



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**“Nivel de control interno y su influencia en la cultura laboral en la
empresa JAC Servicios Generales SAC - Cajamarca -2017”**

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

AUTOR

Bach. Julio Jordán Carrasco

ASESOR

Mg. Dante Roberto Failoc Piscoya

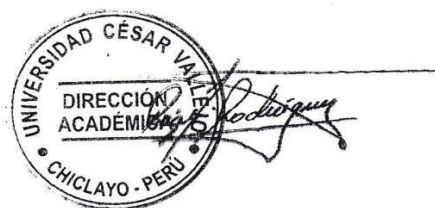
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

PLANIFICACIÓN Y CONTROL FINANCIERO

CHICLAYO-PERÚ

2018

ACTA DE SUSTENTACION



ACTA DE SUSTENTACIÓN

En la ciudad de Chiclayo, siendo las 11:30 AM horas del día 17 de diciembre 2018, de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución de Dirección Académica N° 3088-A-2018, de fecha 12 de diciembre 2018, se procedió a dar inicio al acto protocolar de sustentación de la tesis titulada: "NIVEL DE CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA CULTURA LABORAL EN LA EMPRESA JAC SERVICIOS GENERALES JAC CAJAMARCA 2017".

presentado por la Bachiller: JULIO JORDÁN CARRASCO, con la finalidad de obtener el Título de Contador Público, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes:

PRESIDENTE : Mgtr. DANTE ROBERTO FAJLOC PISCOYA
SECRETARIO (A) : Mgtr. KARIM VIOLETA HERRERA RUESTA
VOCAL : Mgtr. TEONILA COLUCHE CAMPOS

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del jurado se resuelve:


POR UNANIMIDAD

Siendo las 11:40 AM del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.

Chiclayo, 17 de diciembre del 2018


Mgtr. DANTE ROBERTO FAJLOC PISCOYA
Presidente


Mgtr. KARIM VIOLETA HERRERA RUESTA
Secretario (a)


Mgtr. TEONILA COLUCHE CAMPOS
Vocal

Dedicatoria

A Dios por su infinito amor, bondad y salud para llegar hasta este punto y lograr mis objetivos, como era el de culminar mi carrera,

A mi Esposa Teresita, a mis padres Santos y Natividad, por brindarme su apoyo moral en cada momento y terminar con mi carrera profesional.

A mis hermanos y sobrinos, por su confianza al darme fuerzas suficientes para lograr éxitos en mi vida.

Julio Jordán Carrasco

AGRADECIMIENTO

A mi Dios primeramente por ser mi guía en todo momento.

A mí querida esposa y mis padres por su gran apoyo incondicional para cumplir mi meta, por valorarme como una digna persona, y así llegar a ser un profesional de éxito.

Mi cordial agradecimiento al Mgtr. **Serrano Malca Andres Ausebio**, por su valioso apoyo en el asesoramiento de dicho trabajo.

Agradecimiento también al Señor Oswaldo Julio Anco Callenova Gerente General de la Empresa “JAC Maquinarias y Servicios Generales SAC” así como al CPC. Ronald Enrique Martos Correa por su apoyo, al haberme brindado la oportunidad y confianza durante la realización de mis prácticas.

Declaratoria de autenticidad

Yo: Jordán Carrasco Julio, identificado con DNI N° 26663603, alumno de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Contabilidad, autor de la tesis titulada: Nivel de Control Interno y su Influencia en la Cultura Laboral, en la empresa JAC. Servicios Generales SAC Cajamarca - 2017; a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, declaro bajo juramento que:

El presente trabajo de investigación, tema de la tesis presentada para la obtención del Título de Contador Público es original, siendo resultado de mi trabajo personal, el cual no he copiado de otro trabajo de investigación, ni utilizado ideas, fórmulas, ni citas completas; así como ilustraciones diversas, sacadas de cualquier tesis, obra, artículo, memoria, etc., (en versión digital o impresa). Caso contrario, menciono de forma clara y exacta su origen o autor, tanto en el cuerpo del texto, figuras, cuadros, tablas u otros que tengan derechos de autor.

Declaro que el trabajo de investigación que pongo en consideración para evaluación no ha sido presentado anteriormente para obtener algún grado académico o título, ni ha sido publicado en sitio alguno.

