.5.3. Justificación metodológica .....	27
1.5.4. Justificación legal .....	28
1.6. Hipótesis.....	28
1.7. Objetivos.....	29
<b>II. MÉTODOLOGIA.....</b>	<b>30</b>
2.1. Método, tipo, nivel y diseño de investigación .....	31
2.2. Operacionalización de variables .....	33
2.3. Población y muestra.....	41
2.5. Métodos de análisis de datos .....	44
2.6. Aspectos éticos .....	45
<b>III. RESULTADOS .....</b>	<b>46</b>
<b>IV. DISCUSION.....</b>	<b>61</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>64</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>68</b>
<b>VIII. ANEXOS .....</b>	<b>73</b>
Anexo 1. Matriz de consistencia .....	74
Anexo 2. Matriz de operacionalización .....	75
Anexo 3. Instrumentos.....	77
Anexo 4. Fichas de validación.....	80

## **RESUMEN**

El objetivo de la presente investigación es determinar la relación entre Control Interno y Control Interno en la Corporación Plop Perú SAC, 2017. La metodología utilizada para la investigación fue diseño no experimental-transversal, de tipo aplicada y de nivel descriptivo correlacional. Para llevar a cabo esta investigación se consideró una población de 60 personas, las cuales laboran en la misma organización, de esta población se usó una muestra de 60 personas, la muestra fue seleccionada usando un muestreo probabilístico. Los resultados obtenidos de las encuestas fueron procesados usando el programa estadístico SPSS v.22, aplicando la estadística descriptiva e inferencial para el análisis de los resultados. Y tuvo como resultado que, si existe relación entre las variables estudiadas El Control Interno y Gestión de la Calidad de la Corporación Plop Perú SAC, 2017.

**Palabras claves:** Control Interno y Gestión de la Calidad.

## **ABSTRAC**

The objective of the present investigation is to determine the relationship between Internal Control and Internal Control in the Plop Perú SAC Corporation, 2017. The methodology used for the research was non-experimental-transversal design, applied type and descriptive correlational level. To carry out this research, a population of 60 people was considered, who work in the same organization, from this population a sample of 60 people was used, the sample was selected using a probabilistic sampling. The results obtained from the surveys were processed using the statistical program SPSS v.22, applying the descriptive and inferential statistics for the analysis of the results. And as a result, if there is a relationship between the variables studied Internal Control and Quality Management of the Plop Perú SAC Corporation, 2017.

**Keywords:** Internal Control and Quality Management.



# **I. INTRODUCCIÓN**

## **1.1. Realidad problemática**

Actualmente, adaptarse a los cambios resulta una complicada tarea para aquellas empresas internacionales que no están debidamente preparadas para afrontar la incertidumbre que caracteriza este siglo XXI. La competencia, la globalización, la apertura comercial y los rápidos cambios tecnológicos entre otras determinantes, suponen grandes desafíos para las empresas que buscan crecer y mantenerse en el mercado, siendo la calidad uno de los referentes de éxito, dado que tanto los clientes como las organizaciones lo exigen. Los clientes demandan calidad en los productos y servicios que solicitan, en tanto que la organización demanda calidad en el desarrollo de sus procesos, por lo que gestionarla resulta ser una de las principales prioridades que deberán asegurar competitividad y vigencia.

La empresa Corporación Plop Perú SAC, es una empresa peruana que a inicios del año 1994 empezó siendo una empresa muy pequeña dedicada a la venta de Insecticidas elimina cucarachas PLOP FORTE, contaba con pocos empleados y pocas funciones administrativas. Sin embargo, es a partir del año 2013 donde se crean nuevas áreas para una mejor gestión administrativa: Contabilidad, Finanzas, Ventas, Marketing, Logística y Recursos Humanos, cada una con diferentes funciones y responsabilidades. Por otro lado, se tienen diversos puntos de ventas y distribuidoras en el mercado de Lima y provincias donde los clientes enfatizan la adhesión con la empresa por el buen poder residual y margen de ganancia que generan los productos ofrecidos.

La empresa es rentable ya que los índices de ventas van en crecimiento. El éxito se basa en la alta rentabilidad ya que el producto que se comercializa es muy efectivo y tiene buenos márgenes de utilidad. Por lo tanto, la situación financiera de la empresa está a una proyección de un 40% de aumento porque en este año se ha calculado el ingreso a Supermercados como Tottus, Plaza Veja, Promart, Mayorsa, Maxi ahorro y Sodimac.

Este crecimiento, sin embargo, debe correr en paralelo con acciones de mejora continua; de tal modo que se garantice calidad en el producto y el servicio; lo que

supone una gestión de la calidad sobre los procesos y los recursos, siendo el control una de las medidas que asegura sostenibilidad en el mercado.

En la presente tesis se pretende relacionar las dos variables, es decir, el control interno y la gestión de la calidad en una empresa privada, específicamente en la empresa Corporación Plop Perú SAC.

## **1.2. Trabajos previos**

### **1.2.1. A nivel internacional:**

Delgado (2014) en su tesis titulada *“El control interno en el departamento de producción y su incidencia en la productividad en la empresa FUNDIMEGA S.A.”*, tuvo el objetivo de demostrar que los procedimientos de control interno mejoran la productividad. La investigación fue de tipo mixta dado que acude a la investigación de campo y documental; a su vez es descriptiva correlacional. La muestra lo conforman 17 trabajadores del área de producción de la *empresa FUNDIMEGA S.A.*, a quienes se les aplicó un cuestionario. Los resultados indican que el control interno en la empresa evaluada es inadecuado porque no se cumplen con normalidad debido a dificultades en la comunicación interna. Del mismo modo, se determina que la poca aplicación de indicadores financieros en el departamento de producción limita su crecimiento. Concluye refiriendo que las inadecuadas aplicaciones de los controles en el departamento de producción tienen una relación directa con la baja productividad y estabilidad económica de la empresa.

Vidal (2014), en su tesis titulada *“La calidad y su gestión en las organizaciones gallegas. Propuesta de un modelo de gestión de calidad total basada en el Modelo EFQM de Excelencia”*, tuvo el objetivo de determinar la influencia de los agentes facilitadores en los resultados organizacionales. La investigación fue de tipo cuantitativa, nivel explicativo y diseño correlacional causal. La muestra lo conformaron 183 empresas que operan en la comunidad autónoma gallega, los cuales fueron seleccionados de modo no probabilístico intencional. El cuestionario a aplicar se elaboró en base a la modelo EFQM. Las conclusiones indican que la

correcta gestión de los criterios agentes (liderazgo; estrategia; personas; alianzas y recursos y; procesos, productos y servicios) influye de forma significativa y positiva en todos los resultados (clientes, personas, sociedad y resultados clave), pues la correlación entre las puntuaciones de ambos alcanza el valor de 0,82. Por lo tanto, una mejor gestión de los criterios agentes en su totalidad va a repercutir positivamente en unos mejores resultados para el caso de las entidades objeto de estudio, siendo el liderazgo la principal fuente de influencia.

Medina (2012), en su tesis *“La gestión de la calidad de servicios y su impacto en la satisfacción de los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda. De la ciudad de Ambato”*, tuvo el objetivo de determinar la influencia de la adecuada gestión de la calidad en el nivel de satisfacción de los clientes. La investigación fue de tipo cuantitativo y diseño descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 373 clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda. A quienes se les aplicó un cuestionario. Los resultados indican que la adecuación de la gestión de la calidad incrementa el nivel de satisfacción de los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.

### **1.2.2. A nivel nacional:**

Layme (2014) en su tesis titulada *“Evaluación de los componentes del sistema de control interno y sus efectos en la gestión de la subgerencia de personal y bienestar social de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto”*, tuvo el objetivo de evaluar los componentes del sistema de control interno, en la gestión de actividades. La metodología describe una metodología cuantitativa de diseño correlacional, donde la muestra fue de 16 trabajadores a quienes se les aplicó cuestionarios validados en el mismo estudio. Concluye que el nivel de evaluación de las normas de control interno, están asociados a los bajos niveles de cumplimiento de los componentes del sistema de control interno y de la gestión de las actividades, en consecuencia, los cumplimientos totales de las normas no son eficaces y por ende sus actividades no son efectivas.

Vilca (2012) en su tesis titulada *“El control interno y su impacto en la gestión financiera de las MYPES de servicios turísticos en Lima Metropolitana”* tuvo como objetivo establecer si la adecuada implementación de los procedimientos de control interno optimizará la gestión financiera en las Mypes. El diseño de la investigación fue de tipo no experimental, correlacional con enfoque mixto (cualitativo-cuantitativo). Se utilizó una muestra compuesta por 44 personas, involucradas en el desarrollo de las labores de servicios realizados a diversos clientes en general y que correspondió a 12 empresas representativas. Los resultados y el análisis de la investigación demostraron que existe un inadecuado control interno que imposibilita de forma parcial, el cumplimiento de los objetivos principales de toda Mype inmersa en este rubro.

Samaniego (2012) en su tesis titulada *“Incidencias del control interno en la optimización de la gestión de las micro-empresas en el distrito de Chaclacayo”* tuvo el objetivo de determinar si el control interno influye en la gestión de las micro empresas. El tipo de investigación fue cuantitativa, aplicada y explicativa. La muestra la constituyen 26 personas (administrador y contador) de 13 micro-empresas que operan en Chaclacayo a quienes se les aplicaron cuestionarios validados mediante expertos. Concluye señalando que el ambiente de control influye en el cumplimiento de objetivos de la empresa; la evaluación de riesgos en los resultados; Las actividades de control en la eficiencia y eficacia; La información y comunicación en la determinación de estrategias, la supervisión en el mejoramiento de los procesos y el seguimiento en la obtención de productos de calidad.

Mamani (2015) en su tesis titulada *“Incidencia del control interno en la gestión del área de almacén en la Municipalidad Provincial de Puno, 2012-2014”*, tuvo el objetivo de analizar y determinar la incidencia del control interno en la gestión de almacén. La investigación fue de tipo cuantitativa y de nivel descriptivo-explicativo. La muestra estuvo constituida por 10 trabajadores del área de almacén en la Municipalidad Provincial de Puno. Utilizó como instrumento de recolección de datos la encuesta. Los resultados muestran que el nivel de implementación del control interno es deficiente y la calidad de la gestión es ineficiente, lo que supone cierta

relación entre estas variables. Los elementos del control interno analizados muestran que no se cumplen con los procesos adecuados para un efectivo control, por desconocimiento de las normas, el desinterés, falta de difusión de las normas de gestión lo cual conlleva al incumplimiento de los objetivos de forma oportuna. De esto se desprende que el control interno no es eficaz por lo tanto la gestión no es óptima.

Crisólogo y León (2013), en su tesis titulada *“El control interno y su efecto en la gestión administrativa y la organización de la Institución Educativa Particular Interamericano S.A., de la ciudad de Trujillo en el año 2012”*, tuvo el objetivo de determinar el efecto del control interno actual en la gestión administrativa y la organización de una institución educativa privada. La investigación fue de tipo descriptiva explicativa y diseño transversal. Las unidades de análisis los conformaron los procesos de la gestión administrativa los cuales fueron analizados mediante una ficha de registro; y los trabajadores de la institución que fueron encuestados mediante un cuestionario. Los resultados mostraron que el actual sistema de Control interno de la I.E.P Interamericano S.A, es deficiente, originando deficiencias en la gestión administrativa como errores de omisión y comisión, y contingencias, vulnerando los objetivos generales de control como son la eficiencia de operaciones, control de activos, confiabilidad de la información administrativa y financiera, y cumplimiento de normas y leyes.

Ibarra, A. (2012), en su tesis titulada *Planeamiento estratégico y su relación con la gestión de la calidad de la Institución Educativa Kumamoto I N° 3092- Puente Piedra-Lima- año 2011*, tuvo e objetivo de determinar que el planeamiento estratégico se relaciona con la gestión de la calidad de la I.E Kumamoto I. Puente Piedra. El tipo de investigación es cuantitativa y el diseño es transversal y correlacional. La muestra estuvo conformada por 65 docentes de la IE Kumamoto a quienes s eles aplicaron cuestionarios validados de planeamiento estratégico y gestión de la calidad. El estudio concluye señalando que el planteamiento estratégico mejora la calidad de la IE Kumamoto N° 3092. Puente Piedra. Región Lima 2011.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. El control interno**

##### **Definición**

El control está relacionado con la actividad humana desde todos los tiempos, de manera que ha evolucionado desde la simple necesidad de seguridad individual o colectiva hasta la imperiosidad de verificar el cumplimiento de los objetivos preestablecidos y sus acciones resultantes.

Hornngren, Harrison y Oliver (2010), definen el control interno como:

Una responsabilidad fundamental de un administrador de empresas es controlar las operaciones. Los propietarios fijan las metas, contratan a los gerentes para que dirijan las acciones y reclutan a empleados para que lleven a cabo los planes del negocio. El control interno es el plan organizacional y todas las medidas correlativas. (p. 379).

En esta definición el autor incorpora la necesidad de planificación de las acciones de control interno, lo que supone un ordenamiento orgánico de las acciones no solo para directivos sino para los trabajadores de la organización. Los mismos autores han afirmado que “los controles internos son más efectivos cuando los empleados de todos los niveles adoptan los objetivos y normas éticas de la organización. Los altos directivos deben comunicar esos objetivos y normas a los empleados” (Hornngren, Harrison y Oliver, 2010, p. 267). De acuerdo a este autor el compartir la visión, misión y objetivos organizacionales con el personal, se generaría un mayor nivel de involucramiento y compromiso que propiciaría que todos empujen hacia la misma dirección y ejecuten acciones de control den forma simultánea.

De acuerdo a Estupiñán (2015) el control interno es “un proceso ejecutado por la 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 efectividad, suficiencia y cumplimiento". (p. 25)

Esta definición enfatiza ciertas características del control interno; en principio que su éxito depende de la participación de toda la organización, que no se realiza de manera absoluta o rígida sino razonable y que su propósito es alcanzar objetivos organizacionales.

Para Barquero (2013):

El control interno no viene determinado por normativas, sino que es un ámbito en el que predomina el sentido común, es decir, los procedimientos a establecer para asegurar que la información financiera es fiable, una adecuada gestión del negocio y el cumplimiento de normativas debieran ser similares en cualquier organización. (p. 32)

Esta definición no centra el control interno a la acción típicas del control que usualmente norma y luego verifica, sino que acude a al sentido común de los mismos trabajadores o directivos de tal modo que los procesos fluyan hacia la consecución de objetivos.

Rodríguez (2009) por su parte define control interno en los siguientes términos:

Es un elemento del control que se basa en procedimientos y métodos, adoptados por una organización de manera coordinada a fin de proteger sus recursos contra pérdida, fraude o ineficiencia; promover la exactitud y confiabilidad de informes contables y administrativos, apoyar y medir la eficacia y eficiencia de esta y medir la eficiencia de operación en todas las áreas funcionales de la organización (p. 49).

Según sostiene el autor es necesario que en toda organización se ejecuten de modo coordinado los procedimientos de control con las diferentes áreas, a fin de



lograr un mejor cuidado de recursos y se asegure fiabilidad de la información con respecto a la eficiencia de las diversas operaciones.

Al respecto Fonseca (2011), manifiesta que “los objetivos del control interno deben recaer en las categorías relacionadas con la efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información interna y externa, y cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas internas aplicables” (p.20). En medida que los procesos y actividades están organizadas sistemáticamente para generar un bien o servicio, es necesario que estos se cumplan de la mejor manera, por lo que el control tiene alcances que conllevan a la concesión de la calidad de los procesos, los productos y los servicios.

Mantilla sostiene que:

El mundo presente se considera que hace parte de una era de incertidumbre. En la práctica administrativa ello se desarrolla a través del entendimiento y la administración del riesgo, con aplicaciones e importantes en contabilidad, auditoría y control interno. Tal incertidumbre es entendida, inicialmente, en términos de caos, lo cual ha conducido a una nueva especialidad al interior de las matemáticas: la teoría del caos. El presupuesto central es que para entender la incertidumbre es necesario, inicialmente, evitar el control e ingresar sin prevenciones al mundo de la sutileza y la ambigüedad. En el fondo lo que surge es un nuevo concepto de control. (p. 52).

En términos del autor, el control surge como respuesta a la incertidumbre, lo que en la práctica constituiría los principios de la administración del riesgo, lo que supone planificación y previsión.

Por su parte

[...] para que un control interno se establezca dentro de una organización, no es suficiente que existan los manuales de procedimientos y las regulaciones de las actividades (e inclusive el control). También se necesita

un ambiente propicio para que funciones el control interno, la actitud general de la administración, de los directivos y de los propietarios, sobre el control y la importancia de la actividad dentro de un marco de acciones, políticas y procedimientos es preponderante. (p. 151).

En otros términos, para que se establezca el control interno no solo se requiere normar y describir procesos sino además es necesario establecer una cultura donde las actitudes y la predisposición de quienes dirigen la institución se tornó relevante.

### **Dimensiones**

Las dimensiones a considerar en la presente tesis fueron determinadas a partir de la definición de control interno que ofrecen Horngren, Harrison y Oliver (2010):

**Metas:** Se refiere a las acciones de control hacia el cumplimiento de las metas que tiene la empresa. De acuerdo a Horngren, Sundem y Stratton (2006), “los factores clave para el éxito son características o atributos que los administradores deben lograr a fin de conducir a la organización hacia sus metas” (p. 384). En este sentido, se podría decir que el control interno buscar asegurar que la empresa asegure sus metas. Para ello:

Los administradores necesitan identificar centros de responsabilidad, desarrollar mediciones del desempleo, establecer una estructura de vigilancia y generación de informes, ponderar costos y beneficios y dar la motivación para tener congruencia entre las metas y el esfuerzo de los trabajadores. (Horngren, Sundem y Stratton, 2006, p. 384).

En cierta medida, las metas no se formulan solamente en función a la necesidad de la empresa o de los clientes sino del recurso del que se dispone, por lo tanto, el control no solo se circunscribe a la verificación sino también en las decisiones concertadas y la motivación al personal.

Al respecto Marchant (2005) menciona que:

Los factores comportamentales aluden al comportamiento manifiesto al plan y las metas organizacionales. Se traduce en comportamientos laborales funcionales o deseables, aquellos a cumplir con los objetivos organizacionales, especialmente los relacionados con la productividad e integración de la empresa. (p. 45).

De acuerdo el autor las metas se concretan a través de factores comportamentales que tengan la finalidad de alcanzar los objetivos de la empresa. De esta manera el control de las metas no solo se enfoca en los números sino en el personal y los procesos que desarrolla para su idóneo cumplimiento.

**Planes del negocio:** Toda empresa se constituye inicialmente con su plan de negocio donde se evidencian los procesos administrativos y financieros que concluirán en éxito organizacional. Barrow (2002), indica que el plan de negocio es:

Una propuesta detallada para realizar o lograr algo [...] En teoría un plan empresarial debería establecerse a partir de los objetivos de un negocio, de cómo y cuándo se va a cumplir; de los recursos que se necesitaran; de las evidencias que refuerzan estas presuposiciones (p. 22)

Es decir, los planes de negocio deben respaldarse en evidencias que ofrezcan seguridad de éxito ya que no basta el entusiasmo. En términos de Stettinius, Wood, Doyle y Colley (2009) “uno de los objetivos del plan de negocio es desarrollar un modelo de negocio que refleje, razonablemente, las relaciones entre volumen, precio, coste y capacidad” (p. 105). En este sentido, el control interno se preocupa que estas evidencias sean reales y su vez verifica que los procesos sean lo suficientemente flexibles para afrontar cambios que pudieran presentarse durante la ejecución del plan, de tal modo que se mantenga equilibrio razonable entre volumen, precio, coste y capacidad.

**Plan organizacional:** Hace referencia principalmente a las acciones de control del recurso humano. En esa línea, Vainrub (2006), lo define como “el proceso gerencial que traduce la filosofía de la empresa en reglas básicas de dirección de recursos humanos y físicos y la coordinación de sus esfuerzos hacia el logro de los objetivos corporativos” (p. 68). Es por ello que no basta tener buenos elementos sino en cómo se les organizan. Esta organización siempre es función a las características de la empresa y los objetivos que persigue. Al respecto Longenecker, Petty, Palich y Hoy (2012) refieren:

El éxito de cualquier empresa depende de su calidad de su personal, quien debe estar adecuadamente organizado y liderado con habilidad. Esta es la razón de que contar con un equipo gerencial balanceado, elegir un modelo de organización que sea compatible con la empresa y las circunstancias, y que formar alianzas estratégicas ventajosas, sean factores importantes. (p. 255).

Las acciones de control al plan organizacional deberán conducir a asegurar que el personal percibe un adecuado e idóneo liderazgo, y que las actividades que realizan están en función a sus capacidades y están debidamente normados y organizados

**Medidas.** Se refiere a la observancia que mantiene la organización con respecto a la salvaguarda de la información y registros financieros. Según Horngren, Sundem y Elliott (2000) “abarcen los métodos y procedimientos gracias a los cuales se autorizan las transacciones, se salvaguardan los activos y se garantiza la exactitud de los registros financieros [...] Las precauciones y los procedimientos limitan adecuadamente el acceso a los activos” (p. 189). De acuerdo al autor las medidas se concretan en métodos y procedimientos que la empresa dicta a fin de guardar la veracidad de los registros, los cuales constituyen insumo primordial para la toma de decisiones.

De acuerdo a Marín y Martínez (2003), las medidas de control se llevan a cabo en relación al “registro, documentación y liquidación de las operaciones de la

institución; el adecuado funcionamiento de los sistemas informáticos; La generación de información financiera precisa, integra y oportuna” (p. 352). Todos estos elementos constituyen fuentes de información que permiten observar cómo va el desarrollo de los procesos y evidencia los niveles de éxito alcanzado.

### **1.3.2. Gestión de la calidad**

#### **Definición**

Para Camisón, Cruz y González (2006), la gestión de la calidad es:

[...] un sistema de gestión que pone el énfasis en mantener un liderazgo en la consecución de la calidad, formular las políticas y estrategias a seguir, alcanzar una dirección adecuada de los recursos y el personal, y orientar el diseño de todos los procesos de la empresa al cliente, de cara a lograr unos resultados: satisfacción del cliente, satisfacción del personal, un impacto positivo en la sociedad y unos resultados económicos excelentes que permitan mantener una ventaja competitiva sostenida. (p. 716).

De acuerdo al autor un sistema de gestión correctamente implementado asegura que todas las actividades empresariales están dirigidas hacia la satisfacción plena del cliente como primer y principal objetivo corporativo, pero sin dejar de considerar a los empleados y a la sociedad en general.

Posteriormente Camisón, Cruz y González (2006), señalan que

La premisa básica del modelo es que los procesos son las vías a través de las cuales la empresa encauza y libera las aptitudes de su personal, con objeto de producir ciertos resultados. Dicho de otro modo, los procesos y el personal son Agentes Facilitadores que proporcionan los Resultados. (p. 716)

Según Heras et al. (2008) la gestión de la calidad es “una actividad funcional específica de la empresa o una función transversal dentro de las funciones básicas de la empresa” (p. 15). Es decir, para este autor la gestión de la calidad deberá ser implementada de manera simultánea y acompañando a cada función y proceso que describa la empresa.

Casadesús, Heras y Merino (2005), señala por su parte que:

La gestión de la calidad, como filosofía de gestión centrada en la calidad, se basa en la participación de todos los miembros de la empresa, y trata de aumentar la satisfacción de los clientes (incluyendo también en este término a los clientes internos), a la vez que se mejora la eficiencia organizativa y se obtienen beneficios para todos los miembros de la organización y el resto de la sociedad. (p. 17).

Como se observa en esta definición, la gestión de la calidad ya no se centra en el producto o servicio que brinda la empresa sino en los procesos o la organización de procesos y recursos con la finalidad de brindar calidad al cliente.

Para Cuatrecasas (2005), la gestión de la calidad busca:

La ventaja competitiva y la satisfacción plena de las necesidades y expectativas de los clientes. Se ponen en práctica aspectos como la mejora continua, círculos de calidad, el trabajo en equipo, la flexibilidad de procesos y productos. La calidad se convierte en uno de los factores estratégicos para la gestión de una empresa (p. 22).