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

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



Jordán Carrasco Julio

Presentación

Presentación Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos sección de Pregrado de la Universidad César Vallejo para optar el grado de Contador Público, presento el trabajo de investigación no experimental donde el diseño metodológico será transaccional de tipo correlacional denominado: “Nivel de control interno y su influencia en la cultura laboral en la empresa JAC Servicios Generales SAC - Cajamarca -2017”.

La investigación tiene la finalidad de “determinar el nivel de control interno y su influencia con la cultura laboral en la empresa JAC Servicios Generales SAC Cajamarca – 2017”.

El presente estudio está dividido en siete capítulos: Capítulo I, se expone realidad problema, los trabajos previos, el marco teórico sobre el tema a investigar: control interno y cultura laboral. Capítulo II, contiene el diseño, operacionalización de variable, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, los métodos de análisis y aspecto éticos. Capítulo III corresponde a la interpretación de los resultados. Capítulo IV que comprende a la discusión del trabajo de estudios comparado con los antecedentes de investigación. Capítulo V abarca las conclusiones. Capítulo VI trata de las recomendaciones. Capítulo VII que trata sobre las referencias bibliográficas y finalmente se encuentran los anexos del trabajo de investigación como los instrumentos y la base de datos.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Índice

ACTA DE SUSTENTACIÓN	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1 Realidad problemática	10
1.2 Trabajos previos	11
1.3 Teorías relacionadas al tema	15
1.4 Formulación al problema	24
1.5 Justificación del estudio	24
1.6 Hipótesis	25
1.7 Objetivos	25
II. MÉTODO	26
2.1 Diseño de investigación	26
2.2 Variables, Operacionalización	26
2.3 Población y muestra	33
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	33
2.5 Métodos de análisis de datos	34
2.6 Aspectos éticos	35
III. RESULTADOS	36
IV. DISCUSIÓN	39
V. CONCLUSIÓN	41
VI. RECOMENDACIONES	43
VII. REFERENCIAS	44
ANEXO 1: INSTRUMENTO DEL CONTROL INTERNO	49
ANEXO 2: INSTRUMENTO DE CULTURA LABORAL	53
ANEXO 3: DE RESULTADOS	53
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN	75
ACTA DE ORIGINALIDAD DE TESIS	76
REPORTE DE TURNITING	77

RESUMEN

El presente estudio denominado Nivel de control interno y su influencia en la cultura laboral en la empresa JAC Servicios Generales SAC - Cajamarca -2017. Tuvo como objetivo determinar el nivel de control interno y su influencia con la cultura laboral en la empresa JAC Servicios Generales SAC Cajamarca – 2017. El estudio presento un diseño no experimental transaccional de tipo correlacional, con una población de 2080 colaboradores y muestra de 325 colaboradores. Además, concluyó que, el nivel de la variable control interno en la empresa JAC Servicios Generales SAC Cajamarca es mínimo con el 53.5%, deficiente con el 34.5%, aceptable con el 10.5% y óptimo con el 1.5%. Finalmente, recomienda a la gerencia de la empresa JAC Servicios Generales SAC basado en el diagnóstico realizado en el presente estudio implementar una directiva de control que responda a sus necesidades, desarrollando políticas que impulsen la eficiencia.

Palabras clave: Control interno, la cultura laboral, JAC Servicios Generales, Cajamarca.

ABSTRACT

The present study called Internal control level and its influence on the organizational culture of the JAC Servicios Generales SAC - Cajamarca -2017 company. Its objective was to determine the level of internal control and its influence with the work culture in the JAC Servicios Generales SAC Cajamarca company - 2017. The study presented a correlational non-experimental transactional design, with a population of 2080 employees and a sample of 325 collaborators. In addition, he concluded that the level of the variable internal control in the JAC Servicios Generales SAC Cajamarca company is minimal with 53.5%, deficient with 34.5%, acceptable with 10.5% and optimal with 1.5%. Finally, it recommends the management of the JAC Servicios Generales SAC company based on the diagnosis made in this study to implement a control directive that responds to their needs, developing policies that promote efficiency.

Keywords: Internal control, work culture, JAC General Services, Cajamarca.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

A nivel internacional.