De este modo la gestión de la calidad se convierte en una estrategia que permite que la empresa se torne competitiva y asegure su permanencia en el mercado.

Para Plaza (2002), gestión de la calidad “agrupación de un conjunto de teorías y prácticas relacionadas con la calidad dentro de una disciplina de gestión. Es la consecución de la calidad mediante la participación de todos en la empresa” (p.30).

Al igual que varios teóricos este autor también enfatiza que la gestión de la calidad es participativa, por lo que el paradigma de la gestión estratégica desde la gerencia resulta desfasado; en todo caso para gestionar la calidad todo el personal debe participar en la formulación del plan estratégico.

Para Chiavenato (2004), la gestión de la calidad:

Se basa en el empoderamiento de las personas, lo que significa proporcionar a los empleados las habilidades y la autoridad para que tomen decisiones que tradicionalmente eran dadas a los gerentes. Permite la habilitación de los empleados para solucionar los problemas de los clientes sin consumir tiempo para la aprobación del gerente. La gestión de la calidad trae una diferencia significativa en la mejora de los productos y servicios, en la satisfacción del cliente, en la reducción de costos y tiempos, trayendo economías para la organización y satisfacción de las personas involucradas (p. 507).

De manera más concreta este autor señala que la clave está en empoderar al personal y brindar autonomía para resolver situaciones que involucren su nivel o campo de acción, lo que es posible cuando ellos trabajan en función a resultados.

Cuatrecasas (2000) señala que:

La correcta gestión de todos los aspectos relacionados con la calidad supone la planificación, diseño y desarrollo de productos y procesos en el marco de una organización y gestión de los recursos humanos para la calidad, así como la adecuada implantación y control de la calidad y su certificación final. Todo ello supone una gestión de la empresa, sus productos y procesos, basada en la calidad, y llevará a la misma a obtener el máximo de ventaja competitiva y la satisfacción total de los clientes mediante la identificación, aceptación y satisfacción de todas sus expectativas y necesidades a través de los procesos, productos y servicios [...] (p. 29).

Bajo este enfoque la calidad ya solamente no se concentra en el producto, servicio o estructura organizacional de manera aislada sino de manera integrada a partir de procesos que buscan asegurar calidad y satisfacer al cliente.

Sobre aseguramiento de la calidad Verdoy, Mateu, Sagasta y Sirvet (2006) manifiestan que es “[...] el conjunto de acciones planificadas y sistemáticas que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos dados sobre la calidad” (p. 17).

Es decir, la gestión de la calidad involucra planificación para asegurar que tanto del recurso humano como de los procesos cumplan estándares de calidad específicos.

### **Dimensiones**

Camisón, Cruz y González (2006), propone dos dimensiones para valorar la gestión de la calidad: el liderazgo para la calidad y los resultados.

### **Agentes facilitadores**

De acuerdo a Camisón, Cruz y González (2006) son “vías a través de las cuales la empresa encauza y libera las aptitudes de su personal con el objetivo de producir ciertos resultados. Dicho de otro modo, los procesos y el personal son agentes facilitadores que proporcionan los resultados” (p. 716). De acuerdo a este autor, el liderazgo para la calidad se concreta en Agentes Facilitadores y representan las acciones y medios que pone la organización para lograr los resultados.

Según Ferrando y Granero (2005), los agentes facilitadores “describen los potenciales de la organización respecto a la gestión de su Liderazgo, Estrategia, Personas, Procesos y Recursos internos y externos y van a permitir la obtención de unos determinados resultados” (p. 33). Como se observa, básicamente se refiere a los procesos y los recursos que son necesarios desarrollar y asegurar para el logro de los objetivos.



De acuerdo a Dommartin (2002, p. 28), para valorar esta dimensión “se juzgan las medidas aplicadas y el grado de implantación de las mismas”. Es decir, se valora si se sigue un método sistemático y si comprueba y evalúa el sistema de periodicidad, teniendo siempre como objetivo la mejora continua.

## **Resultados**

Según Camisón, Cruz y González (2006) los “Resultados hacen referencia a lo que ha conseguido y está consiguiendo la empresa en el rendimiento general de la organización, en sus clientes, en las personas y en la sociedad en la que actúa” (p. 716). De este modo, el autor amplió el resultado no solo considerando al cliente externo sino también al cliente interno y la sociedad misma.

Según Ferrando y Granero (2005), los Resultados tratan “sobre lo que la organización logra y cómo lo logra. Además, se interesa en conocer cómo han evolucionado, qué tendencias presentan los datos en los últimos años”. (p. 34). De acuerdo al autor, los Resultados no solo involucra valoración del producto final, sino también de cada uno de los procesos y practica transformativa misma que recae en la responsabilidad de los empleados.

De acuerdo a Dommartin (2002), los Resultados pueden ser:

De rendimiento interno, de percepción de los grupos de interés o resultados clave de la organización. Los primeros se consideran predictores de los demás. Los de rendimiento se relacionan con las medidas internas que se llevan a cabo para conocer el rendimiento operativo en los ámbitos de clientes, personas, sociedad y procesos clave. (p. 28).

Es decir, los resultados pueden ser evidenciados desde las percepciones de los clientes o la sociedad, dependiendo del alcance y desde el rendimiento en términos de productividad cuando se trata de la valoración de los procesos o los desempeños.

Para Corma (2005), “las medidas de percepción son indicadores relacionados con la recogida de opinión de clientes, personas y sociedad, fundamentales en sus decisiones respecto a la organización” (p. 53). Los resultados clave señalan el grado de éxito de la estrategia y son una muestra significativa del valor de la organización. Los Resultados son consecuencia de los Agentes Facilitadores y estos se mejoran utilizando la información procedente de los Resultados.

#### **1.4. Formulación del problema**

##### **1.4.1. General**

¿Cuál es la relación que existe entre control interno y gestión de la calidad en la Corporación Plop Perú SAC, 2017?

##### **1.4.2. Específicos**

¿Cuál es la relación que existe entre metas y gestión de la calidad en la Corporación Plop Perú SAC, 2017?

¿Cuál es la relación que existe entre planes de negocio y gestión de la calidad en la Corporación Plop Perú SAC, 2017?

¿Cuál es la relación que existe entre plan organizacional y gestión de la calidad en la Corporación Plop Perú SAC, 2017?

¿Cuál es la relación que existe entre medidas y gestión de la calidad en la Corporación Plop Perú SAC, 2017?

## **1.5. Justificación**

### **1.5.1. Justificación teórica**

La tesis se justifica teóricamente porque aborda dos enfoques de gestión que pueden tornarse complementarias. Por un lado, se propone el control interno como una acción colectiva más relacionada a disposición y compromisos que el simple control o verificación de acciones. Del mismo modo se propone el enfoque de la gestión de la calidad para abrir paso a un sistema de gestión que prioriza al cliente para diseñar sus procesos y estructura organizacional. De esta manera la gestión de la calidad no prioriza el producto o servicio sino la satisfacción de los clientes. Mediante este estudio se intenta demostrar que las permanentes acciones de control interno puede significar una mejora de la gestión de la calidad.

### **1.5.2. Justificación práctica**

La tesis se justifica en la práctica de gestión porque brindará suficientes conocimientos para desarrollar planes de mejora continua desde los diferentes ámbitos del control interno o desde los procesos mismos que configuran la gestión de la calidad. De hecho, esto último viene a ser el objetivo principal de toda empresa, ya que le asegura continuidad en el mercado y a su vez un posicionamiento competitivo robusto que le permita acceder a una mayor productividad.

### **1.5.3. Justificación metodológica**

La tesis se justifica metodológicamente porque propone una forma de medición de las variables control interno y calidad de la gestión. Estos instrumentos de medición, una vez validados podrán ser utilizados por otros investigadores interesados en las mismas variables que aquí se abordan. Aunque tomando en cuenta otras variables asociadas o explicativas.

#### **1.5.4. Justificación legal**

Se justifica legalmente porque de acuerdo a la ley universitaria N° 30220 exige presentar una tesis de investigación para graduarnos de bachilleres

#### **1.6. Hipótesis**

Según Méndez (2012), las hipótesis son “proposiciones afirmativas que el investigador plantea con el propósito de llegar a explicar hechos o fenómenos que caracterizan o identifican el objeto de conocimiento” (p. 208). Para propósitos de la presente tesis, las hipótesis se plantean en los siguientes términos:

##### **1.6.1. General**

Existe relación significativa entre control interno y gestión de la calidad en la Corporación Plop Perú SAC, 2017.

##### **1.6.2. Específicos**

Existe relación significativa entre metas y gestión de la calidad en la Corporación Plop Perú SAC, 2017.

Existe relación significativa entre planes de negocio y gestión de la calidad en la Corporación Plop Perú SAC, 2017.

Existe relación significativa entre plan organizacional y gestión de la calidad en la Corporación Plop Perú SAC, 2017.

Existe relación significativa entre medidas y gestión de la calidad en la Corporación Plop Perú SAC, 2017.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. General**

Determinar la relación que existe entre control interno y gestión de la calidad en la Corporación Plop Perú SAC, 2017.

### **1.7.2. Específicos**

Determinar la relación que existe entre metas y gestión de la calidad en la Corporación Plop Perú SAC, 2017.

Determinar la relación que existe entre planes de negocio y gestión de la calidad en la Corporación Plop Perú SAC, 2017.

Determinar la relación que existe entre plan organizacional y gestión de la calidad en la Corporación Plop Perú SAC, 2017.

Determinar la relación que existe entre medidas y gestión de la calidad en la Corporación Plop Perú SAC, 2017.

## **II. MÉTODOLOGIA**

## **2.1. Método, tipo, nivel y diseño de investigación**

La investigación se realiza desde un enfoque cuantitativo porque “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 4).

### **2.1.1. Método de investigación**

El método de investigación es hipotético-deductivo. Según Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2014) “el método hipotético deductivo consiste en ir de la hipótesis a la deducción para determinar la verdad o falsedad de los hechos, proceso o conocimientos, mediante principios de falsación propuestos” (p. 136).

### **2.1.2. Tipo de investigación**

La presente investigación corresponde al tipo de investigación aplicada, ya que según Bunge (2008), indica que la investigación aplicada cuyo propósito dar solución a situaciones o problemas concretos e identificables.

### **2.1.3. Nivel de investigación**

El nivel de investigación es descriptivo correlacional porque “se mide y describe las características de los hecho o fenómenos” (Valderrama, 2013, p. 168). En este caso se medirán y describirán las variables control interno y gestión de la calidad.

### **2.1.4. Diseño de investigación**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) el diseño es no experimental transversal.

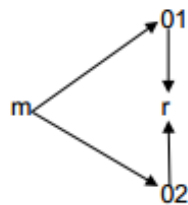
El diseño utilizado es el no experimental porque se realizan sin la manipulación deliberada de variables.

Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 152).

El diseño también es transversal porque “se recolectan datos en solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 154)

Asimismo, el diseño es correlacional por que busca “establecer relaciones entre variables sin precisar sentido de causalidad” (p. 157).

El siguiente esquema corresponde a este tipo de diseño: (Sánchez y Reyes 2015).



Donde:

m = Muestra de estudio

O1 = Var. 1 (Control interno)

O2 = Var. 2 (Gestión de la calidad)

R = Relación



## **2.2. Operacionalización de variables**

El presente proyecto consta de dos variables: control interno y gestión de la calidad.

### **Variable 1: Control interno:**

#### **Definición conceptual**

Hornngren, Harrison y Oliver (2010), definen el control interno como

Una responsabilidad fundamental de un administrador de empresas es controlar las operaciones. Los propietarios fijan las metas, contratan a los gerentes para que dirijan las acciones y reclutan a empleados para que lleven a cabo los planes del negocio. El control interno es el plan organizacional y todas las medidas correlativas (p. 379).

#### **Dimensiones**

##### **Dimensión Metas**

De acuerdo a Hornngren, Sundem y Stratton (2006), “los factores clave para el éxito son características o atributos que los administradores deben lograr a fin de conducir a la organización hacia sus metas” (p. 384).

##### ***Indicadores:***

*Factores clave.* Según Urcola (2000):

[...] la necesidad de implantar una profunda cultura de la transformación que exija asumir el cambio como algo absolutamente natural y como consecuencia de todo ello, los factores clave que el directivo deberá desarrollar para gestionar dichos cambios son eficiencia y resultados” (p. 9).

*Atributos:* Para Ruiz (2007) los atributos organizacionales son enfoques organizacionales: “Conjunto múltiple de atributos organizacionales. Este enfoque destaca las características estructurales de la organización que, por su estabilidad, ejercen influjo en la conducta de los sujetos como pueden ser su tamaño, organigrama, estilo de dirección” (p. 142).

*Conducción:* Con respecto a la conducción organizacional Braidot (2002) refiere:

La nueva realidad en que estamos inmersos se caracteriza por variables cruciales que impactan en actitudes y decisiones a nivel organizacional como personal. Por eso redefinimos la vieja fórmula explosiva, considerando tres pivotes fundamentales que marcan los aspectos sustanciales del cambio en la conducción organizacional. Velocidad, complejidad, incertidumbre. (p. 11).

### **Dimensión Planes del negocio**

Barrow (2002), indica que el plan de negocio es:

Una propuesta detallada para realizar o lograr algo [...] En teoría un plan empresarial debería establecerse a partir de los objetivos de un negocio, de cómo y cuándo se va a cumplir; de los recursos que se necesitaran; de las evidencias que refuerzan estas presuposiciones (p. 22).

### **Indicadores**

*Objetivos:* Gil y Giner (2007), señalan que “un objetivo es un fin en sí mismo, más preciso, cuantificado o para un periodo de tiempo determinado *a priori*. La teoría económica consideró [...] como único objetivo empresarial la maximización del beneficio (p. 209).

*Recursos humanos:* Para Rodríguez (2004):

El modelo de gestión de recursos humanos concibe el ejercicio de evaluación del desempeño como una herramienta de apreciación de los resultados concretos obtenidos por el ocupante de un puesto en un periodo de tiempo determinado, en función de los objetivos establecidos para este periodo (p. 111)

*Evidencias:* Según Tamayo (2001), “es toda aquella información que se reúne y almacena durante la realización de la auditoria para facilitar su examen [...]” (p. 49).

### **Dimensión Plan organizacional**

Hace referencia principalmente a las acciones de control del recurso humano. En esa línea, Vainrub (2006), lo define como “el proceso gerencial que traduce la filosofía de la empresa en reglas básicas de dirección de recursos humanos y físicos y la coordinación de sus esfuerzos hacia el logro de los objetivos corporativos” (p. 68).

### **Indicadores**

*Proceso:* Pérez (2010) define proceso como “Secuencia ordenada de actividades repetitivas cuyo producto tiene valor intrínseco para su usuario cliente” (p. 51).

*Filosofía:* Barceló refiere con respecto a filosofía:

[...] la gestión del conocimiento actúa como pieza clave constituyéndose como filosofía empresarial que pretende identificar, captar, sistematizar y aplicar la información y experiencia de la compañía para incrementar su rentabilidad y contribuir a la consecución de los objetivos estratégicos (p. 37).

## **Dimensión Medidas**

Se refiere a la observancia que mantiene la organización con respecto a la salvaguarda de la información y registros financieros. Según Horngren, Sundem y Elliott (2000) “abarcan los métodos y procedimientos gracias a los cuales se autorizan las transacciones, se salvaguardan los activos y se garantiza la exactitud de los registros financieros [...] Las precauciones y los procedimientos limitan adecuadamente el acceso a los activos” (p. 189).

## **Indicadores**

*Autorización de transacciones:* Mantilla (2013) refiere que “Tales autorizaciones han sido definidas como una función administrativa asociada directamente con la responsabilidad por el logro de los objetivos de la organización y como punto de partida para el establecimiento del control contable de las transacciones” (p. 23)

*Salvaguarda de activos:* Al respecto Blanco (2012), refiere:

El control interno sobre la salvaguarda de activos contra adquisición, uso o disposición no autorizados puede incluir controles relacionados con objetivos de presentación de informes financieros y de operaciones. Al obtener un entendimiento de cada uno de los componentes del control interno, la consideración que hace el auditor de los controles de salvaguarda generalmente se limita a aquellos que son importantes para la confiabilidad de la presentación de la presentación de informes financieros (p. 208).

*Registros financieros.* Según Laudon y Laudon (2004) “administrar los registros finieras [suponen] ingresos, desembolsos, depreciación nomina, para dar cuenta del flujo de fondo de la empresa” (p. 49).

## **Variable 2: Gestión de la calidad:**

### **Definición conceptual**

Camisón, Cruz y González (2006), refiere con respecto al modelo de gestión de la calidad:

La premisa básica del modelo es que los procesos son las vías a través de las cuales la empresa encauza y libera las aptitudes de su personal, con objeto de producir ciertos resultados. Dicho de otro modo, los procesos y el personal son Agentes Facilitadores que proporcionan los Resultados (p. 716).

### **Dimensiones**

#### **Dimensión Agentes facilitadores**

De acuerdo a Camisón, Cruz y González (2006):

[...] los aspectos relacionados con los Agentes Facilitadores se refieren a la forma en que se están alcanzando los Resultados, y por tanto representan el cómo en lugar del qué. Dichos agentes definen cómo la empresa gestiona y despliega sus recursos, procesos y actividades para el logro de la excelencia, comprendiendo acciones organizativas que van desde el liderazgo de la dirección que dirija e impulse la estrategia y política, a la gestión de recursos, procesos, personas y alianzas. (p. 716).

### **Indicadores**

*Liderazgo:* Para Camisón, Cruz y González (2006), “[...] indica cómo el comportamiento y las actuaciones del equipo de dirección y de todos los demás líderes de la organización estimulan, apoyan y fomentan una cultura de GCT [Gestión de Calidad Total]” (p. 717)

*Política y estrategia:* Según Camisón, Cruz y González (2006):

[...] se trata de analizar cómo se refleja el concepto de GCT en la política y estrategia de la empresa, cómo ésta incorpora los principios de la calidad total a la formulación, implantación, revisión y mejora de su política y estrategia, y cómo las convierte en planes y acciones (p. 720).

*Personas.* De acuerdo a Camisón, Cruz y González (2006), “[...] estudia cómo libera la organización todo el potencial de su personal empleado con objeto de mejorar el negocio de forma continuada” (p. 720).

*Alianzas y recursos:* Según Camisón, Cruz y González (2006), este indicador:

[...] se centra en cómo se gestionan, utilizan y conservan eficazmente los recursos de la empresa y las relaciones con los proveedores, en apoyo de la política y la estrategia, así como la forma en que se gestiona el conocimiento y la tecnología (p. 721).

*Procesos:* Según Camisón, Cruz y González (2006):

[...] este criterio queda reflejado cómo se identifican los procesos (actividades generadoras de valor añadido), especialmente los críticos para el éxito, a fin de gestionarlos y revisarlos de manera sistemática y de establecer sistemas para su mejora permanente mediante la innovación y la creatividad (p. 721).

## **Dimensión Resultados**

Según Camisón, Cruz y González (2006), “Los aspectos relativos a los Resultados hacen referencia a lo que ha conseguido y está consiguiendo la empresa en el Rendimiento general de la Organización, en sus Clientes, en las Personas y en la Sociedad en la que actúa” (p. 716).

## **Indicadores**

*Resultados en los clientes:* Camisón, Cruz y González (2006), menciona que “mide, pues, de una manera exhaustiva los resultados alcanzados con respecto a sus clientes tanto internos como externos” (p. 722).

*Resultados en las personas:* Según Camisón, Cruz y González (2006), “mide los logros que se están alcanzando en relación con la satisfacción de los empleados” (p. 722).

*Resultados en la sociedad:* De acuerdo a Camisón, Cruz y González (2006), “Se miden esencialmente los resultados que la organización está alcanzando en cuanto a satisfacción de las necesidades y las expectativas de la comunidad local, nacional e internacional” (p. 722).

*Resultados clave:* En términos de Camisón, Cruz y González (2006), “se refiere exclusivamente a los logros alcanzados en relación con los objetivos planificados, tanto financieros como no financieros, y a la medición de aspectos como la comprensión, el conocimiento, la predicción y la mejora de estos resultados” (p. 723).

## **Operacionalización de variables**

Tabla 1. Operacionalización de las variables: Control interno y Gestión de Calidad

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ITEMS	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICION
Control Interno	Metas	Factores clave	2	Cuestionario Likert	Ordinal
		Atributos	1		
		Conducción	1		
	Planes de negocio	Objetivos	1		
		Recursos Humanos	1		
		Evidencias	1		
	Plan organizacional	Proceso	1		
		Comunicación de la información	1		
		Filosofía	1		
	Medidas	Autorización de transacciones	1		
		Salvaguarda de activos	1		
		Registros financieros	1		
Gestión de Calidad	Agentes facilitadores	Liderazgo	2	Cuestionario Likert	
		Política y estrategia	2		
		Personas	2		
		Alianzas y recursos	2		
		Procesos	2		
	Resultados	Resultados en los clientes	1		
		Resultados en las personas	1		
		Resultados en la sociedad	1		
		Resultados clave	1		

Elaboración propia



## 2.3. Población y muestra

### 2.3.1. Población

Para fines de la presente investigación, la población estará conformada por 60 trabajadores de la Corporación Plop Perú SAC, que laboran en la gerencia y las diversas áreas de la empresa. El detalle de la población se observa en la siguiente tabla:

Tabla 2

*Distribución de la población de trabajadores de la Corporación Plop Perú SAC*

	N	%
Gerencia	3	5%
Área de ventas	20	33%
Área de producción	24	40%
Área de logística y almacén	8	13%
Área de contabilidad	3	5%
Área de diseño	2	3%
Total	60	100%

### 2.3.2. Muestra

La muestra tomada fue igual la población, es decir  $m = 60$  trabajadores

## 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

### 2.4.1. Técnica

La técnica empleada para la recolección de datos es la encuesta, el cual es definido por Carrasco (2009) como “[...] una técnica de investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas

directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigativo” (p. 314).

#### **2.4.2. Instrumento**

El instrumento es el cuestionario; que según Hernández, Fernández y Baptista (2014), es un “conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se va a medir” (p. 217).

Para fines de la presente tesis, los cuestionarios son

Cuestionario de control interno: El instrumento consta de 13 ítems con respuestas tipo Likert: “Nunca”, “Casi nunca”, “A veces”, “Casi Siempre”, “Siempre”. Está dirigido a los trabajadores de las diversas áreas de una empresa de producción privada. Mide percepciones de las acciones de control interno instaladas por la empresa.

Cuestionario de gestión de la calidad: El instrumento consta de 14 ítems con respuestas tipo Likert: “Nunca”, “Casi nunca”, “A veces”, “Casi Siempre”, “Siempre”. Está dirigido a los trabajadores de las diversas áreas de una empresa de producción privada. Mide percepciones de los niveles de gestión de la calidad que implementa la empresa en sus procesos productivos.

#### **2.4.3. Validez**

Para fines de la investigación los instrumentos fueron sometidos a juicio de expertos a fin de valorar su validez de contenido. En la siguiente tabla se indica la opinión de los expertos:

Tabla 3

Juicio de expertos para determinar validez de contenido

Expertos	Opinión
Mg. Edith Geobana Rosales Domínguez	Existe suficiencia
Mg. Edwin Arce Álvarez	Existe suficiencia
Dr. Lessner Augusto León Espinoza	Existe suficiencia

Como se observa en la tabla 5, los expertos han determinado que existe suficiencia en el contenido de los instrumentos.

#### 2.4.4. Confiabilidad

Hernández, Fernández y Baptista (2014), definen confiabilidad como el “grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (p. 200).

Para este estudio, la confiabilidad fue determinada mediante el cálculo del coeficiente alfa de Cronbach. Con ese propósito los instrumentos fueron aplicados a una muestra piloto de 60 participantes y con los datos obtenidos se procede a calcular el coeficiente alfa. En la tabla siguiente se muestra los resultados de dicho cálculo.

Tabla 4

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	60	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	60	100,0

Tabla 5

*Confiabilidad de confiabilidad de los instrumentos*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,901	27

El estadístico de fiabilidad para las variables indica que la prueba es confiable porque dio un valor de 0.901; es decir el grado de fiabilidad del instrumento y de los ítems en general es muy alto, según la Tabla 6:

Tabla 6

Coeficiente	Relación
0.00 a +/- 0.20	Muy Baja
-0.2 a 0.40	Baja o ligera
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	Marcada
0.80 a 1.00	Muy Alta

## 2.5. Métodos de análisis de datos

Con el fin de cumplir con los objetivos planteados en la investigación se utilizarán los siguientes análisis de datos:

**Estadística descriptiva:** Mediante tablas de frecuencia y figura de barras se describe el comportamiento de las variables de estudio.

**Estadística inferencial:** Se utiliza el coeficiente alfa de Cronbach para comprobar la confiabilidad del instrumento y la Prueba de Bondad de Ajuste de Kolmogorov -Smirnov para determinar la normalidad de la distribución de los datos.

Estadística inferencial: Prueba de correlación de Spearman para comprobar las hipótesis.

## **2.6. Aspectos éticos**

Se tomaron en cuenta los siguientes aspectos éticos en el desarrollo de la investigación: La recolección de la información fue anónima y el manejo de los resultados fue confidencial; se aseguró que los participantes expresen su acuerdo para ser parte de la muestra; todos los participantes fueron parte de la muestra y tuvieron las mismas condiciones para responder al instrumento; la información utilizada es veraz y original.

# **III. RESULTADOS**

### 3.1. Análisis descriptivo de los resultados de variables y dimensiones

#### Variable 1: Control interno

Tabla 7

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	10,0	10,0	10,0
	A veces	43	71,7	71,7	81,7
	Casi siempre	11	18,3	18,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

**Interpretación:** De acuerdo con los resultados de la Tabla 7 con un total de 60 personas encuestadas, los resultados obtenidos muestran que el 71 % que representan 43 personas, consideran que a veces es indispensable el control interno en la empresa. Así mismo, el 18,3 % que representan 11 personas consideran que casi siempre es indispensable el control interno en la empresa. Mientras que el 10% de 6 personas considera que casi nunca es indispensable el control interno en la Corporación Plop Perú SAC, 2017.

#### Dimensión: Metas

Tabla 8

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,7	1,7	1,7
	Casi nunca	18	30,0	30,0	31,7
	A veces	32	53,3	53,3	85,0
	Casi siempre	9	15,0	15,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

**Interpretación:** De acuerdo a la Tabla 8, se tiene un total de 60 personas encuestadas, los resultados obtenidos muestran que el 53 % representando a 32

personas manifiestan que a veces cumplen con las metas que tienen como cultura en la organización. Así mismo, el 30 % de 18 personas nos manifiestan que casi nunca cumplen las metas de la organización. Por otro lado, el 1,7 % representando a 1 personas nos manifiesta que nunca cumplen las metas de la Corporación Plop Perú SAC, 2017.

### Dimensión: Planes de negocio

**Tabla 9**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	15	25,0	25,0	25,0
	A veces	31	51,7	51,7	76,7
	Casi siempre	14	23,3	23,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

**Interpretación:** Según la Tabla 9, Los resultados obtenidos de la muestra conformada por 60 trabajadores de la Empresa Corporación Plop Perú SAC, 2017, nos dice que el 51 % representando a 31 personas consideran que a veces plantean planes de negocio en la organización. Así mismo, el 25 % de 15 personas encuestadas consideran que casi nunca plantea planes de negocio. Mientras que el 23 % de 14 personas consideran que casi siempre plantean planes de negocio para la organización.

### Dimensión: Plan organizacional

**Tabla 10**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	10	16,7	16,7	16,7
	A veces	23	38,3	38,3	55,0
	Casi siempre	27	45,0	45,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	



**Interpretación:** De acuerdo con los resultados de la Tabla 10, notamos que, mediante 60 trabajadores encuestados, el 45 % representando a 27 personas respondieron que casi siempre la empresa se preocupa en comunicar los objetivos. Así mismo, 38,3% representando 23 personas de los encuestados nos dice que a veces se comunica al personal los objetivos de la empresa. Mientras que el 16,7% de 10 personas encuestadas manifiestan que casi nunca se informan los objetivos de la empresa.

### Dimensión: Medidas

**Tabla 11**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	6,7	6,7	6,7
	Casi siempre	27	45,0	45,0	51,7
	Siempre	29	48,3	48,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

**Interpretación:** De acuerdo con los resultados de la Tabla 11, notamos que, de 60 encuestados, el 48,3 % representando 29 personas consideran que siempre se ejerce medidas de control sobre los informes financieros de la empresa. Así mismo, el 45 % representando 27 personas consideran que casi siempre se realiza medidas de control. Mientras que el 6,7 % representado por 4 personas consideran que casi nunca se ejerce medidas de control en los informes financieros de la Empresa Corporación Plop Perú SAC, 2017.

## Variable 2: Gestión de la calidad

Tabla 12

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	14	23,3	23,3	23,3
	A veces	32	53,3	53,3	76,7
	Casi siempre	14	23,3	23,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

**Interpretación:** De la Tabla 12 se tiene, un total de 60 personas encuestadas, los resultados obtenidos muestran, el 53,3 % representando 32 personas de los encuestados manifiestan que a veces se realiza una gestión de calidad en la empresa. Mientras que, el 23,3 % representando 14 personas manifiestan que casi nunca se realiza una gestión de la calidad y el otro 23 % de también 14 personas manifiesta que casi siempre se realiza una gestión de calidad en la Corporación Plop Perú SAC, 2017.

## Dimensión: Agentes facilitadores

Tabla 13

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	12	20,0	20,0	20,0
	A veces	34	56,7	56,7	76,7
	Casi siempre	14	23,3	23,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

**Interpretación:** Según la tabla 13, Los resultados obtenidos de los encuestados, conformada por 60 trabajadores de la Empresa Corporación Plop Perú SAC, 2017, nos dice que el 56,7% de 34 personas consideran que a veces los agentes facilitadores realizan una buena gestión de calidad. Así mismo, el 23,3% de 14

personas consideran que casi siempre los agentes facilitadores realizan una buena gestión de la calidad. Mientras tanto, el 20% de 12 personas consideran que casi nunca los agentes facilitadores realizan una buena gestión de calidad.

### Dimensión: Resultados

**Tabla 14**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	20	33,3	33,3	33,3
	A veces	26	43,3	43,3	76,7
	Casi siempre	14	23,3	23,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

**Interpretación:** Según la tabla 14, Los resultados obtenidos de la muestra conformada por 60 trabajadores de la Empresa Corporación Plop Perú SAC, 2017, nos dice que el 43,3 % representando 26 personas manifiestan a veces encuentran buenos resultados de calidad, mientras que el 33,3 % representando 20 personas manifiestan que casi nunca encuentran buenos resultados de calidad y, por otro lado, el 23,3 % representando 14 personas manifiestan que casi siempre se encuentran buenos resultado de calidad en la empresa.

### **3.2. Prueba de las hipótesis**

Primero analizaremos el tipo estadístico que usaremos para la prueba de hipótesis, teniendo en consideración dos grupos: paramétricos y no paramétricos:

#### **3.2.1. Paramétricas**

Son mencionadas así porque su cálculo implica una estimación de los parámetros de la población con base en muestras estadísticas. Mientras más grande sea la muestra más exacta será la estimación, mientras más pequeña, más distorsionada será la media de las muestras por los valores. Estas deben de cumplir con los siguientes supuestos:

- La distribución debe ser normal
- Las variables deben ser cuantitativas.
- Cuando las varianzas son homogéneas

#### **Verificación de prueba de normalidad**

Hipótesis de normalidad:

Ho: La distribución de la muestra es normal

Ha: La distribución de la muestra no es normal

Valor de significancia:  $\alpha$  es igual a 0.05, nivel de confianza del 95% y valor de Z de 1.96

Criterios:

Sig.  $E > 0.05$ ; Se rechaza Ha y se acepta Ho

Sig.  $E < 0.05$ ; Se rechaza Ho y se acepta Ha

Tabla 15

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Control Interno	,250	60	,000
Gestión de la Calidad	,182	60	,000

**Interpretación:** Según los resultados de la Tabla 15, se aplica la prueba de normalidad utilizando el Método de Kolmogorov-Smirnov ya que la muestra es mayor a 50 personas, en los resultados se obtuvo que ambas variables tienen un valor de significancia de 0.00 el cual es menor que 0.05, lo cual determina que la distribución no es normal, es decir se acepta la hipótesis alterna (H<sub>a</sub>).

### 3.2.2. No paramétricas

Nos permiten analizar datos en escala nominal u ordinal a pesar de que no se conozcan los parámetros de una población, utilizada para hacer un contraste de hipótesis.

En consecuencia, analizando se tiene una estadística no paramétrica.

### 3.2.3. Prueba de hipótesis general

#### Planteamiento de hipótesis

**H<sub>G</sub>:** Existe relación significativa entre control interno y gestión de la calidad en la Corporación Plop Perú SAC, 2017.

**H<sub>o</sub>:** No existe relación significativa entre control interno y gestión de la calidad en la Corporación Plop Perú SAC, 2017.

**H<sub>a</sub>:** Existe relación significativa entre control interno y gestión de la calidad en la Corporación Plop Perú SAC, 2017.

Significancia: Sig.: 0.05; (95; z = 1.96)

Regla de decisión

a) Sig. E > 0.05; Acepta H0

b) Sig. E < 0.05; Rechaza H0

Tabla 16

<b>Correlaciones</b>			Control Interno (Agrupada)	Gestión de la Calidad (Agrupada)
Rho de Spearman	Control Interno (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,608**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Gestión de la Calidad (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,608**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

**Interpretación:** De acuerdo a la Tabla 16 podemos observar el grado de correlación entre control interno y gestión de la calidad determinado por el Rho de Spearman = 0,608 y al ser comparado según la Tabla 17 del autor Hernández, Fernández & Baptista (2010, pág. 312) menciona que es una Correlación positiva media, lo que significa que las variables están relacionadas.

Así mismo, según los resultados estadísticos podemos observar que el nivel de significancia es 0,000 donde  $E < 0.05$ ; lo que según la regla de decisión implica rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y por lo tanto se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ), es decir: **Existe relación significativa entre control interno y gestión de la calidad en la Corporación Plop Perú SAC, 2017.**

Para el análisis de correlación se aplicó la siguiente tabla:

Tabla 17

Escala de Coeficiente de Correlación

RANGO	RELACION
-1,00	= Correlación negativa perfecta
-0,90	= Correlación negativa muy fuerte
-0,75	= Correlación negativa considerables
-0,50	= Correlación negativa media
-0,25	= Correlación negativa débil
-0,10	= Correlación negativa muy débil
0,00	= No existe correlación alguna entre variables
+0,10	= Correlación positiva muy débil
+0,25	= Correlación positiva débil
+0,50	= Correlación positiva media
+0,75	= Correlación positiva considerable
+0,90	= Correlación positiva muy fuerte
+1,00	= Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2010, pág. 312)

### 3.2.4. Prueba de las hipótesis específicas

#### Hipótesis específica 1

**HE1:** Existe relación significativa entre metas y gestión de la calidad en la Corporación Plop Perú SAC, 2017.

**Ho:** No existe relación significativa entre metas y gestión de la calidad en la Corporación Plop Perú SAC, 2017.

**Ha:** Existe relación significativa entre metas y gestión de la calidad en la Corporación Plop Perú SAC, 2017.

Significancia: Sig.: 0.05; (95; z = 1.96)

Regla de decisión

a) Sig. E > 0.05; Acepta H0

b) Sig. E < 0.05; Rechaza Ho

Tabla 18

			Metas (Agrupada)	Gestión de la Calidad (Agrupada)
Rho de Spearman	Metas (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,521**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Gestión de la Calidad (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,521**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

**Interpretación:** De acuerdo a la Tabla 18 podemos observar el grado de correlación entre metas y gestión de la calidad determinado por el Rho de Spearman = 0,521 y al ser comparado según la Tabla 17 del autor Hernández, Fernández & Baptista (2010, pág. 312) menciona que es una Correlación positiva media, lo que significa que tienen relación.

Así mismo, según los resultados estadísticos podemos observar que el nivel de significancia es 0,000 donde  $E < 0.05$ ; lo que según la regla de decisión implica rechazar la hipótesis nula (Ho) y por lo tanto se acepta la hipótesis alterna (Ha), es decir: **Existe relación significativa entre metas y gestión de la calidad en la Corporación Plop Perú SAC, 2017.**



## Hipótesis específica 2

**HE2:** Existe relación significativa entre planes de negocio y gestión de la calidad en la Corporación Plop Perú SAC, 2017.

**Ho:** No Existe relación significativa entre planes de negocio y gestión de la calidad en la Corporación Plop Perú SAC, 2017.

**Ha:** Existe relación significativa entre planes de negocio y gestión de la calidad en la Corporación Plop Perú SAC, 2017.

Significancia: Sig.: 0.05; (95;  $z = 1.96$ )

Regla de decisión

a) Sig. E > 0.05; Acepta H0

b) Sig. E < 0.05; Rechaza H0

Tabla 19

			Correlaciones	
			Planes de negocio (Agrupada)	Gestión de la Calidad (Agrupada)
Rho de Spearman	Planes de negocio (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,454**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Gestión de la Calidad (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,454**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

**Interpretación:** De acuerdo a la Tabla 19 podemos observar el grado de correlación entre planes de negocio y gestión de la calidad determinado por el Rho de Spearman = 0,454 y al ser comparado según la Tabla 17 del autor Hernández, Fernández & Baptista (2010, pág. 312) menciona que es una Correlación positiva débil, lo que significa que tienen relación.

Así mismo, según los resultados estadísticos podemos observar que el nivel de significancia es 0,000 donde  $E < 0.05$ ; lo que según la regla de decisión implica rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y por lo tanto se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ), es decir: **Existe relación significativa entre planes de negocio y gestión de la calidad en la Corporación Plop Perú SAC, 2017.**

### Hipótesis específica 3

**HE1:** Existe relación significativa entre plan organizacional y gestión de la calidad en la Corporación Plop Perú SAC, 2017.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre plan organizacional y gestión de la calidad en la Corporación Plop Perú SAC, 2017.

**H<sub>a</sub>:** Existe relación significativa entre plan organizacional y gestión de la calidad en la Corporación Plop Perú SAC, 2017.

Significancia: Sig.: 0.05; (95;  $z = 1.96$ )

Regla de decisión

a) Sig.  $E > 0.05$ ; Acepta  $H_0$

b) Sig.  $E < 0.05$ ; Rechaza  $H_0$

Tabla 20

			<b>Correlaciones</b>	
			Plan organizacional (Agrupada)	Gestión de la Calidad (Agrupada)
Rho de Spearman	Plan organizacional (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,546**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Gestión de la Calidad (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,546**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

**Interpretación:** De acuerdo a la Tabla 20 podemos observar el grado de correlación entre plan organizacional y gestión de la calidad determinado por el Rho de Spearman = 0,546 y al ser comparado según la Tabla 17 del autor Hernández, Fernández & Baptista (2010, pág. 312) menciona que es una Correlación positiva media, lo que significa que tienen relación.

Así mismo, según los resultados estadísticos podemos observar que el nivel de significancia es 0,000 donde  $E < 0.05$ ; lo que según la regla de decisión implica rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y por lo tanto se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ), es decir: **Existe relación significativa entre plan organizacional y gestión de la calidad en la Corporación Plop Perú SAC, 2017.**

#### **Hipótesis específica 4**

**HE1:** Existe relación significativa entre medidas y gestión de la calidad en la Corporación Plop Perú SAC, 2017.

**H0:** No existe relación significativa entre medidas y gestión de la calidad en la Corporación Plop Perú SAC, 2017.

**H1:** Existe relación significativa entre medidas y gestión de la calidad en la Corporación Plop Perú SAC, 2017.

Significancia: Sig.: 0.05; (95;  $z = 1.96$ )

Regla de decisión

a) Sig.  $E > 0.05$ ; Acepta  $H_0$

b) Sig.  $E < 0.05$ ; Rechaza  $H_0$

Tabla 21

<b>Correlaciones</b>			Medidas (Agrupada)	Gestión de la Calidad (Agrupada)
Rho de Spearman	Medidas (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,496**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Gestión de la Calidad (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,496**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

**Interpretación:** De acuerdo a la Tabla 20 podemos observar el grado de correlación entre medidas y gestión de la calidad determinado por el Rho de Spearman = 0,496 y al ser comparado según la Tabla 17 del autor Hernández, Fernández & Baptista (2010, pág. 312) menciona que es una Correlación positiva débil, lo que significa que tienen relación.

Así mismo, según los resultados estadísticos podemos observar que el nivel de significancia es 0,000 donde  $E < 0.05$ ; lo que según la regla de decisión implica rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y por lo tanto se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ), es decir: **Existe relación significativa entre medidas y gestión de la calidad en la Corporación Plop Perú SAC, 2017.**

## **IV. DISCUSSION**

## V. DISCUSION

### 5.1. POR OBJETIVOS

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre control interno y gestión de la calidad en la Corporación Plop Perú SAC, 2017. Así como también los objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre metas y gestión de la calidad en la Corporación Plop Perú SAC, 2017, Determinar la relación que existe entre planes de negocio y gestión de la calidad en la Corporación Plop Perú SAC, 2017, Determinar la relación que existe entre plan organizacional y gestión de la calidad en la Corporación Plop Perú SAC, 2017, Determinar la relación que existe entre medidas y gestión de la calidad en la Corporación Plop Perú SAC, 2017.

Los resultados demuestran semejanza con el trabajo de investigación de Layme (2014) en su tesis titulada "***Evaluación de los componentes del sistema de control interno y sus efectos en la gestión de la subgerencia de personal y bienestar social de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto***", donde tuvo el objetivo de evaluar los componentes del sistema de control interno, en la gestión de actividades.

### 5.2. POR METODOLOGÍA

En la presente tesis el método de investigación es hipotético deductivo en donde mediante la deducción de la hipótesis se determina la verdad o falsedad de los hechos. Presenta un tipo de investigación aplicada de nivel descriptivo – correlacional. Así mismo el diseño es no experimental de corte transversal, ya que la recolección de datos se realizó en un solo momento.

La técnica empleada para la recolección de datos es la encuesta, siendo 60 personas que laboran en Corporación Plop Perú SAC, donde se tomó la totalidad de la población para la muestra aplicando así un muestreo no probabilístico.

Dicha metodología tiene similitud con la tesis de Vilca (2012), titulada: “**El control interno y su impacto en la gestión financiera de las MYPES de servicios turísticos en Lima Metropolitana**”, donde tiene las condiciones necesarias para ser denominado como “investigación de tipo aplicada” y de acuerdo a la naturaleza del estudio se considera que reúne las condiciones necesarias para ser considerada una investigación descriptiva – correlacional. Así mismo, también se utilizó el cuestionario para la recolección de datos.

### **5.3. DISCUSION POR HIPOTESIS**

En la presente investigación la hipótesis general establecida es, existe relación significativa entre control interno y gestión de la calidad en la Corporación Plop Perú SAC, 2017.

Conforme a los resultados obtenidos, el coeficiente correlacional de Spearman muestra la significación encontrada cuyo valor es (0,00 es menos a 0.05) lo que implica según la regla de decisión rechazar la hipótesis nula y por lo tanto se acepta la hipótesis alterna, es decir: Existe relación significativa entre control interno y gestión de la calidad en la Corporación Plop Perú SAC, 2017.

### **5.4. DISCUSION POR CONCLUSION**

El objetivo general de la presente investigación fue determinar la relación que existe entre control interno y gestión de la calidad en la Corporación Plop Perú SAC, 2017. Poder alcanzar este objetivo fue posible debido a que la hipótesis general tuvo un nivel de significancia menor a 0.05, dando en conclusión que existe relación entre el control interno y gestión de la calidad en la Corporación Plop Perú SAC.

Dicha conclusión tiene similitud con la tesis de Ibarra, A. (2012), en su tesis titulada “**Planeamiento estratégico y su relación con la gestión de la calidad de la Institución Educativa Kumamoto I N° 3092- Puente Piedra-Lima- año 2011**”, el estudio concluye demostrando que el Planeamiento Estratégico se relaciona significativamente con la gestión de calidad de la institución educativa kumamoto I n° 3092-Puente Piedra.

## **V. CONCLUSIONES**



## **V. CONCLUSIONES**

1. Se determinó que sí, se cumplió el objetivo general propuesta entre las variables Control Interno y Gestión de Calidad con una correlación positiva media.
2. De manera efectiva se determinó que cumplió el objetivo específico, entre la dimensión Metas y Gestión de la Calidad con una correlación positiva débil.
3. Se concluyó que, se cumplió con la relación del objetivo específico entre la dimensión Planes de negocio y Gestión de la Calidad con una correlación positiva débil.
4. Se manera positiva, se cumplió con la relación del objetivo entre la dimensión Plan organizacional y Gestión de Calidad con una correlación positiva media.
5. Se concluyó que, se cumplió con la relación del objetivo entre la dimensión Medidas y Gestión de la Calidad con una correlación positiva débil.

## **VI. RECOMENDACIONES**

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Al demostrarse que existe una relación entre la Control Interno y Gestión de la Calidad en la Corporación Plop Perú SAC, se recomienda una reunión con el personal y capacitarlos para dejar en claro que el control interno siempre es indispensable para una buena gestión de calidad en todas las áreas de la organización y así poder satisfacer a nuestros clientes.
2. Es recomendable que se ponga énfasis en el plan organizacional, ya que los empleados de todos los niveles deben adoptar los objetivos y normas éticas de la empresa para conseguir un control interno efectivo.
3. La empresa debe tomar más interés en demostrar los mejores resultados de gestión de calidad involucrando no solo al cliente externo, sino también al cliente interno y la sociedad misma. Por otro lado, no solo involucrando la valoración del producto final, sino también de cada uno de los procesos.

# **VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Barceló, M. (2001). *Hacia una economía del conocimiento*. Madrid: Esic Editorial.
- Barquero M. (2013). *Manual práctico de control interno. Teoría y aplicación práctica*. Barcelona: Profit Editorial.
- Barrow, P. (2002). *Como preparar y poner en marcha planes de negocio*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.
- Blanco, Y. (2012). *Auditoría integral. Normas y procedimientos (Segunda Edición)*. Bogotá Ecoe Ediciones
- Braidot, N. (2002). *Nuevo Marketing Total*. Buenos Aires: Mc Graw-Hill
- Camisón, C.; Cruz, S. y González, T. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. México: Pearson Prentice Hall.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos
- Casadesús, M.; Heras, I. y Merino, J. (2005). *Calidad práctica: una guía para no perderse en el mundo de la calidad*. Madrid: Pearson Educación.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración (Séptima edición)*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Corma, F. (2005). *Aplicaciones prácticas del Modelos EFQM de excelencia en Pymes*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Crisólogo, A. y León, S. (2013). *El control interno y su efecto en la gestión administrativa y la organización de la Institución Educativa Particular Interamericano S.A., de la ciudad de Trujillo en el año 2012*. (Tesis de licenciatura). Universidad Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Cuatrecasas L. (2005). *Gestión integral de la calidad. Implantación control y certificación (3ª Edición)*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000
- Delgado, A. (2014). *El control interno en el departamento de producción y su incidencia en la productividad en la empresa FUNDIMEGA S.A*. Tesis de licenciatura. Universidad de Ambato, Ambato, Ecuador.

- Estupiñán, R. (2015). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSI I, II, y III con base en os ciclos transaccionales* (3ª Edición). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Ferrando, M. y Granero, J. (2005). *Calidad total: Modelo EFQM de excelencia*. Madrid: Fundación Confemetal.
- Fonseca, O. (2011). *Sistemas de control interno para organizaciones*. Lima: Instituto de Investigacion y Accountability.
- Gil, M. y Giner, F. (2007). *Como crear y hacer funcionar una empresa. Conceptos e instrumentos* (7ª Edición). Madrid: Esic Editorial.
- Heras, I.; Arana, G.; Camisón, C.; Casadesús, M. Martiarena, A. (2008). *Gestión de la calidad y competitividad de las empresas de la CAPV*. Deusto, Bilbao: Instituto Vasco de Competitividad.
- Hernández R., Fernández, C., y Baptista P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª Edición). México: Mc Graw Hill:
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta edición). México: McGraw-Hill
- Horngrén, C., Harrison, W. y Oliver, S. (2010). *Contabilidad* (8ª ed.). México: Pearson Educación.
- Horngrén, C., Sundem, G. y Elliott, O. (2000). *Introducción a la contabilidad financiera* (Séptima edición). México: Pearson Educación.
- Horngrén, C., Sundem, G. y Stratton, W. (2006). *Contabilidad administrativa* (Decimotercera edición). México: Pearson Educación.
- Ibarra, A. (2012). *Planeamiento estratégico y su relación con la gestión de la calidad de la Institución Educativa Kumamoto I N° 3092- Puente Piedra-Lima- año 2011*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Laudon, K. y Laudon, J. (2004). *Sistemas de información gerencial*. México: Pearson Educación
- Layme, E. (2014). *Evaluación de los componentes del sistema de control interno y sus efectos en la gestión de la subgerencia de personal y bienestar social de la*

- Municipalidad Provincial Mariscal Nieto*. (Tesis de licenciatura). Universidad José Carlos Mariátegui, Moquegua, Perú.
- Longenecker, J., Petty, W., Palich, L. y Hoy, F. (2012). *Administración de pequeñas empresas: Lanzamiento y crecimiento de iniciativas de emprendimiento* (16ª Edición). México: Cengage Editores.
- Mamani, D. (2015). *Incidencia del control interno en la gestión del área de almacén en la Municipalidad Provincial de Puno, 2012-2014*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.
- Mantilla, S. (2013). *Auditoria de control interno* (3ª Edición). Bogotá: Ecoe Ediciones
- Marchant, L. (2005). *Actualizaciones para el desarrollo organizacional*. Chile: Universidad de Viña del Mar.
- Marín, S. y Martínez, F. (2003). *Contabilidad bancaria, financiera, de gestión y auditoria*. Madrid: Editorial Pirámide.
- Medina, R. (2012). *La gestión de la calidad de servicios y su impacto en la satisfacción de los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda. De la ciudad de Ambato*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador.
- Méndez, C. (2012). *Metodología: diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales*. México D.F.: Editorial Limusa S.A.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación. Cuantitativa – cualitativa y redacción de tesis* (4ª Edición). Lima: Ediciones de la U.
- Pérez, J. (2010). *Gestión por procesos*. Madrid: Esic Editorial
- Plaza, M. (2002). *Modelo para la gestión estratégica de la calidad total*. Barcelona: API.OEI
- Rodríguez, J. (2004). *El modelo de gestión de recursos humanos*. Barcelona: Editorial UOC.
- Rodríguez, J. (2009). *Control Interno un Nuevo Sistema para la Empresa*. México: Editorial Trillas.

- Ruiz, J. (2007). *Sociología de las organizaciones complejas*. Bilbao: Publicaciones de la Universidad de Deusto.
- Samaniego, C. (2012). *Incidencias del control interno en la optimización de la gestión de las micro-empresas en el distrito de Chaclacayo*. (Tesis de maestría). Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Stettinius, W., Wood, D., Doyle, J. y Colley, J. (2009). *Plan de negocio. Como diseñarlo e implementarlo*. Barcelona: Profit Editorial.
- Tamayo, A. (2001). *Auditoría de sistemas. Una visión práctica*. Manizales: Universidad Nacional de Colombia.
- Urcola, J. (2000). *Factores clave de dirección*. Madrid: Esic Editorial.
- Vainrub, R. (2006). *Nacimiento de una empresa*. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Cuantitativa, cualitativa y mixta*. Lima: Editorial San Marcos.
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Cuantitativa, cualitativa y mixta*. Lima: Editorial San Marcos.
- Verdoy, P., Mateu, J., Sagasta, S. y Sirvet, R. (2006). *Manual de control estadístico de calidad: teoría y aplicaciones*. Castelló de la Plana: Universidad de Jaume I, D.L.
- Vidal, E. (2014). *La calidad y su gestión en las organizaciones gallegas. Propuesta de un modelo de gestión de calidad total basado en el Modelo EFQM de Excelencia*. (Tesis doctoral). Universidad da Coruña. Coruña, España.
- Vilca, L. (2012). *El control interno y su impacto en la gestión financiera de las MYPES de servicios turísticos en Lima Metropolitana*. (Tesis de licenciatura). Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú.

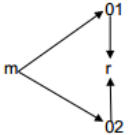


# **VIII. ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

**TÍTULO:** Control interno y gestión de la calidad en la Corporación Plop Perú SAC.

**AUTOR:** Claudia Cuyos Orozco

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA	POBLACIÓN
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre control interno y gestión de la calidad en la Corporación Plop Perú SAC?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre metas y gestión de la calidad en la Corporación Plop Perú SAC?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre planes de negocio y gestión de la calidad en la Corporación Plop Perú SAC?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre plan organizacional y gestión de la calidad en la Corporación Plop Perú SAC?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre medidas y gestión de la calidad en la Corporación Plop Perú SAC?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre control interno y gestión de la calidad en la Corporación Plop Perú SAC.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre metas y gestión de la calidad en la Corporación Plop Perú SAC.</p> <p>Determinar la relación que existe entre planes de negocio y gestión de la calidad en la Corporación Plop Perú SAC.</p> <p>Determinar la relación que existe entre plan organizacional y gestión de la calidad en la Corporación Plop Perú SAC.</p> <p>Determinar la relación que existe entre medidas y gestión de la calidad en la Corporación Plop Perú SAC.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Existe relación significativa entre control interno y gestión de la calidad en la Corporación Plop Perú SAC.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>Existe relación significativa entre metas y gestión de la calidad en la Corporación Plop Perú SAC.</p> <p>Existe relación significativa entre planes de negocio y gestión de la calidad en la Corporación Plop Perú SAC.</p> <p>Existe relación significativa entre plan organizacional y gestión de la calidad en la Corporación Plop Perú SAC.</p> <p>Existe relación significativa entre medidas y gestión de la calidad en la Corporación Plop Perú SAC.</p>	<p><b>Tipo:</b> La investigación es de tipo Aplicada</p> <p><b>Método</b> El método de investigación es hipotético deductivo</p> <p><b>Diseño de investigación</b> El diseño de investigación es:  No experimental: No se manipulan variables  Transversal: La medición es solo una vez  Correlacional: Se relacionan dos variables</p> 	<p><b>Población:</b> la población estará conformada por 60 trabajadores de la Corporación Plop Perú SAC</p> <p><b>Muestra:</b> la población estará conformada por los 60 trabajadores de la empresa. El tipo de muestra es probabilística.</p>

## Anexo 2. Matriz de operacionalización

### Matriz operacional de variable 1: control interno

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	
Control interno	Una responsabilidad fundamental de un administrador de empresas es controlar las operaciones. Los propietarios fijan las metas, contratan a los gerentes para que dirijan las acciones y reclutan a empleados para que lleven a cabo los planes del negocio. El control interno es el plan organizacional y todas las medidas correlativas (Horngren, Harrison y Oliver (2010, p. 379).	Se mide a través de un cuestionario mediante 13 ítems donde se tiene en cuenta a los indicadores para la realización de ello	Metas	Factores clave	La empresa establece una cultura de transformación que exige asumir el cambio de manera natural	Ordinal	
					La empresa instaure cultura de eficiencia y resultados entre el personal.		
				Atributos	La estructura organizacional de la empresa es estable e impacta positivamente en el comportamiento del personal		
			Planes de negocio	Conducción	La conducción de la empresa se caracteriza por ser ágil y suficientemente preparada para afrontar posibles imprevistos	Ordinal	
					Objetivos		Los objetivos de la empresa son claros y precisos
					Recursos humanos		El desempeño del personal de esta empresa está orientada sobre resultados
			Plan organizacional	Evidencias	Existen evidencias que plantean que el plan de negocio de la empresa es un éxito	Ordinal	
					Proceso		Los procesos productivos de la empresa se encuentran adecuadamente secuenciadas y ordenadas
							Comunicación de la información
			Medidas	Filosofía	La filosofía de la empresa es utilizar información y experiencia para incrementar rentabilidad y cumplir los objetivos estratégicos	Ordinal	
					Autorización de transacciones		La empresa realiza control contable de las transacciones
					Salvaguarda de activos		La empresa ejerce control sobre la confiabilidad de los informes financieros
				Registros financieros	Existe registro coherente y ordenado de los estados financieros de la empresa.	Ordinal	

**Matriz operacional de variable 2: gestión de la calidad**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Gestión de la calidad	La premisa básica del modelo es que los procesos son las vías a través de las cuales la empresa encauza y libera las aptitudes de su personal, con objeto de producir ciertos resultados. Dicho de otro modo, los procesos y el personal son Agentes Facilitadores que proporcionan los Resultados (Camisón, Cruz y González (2006, p. 716).	Se mide a través de un cuestionario o mediante 14 ítems donde se tiene en cuenta los indicadores para la realización de ello	Agentes facilitadores	- Liderazgo	Las autoridades refuerzan una cultura de Excelencia entre los empleados	Ordinal
					Las autoridades se involucran personalmente para garantizar el desarrollo, la implantación y la mejora continua del sistema de gestión de la institución	
				- Política y estrategia	En esta Empresa la política y la estrategia se basan en las necesidades y expectativas actuales y futuras de los clientes	Ordinal
					En esta Empresa la política y la estrategia se desarrollan, revisan y actualizan constantemente.	
				- Personas	En esta Empresa existen estrategias para identificar, desarrollar y mantener el conocimiento y la capacidad de los empleados	Ordinal
					En esta Empresa existen iniciativas de recompensa, reconocimiento y atención a los empleados	
			- Alianzas y recursos	En esta Empresa se gestionan alianzas con otras empresas	Ordinal	
				En esta Empresa se gestionan eficazmente los recursos económicos y financieros.		
			- Procesos	En esta empresa se diseñan y gestionan sistemáticamente los procesos	Ordinal	
				En esta empresa se introducen mejoras e innovación a fin de agregar cada vez mayor valor al producto o servicio producido		
			Resultados	- Resultados en los clientes	Ordinal	
				- Resultados en las personas	Ordinal	
- Resultados en la sociedad	Ordinal					
- Resultados clave	Ordinal					

### Anexo 3. Instrumentos

#### CUESTIONARIO

Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas

1 = Nunca

2 = Casi nunca

3 = A veces

4 = Casi Siempre

5= Siempre

	<b>Dimensión 1 : Metas</b>	1	2	3	4	5
1	La empresa establece una cultura de transformación que exige asumir el cambio de manera natural					
2	La empresa instaure cultura de eficiencia y resultados entre el personal.					
3	La estructura organizacional de la empresa es estable e impacta positivamente en el comportamiento del personal					
4	La conducción de la empresa se caracteriza por ser ágil y suficientemente preparada para afrontar posibles imprevistos					
	<b>Dimensión 2 : Planes de negocio</b>					
5	Los objetivos de la empresa son claros y precisos					
6	El desempeño del personal de esta empresa está orientada sobre resultados					
7	Existen evidencias que plantean que el plan de negocio de la empresa es un éxito					
	<b>Dimensión 3 : Plan organizacional</b>					
8	Los procesos productivos de la empresa se encuentran adecuadamente secuenciadas y ordenadas					
9	La empresa se preocupa de comunicar al personal sobre el logro de objetivos					

10	La filosofía de la empresa es utilizar información y experiencia para incrementar rentabilidad y cumplir los objetivos estratégicos					
	<b>Dimensión 4 : Medidas</b>					
11	La empresa realiza control contable de las transacciones					
12	La empresa ejerce control sobre la confiabilidad de los informes financieros					
13	Existe registro coherente y ordenado de los estados financieros de la empresa.					

	<b>Dimensión 1: Agentes facilitadores</b>	1	2	3	4	5
1	Las autoridades refuerzan una cultura de Excelencia entre los empleados					
2	Las autoridades se involucran personalmente para garantizar el desarrollo, la implantación y la mejora continua del sistema de gestión de la institución					
3	En esta Empresa la política y la estrategia se basan en las necesidades y expectativas actuales y futuras de los clientes					
4	En esta Empresa la política y la estrategia se desarrollan, revisan y actualizan constantemente.					
5	En esta Empresa existen estrategias para identificar, desarrollar y mantener el conocimiento y la capacidad de los empleados					
6	En esta Empresa existen iniciativas de recompensa, reconocimiento y atención a los empleados					
7	En esta Empresa se gestionan alianzas con otras empresas					
8	En esta Empresa se gestionan eficazmente los recursos económicos y financieros.					
9	En esta empresa se diseñan y gestionan sistemáticamente los procesos					
10	En esta empresa se introducen mejoras e innovación a fin de agregar cada vez mayor valor al producto o servicio producido					
	<b>Dimensión 2: Resultados</b>					

11	En esta Empresa existen indicadores de rendimiento que son valoradas por los clientes.					
12	En esta Empresa se realizan medidas de percepción del empleado con respecto al producto o servicio que desarrollan.					
13	En esta Empresa se realizan medidas de percepción de la comunidad local donde se entrega el producto o se brinda el servicio.					
14	En esta Empresa existen indicadores que miden el cumplimiento de los procesos clave.					

### Anexo 4. Fichas de validación

MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE OBTENCION DE DATOS

Título de la investigación: Control Interno y Gestión de la Calidad de la Corporación Pico Perú SAC

Apellido y nombres del investigador: \_\_\_\_\_

Apellido y nombres del experto: *N. Edwin Geobany Rueda Domínguez*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTA	OPINION DEL EXPERTO		
				ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE OBSERVACIONES SUGERENCIAS
CONTROL INTERNO	Medio	Factores Claves	¿La empresa establece una cultura de transformación que exige asumir el cambio de manera natural?		///	
		Tributos	¿La empresa instaura cultura de eficiencia y resultados entre el personal?		///	
		Conducción	¿La estructura organizacional de la empresa es estable e impacta positivamente en el comportamiento del personal?		///	
	Planes de Negocio	Objetivos	¿La conducción de la empresa se caracteriza por ser ágil y suficientemente preparada para afrontar posibles imprevistos?		///	
		Recursos Humanos	¿Los objetivos de la empresa son claros y prácticos?		///	
		Evidencias	¿El desempeño del personal de esta empresa está orientado sobre resultados?		///	
	Plan Organizacional	Proceso	¿Existen evidencias que permitan que el plan de negocio de la empresa es un éxito?		///	
		Comunicación de la información	¿Los procesos productivos de la empresa se encuentran adecuadamente secuenciados y ordenados?		///	
		Filosofía	¿La empresa se preocupa de comunicar al personal sobre el logro de objetivos?		///	
	Medidas	Autorización de transacciones	¿La filosofía de la empresa es utilizar información y experiencia para incrementar rentabilidad y cumplir los objetivos estratégicos?		///	
		Salvaguarda de activos	¿La empresa realiza control contable de las transacciones?		///	
		Registros financieros	¿La empresa ejerce control sobre la confiabilidad de los informes financieros?		///	
			¿Existe registro coherente y ordenado de los estados financieros de la empresa?		///	
	GESTION DE LA CALIDAD	Agentes Facilitadores	Liderazgo	¿Las autoridades refuerzan una cultura de Excelencia entre los empleados?		///
Política y estrategia			¿Las autoridades se involucran personalmente para garantizar el desarrollo, la implantación y la mejora continua del sistema de gestión de la institución?		///	
Personas			¿En esta Empresa la política y la estrategia se basan en las necesidades y expectativas actuales y futuras de los clientes?		///	
Alianzas y recursos			¿En esta Empresa la política y la estrategia se desarrollan, revisan y actualizan constantemente?		///	
			¿En esta Empresa existen estrategias para identificar, desarrollar y mantener el conocimiento y la capacidad de los empleados?		///	
			¿En esta Empresa existen iniciativas de recompensa, reconocimiento y atención a los empleados?		///	
Resultados			¿En esta Empresa se gestionan alianzas con otras empresas?		///	
			¿En esta Empresa se gestionan eficazmente los recursos económicos y financieros?		///	
			¿En esta Empresa se diseñan y gestionan sistemáticamente los procesos?		///	
			¿En esta Empresa se introducen mejoras e innovaciones a fin de agregar valor más allá del producto o servicio?		///	
	Resultados en los clientes	¿En esta Empresa existen indicadores de rendimiento que son valorados por los clientes?		///		
	Resultados en las personas	¿En esta Empresa se realizan medidas de percepción del empleado con respecto al producto o servicio que desarrollan?		///		
	Resultados en la sociedad	¿En esta Empresa se realizan medidas de percepción de la comunidad local donde se entrega el producto o se brinda el servicio?		///		
	Resultados clave	¿En esta Empresa existen indicadores que miden el cumplimiento de los procesos clave?		///		
Firma del experto	<i>[Firma]</i>		Fecha	27/6/17		

*Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo se proceden en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.*



FORMULARIO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Unidad de Investigación: Centro Interno y Sector de la Calidad de la Corporación Paja Pura SAC

Apellidos y nombres del investigador:

Postura y nombre del experto: EDUIN W. ALBA ALVAREZ

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTA	OPINION DEL EXPERTO		
				ESCALA	SI CUMPLE	DESERVICIOS SUGERENCIAS
CAPACIDAD INTERNA	Misión	Fuerzas Causales	¿La empresa establece una cultura de transformación que exige asumir el cambio de manera natural? ¿La empresa impulsa cultura de eficiencia y resultados éticos y personales?	/	/	/
		Trabajo	¿La estructura organizacional de la empresa es viable e impacta positivamente en el comportamiento del personal?	/	/	/
		Conducción	¿La conducción de la empresa se caracteriza por ser ágil y suficientemente preparada para afrontar cualquier imprevisto?	/	/	/
	Planes de Negocio	Objetivos	¿Los objetivos de la empresa son claros y precisos?	/	/	/
		Recursos Humanos	¿El desarrollo del personal de esta empresa está orientado sobre resultados?	/	/	/
		Sustancias	¿Existen sustancias que permitan que el plan de negocio de la empresa se vea afectado?	/	/	/
	Procesos	Procesos	¿Los procesos productivos de la empresa se encuentran adecuadamente secuenciados y ordenados?	/	/	/
		Flujos de Información	¿La empresa se preocupa de comunicar al personal sobre el tipo de objetivos?	/	/	/
		Flujos de Información	¿La flujos de la empresa se utilizan para incrementar veracidad y cumplir los objetivos estratégicos?	/	/	/
	Medidas	Subordinación de transacciones	¿La empresa realiza control contable de las transacciones?	/	/	/
		Seguimiento de acciones	¿La empresa genera control sobre la confiabilidad de los sistemas financieros?	/	/	/
		Registros financieros	¿Este registro coherente y ordenado de los estados financieros de la empresa?	/	/	/
CAPACIDAD DE CALIDAD	Logros	Logros	¿Las autoridades refuerzan una cultura de Excelencia entre los empleados? ¿Las autoridades se involucran personalmente para garantizar el desarrollo, la implementación y la mejora continua del sistema de gestión de la calidad?	/	/	/
		Política y estrategia	¿En esta Empresa la política y la estrategia se basan en las necesidades y expectativas actuales y futuras de los clientes? ¿En esta Empresa la política y la estrategia se desarrollan, revisan y actualizan constantemente?	/	/	/
		Personas	¿En esta Empresa existen estrategias para desarrollar, mantener el conocimiento y la capacidad de los empleados? ¿En esta Empresa existen medidas de recompensa, reconocimiento, apoyo a los empleados?	/	/	/
	Recursos y recursos	Recursos y recursos	¿En esta Empresa se gestionan eficientemente los recursos humanos? ¿En esta Empresa se gestionan eficientemente los recursos económicos y financieros?	/	/	/
		Procesos	¿En esta Empresa se definen y gestionan sistemáticamente los procesos? ¿En esta Empresa se involucran los recursos humanos y materiales en la mejora continua de los procesos y servicios?	/	/	/
	Resultados	Resultados en los clientes	¿En esta Empresa existen indicadores de rendimiento que van relacionados con los clientes?	/	/	/
		Resultados en los procesos	¿En esta Empresa se realizan medidas de percepción del empleado con respecto al producto o servicio que desarrolla?	/	/	/
Resultados en la sociedad		¿En esta Empresa se realizan medidas de percepción de la comunidad social donde se entrega el producto o se presta el servicio?	/	/	/	
Resultados clave	Resultados clave	¿En esta Empresa existen indicadores que miden el cumplimiento de los procesos clave?	/	/	/	
Fecha del experto		Fecha	20-06-2012			

Este formulario es propiedad de la Corporación Paja Pura SAC y se utiliza en dependencia de la naturaleza de la investigación y de los estudios.

MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE OBTENCION DE DATOS

Título de la investigación: Control interno y Gestión de la Calidad de la Corporación Pkg Perú SAC  
 Apellidos y nombres del investigador:  
 Apellidos y nombres del experto: *Walter Augusto Vera Espinoza*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTA	OPINION DEL EXPERTO		OBSERVACIONES SUGERENCIAS	
				ESCALA A	SI CUMPLE B		
CONTROL INTERNO	Mesa	Factores Clave	¿La empresa establece una cultura de transformación que edge assure el cambio de manera segura? ¿La empresa establece cultura de eficiencia y resultados entre el personal?	/	/		
		Tributos	¿La estructura organizacional de la empresa se establece e impacta positivamente en el comportamiento del personal?	/	/		
		Condución	¿La condución de la empresa se caracteriza por ser legal y suficientemente preparada para afrontar posibles imprevistos?	/	/		
	Planes de Negocio	Objetivos	¿Los objetivos de la empresa son claros y precisos?	/	/		
		Recursos Humanos	¿El desempeño del personal de esta empresa está orientado sobre resultados?	/	/		
		Evidencias	¿Existen evidencias que permitan que el plan de negocio de la empresa se un este?	/	/		
	Plan Organizacional	Proceso	¿Los procesos productivos de la empresa se encuentran adecuadamente secuenciados y ordenados?	/	/		
		Emisión de la información	¿La empresa se preocupa de comunicar a persona sobre el logro de objetivos?	/	/		
		Filosofía	¿La filosofía de la empresa es utilizar información y experiencia para incrementar rentabilidad y cumplir los objetivos estratégicos?	/	/		
	Medidas	Substancia de Transacciones	¿La empresa realiza control contable de las transacciones?	/	/		
		Salvaguarda de activos	¿La empresa ejerce control sobre la confiabilidad de los informes financieros?	/	/		
		registros financieros	¿Existe registro coherente y ordenado de los estados financieros de la empresa?	/	/		
GESTION DE LA CALIDAD	Liderazgo	Liderazgo	¿Las autoridades refuerzan una cultura de Excelencia entre las empresas? ¿Las autoridades se involucran personalmente para garantizar el desarrollo, la implantación y la mejora continua del sistema de gestión de la institución?	/	/		
		Política y estrategia	Política y estrategia	¿En esta Empresa la política y la estrategia se basan en las necesidades y expectativas actuales y futuras de los clientes? ¿En esta Empresa la política y la estrategia se desarrollan, revisan y actualizan constantemente?	/	/	
			Personas	¿En esta Empresa existen estrategias para identificar, desarrollar y mantener el conocimiento y la capacidad de las empleados? ¿En esta Empresa existen iniciativas de reconocimiento, reconocimiento y atención a los empleados?	/	/	
	Alianzas y recursos	Alianzas y recursos	¿En esta Empresa se gestionan alianzas con otras empresas? ¿En esta Empresa se gestionan eficientemente los recursos económicos y financieros?	/	/		
		Procesos	¿En esta empresa se diseñan y gestionan sistemáticamente los procesos? ¿En esta empresa se introducen mejoras e innovación a fin de agregar cada vez mayor valor al producto o servicio producido?	/	/		
	Resultados	Resultados en los clientes	¿En esta Empresa existen indicadores de rendimiento que son valorados por los clientes?	/	/		
		Resultados en las personas	¿En esta Empresa se realizan medidas de percepción del empleado con respecto al producto o servicio que desarrollan?	/	/		
		Resultados en la sociedad	¿En esta Empresa se realizan medidas de percepción de la comunidad local donde se entrega el producto o se brinda el servicio?	/	/		
		Resultados clave	¿En esta Empresa existen indicadores que miden el cumplimiento de los procesos clave?	/	/		

Firma del experto: *[Firma]*

Fecha: *10/01/17*

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo se proponen, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.