En Bolivia, El Mundo (2018), señaló que el Banco Unión, no detallaron específicamente las malversaciones, apropiación indebida de fondos y delitos realizados en las áreas del sistema financiero, como resultado se llegó a anunciar un cambio en el control interno y gestión de riesgos para generar una mayor cultura institucional.

América Economía (2017) Los países Sud Americanos, Frost y Sullivan, en el año 2017, según su investigación, las empresas no llegaron a invertir en las tecnologías, procesos y cultura laboral, es por ello que su crecimiento económico en los últimos años va desacelerándose.

En México, Pulso (2017), la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) emitió un protocolo frente a los constantes casos de acoso tanto como hostigamiento, violencia laboral y acoso sexual dirigido a todas las empresas, la STS reveló que la causa principal de que ocasione estos ncasos son por una falta de cultura laboral entre los colaboradores.

A nivel nacional.

En el Perú, Kanashiro (2018), en el Congreso de la República en el año 2018, se detectaron gastos económicos pagando sobrecostos inapropiados para el país. La falta de control interno, como resultado se haya menos supervisión en las compras de equipos de alta gama como televisores, computadoras, e irregularidades sobrepasan el límite de los precios ya que en la administración pública se les otorga la buena pro, pero en precios u ofertas más baratas.

Mba y educación ejecutiva (2018), la Cámara del Comercio Americana del Perú, informo que a las empresas les falta tomar en cuenta uno de los puntos primordiales que es conocer su cultura laboral; como resultado la mayoría de las empresas no transmiten los mensajes corporativos de forma efectiva y eficaz.

Gano (2018), las Pequeñas y Microempresas, según las investigaciones mencionaron que desconocen la nueva cultura laboral es uno de los aspectos vulnerables de las pymes. Como resultado las empresas, reducen sus costos de producción y sueldo de personal, hecho que pone en riesgo y pueden dejarlas lejos de la competencia.

A nivel local.

RPP Noticias (2017), en el departamento de Cajamarca, el Órgano de Control Interno de la comuna local de Cajamarca en el año 2017, informo que el Proyecto de Inversión Pública en la construcción del Mercado Zonal del Sur obra importante para mejorar las condiciones de la compra de productos alimenticios, se encontraron fallas en los expedientes técnicos. En conclusión, no se especificaron los servicios básicos y no contaron con el Certificado de Inexistencias de Restos Arqueológicos (CIRA) estudio muy importante en los PIP.

1.2 Trabajos previos

A nivel Internacional.

Zambrano (2016) en su estudio titulado “Cultura organizacional integral, actitudes y comportamientos seguros de trabajadores en empresas de manufacturas en España” (p. 1), tuvo como objetivo, “analizar la influencia que tiene una cultura organizacional integral sobre las actitudes y los comportamientos seguros de los trabajadores en empresas de manufactura en España” (Zambrano, 2016, p. 60). Tuvo como resultado, que en el ambiente laboral donde los trabajadores realizan sus labores influye significativamente en la percepción del clima organizacional. Se concluyó que, cuando mayor sea el clima de seguridad, más concienciados se encontrarán los superiores. Finalmente se recomendó, emplear el estudio a más empresas del sector de manufactura.

Tanqueño (2015), en su investigación titulada “Evaluación al control interno de la cooperativa de ahorro y crédito 27 de octubre Ltda. de la comunidad Santa Rosa de San Luis del Cantón Guamote en el periodo 2012-2013. Propuesta Alternativa” (p. 1), tuvo como objetivo “proveer a la Cooperativa de Ahorro y

Crédito 27 de Octubre Ltda., de un Modelo de Recuperación de Cartera, mismo que ayude a recobrar la cartera vencida, adherido a las normas, principios técnicos y legales” (Tanqueño, 2015, p. 49). El diseño de la investigación fue de campo y documental, con un tipo de investigación, descriptiva y exploratoria. La muestra estuvo conformada por seis personas. Tuvo como resultado, que el 83% de la población se encuentra de acuerdo con la implementación del control interno para una adecuada gestión administrativa. Se concluyó, que la ausencia de un proceso de manera escrita ha ocasionado que los responsables no apliquen criterios de control y custodia del dinero. Finalmente se recomendó, a la gerencia analizar la evaluación del control interno y en base a ello implementar un manual de control respecto a sus necesidades.

Garrido (2011), en su investigación titulada “Sistema de control interno en el área de caja del instituto universitario tecnológico de Ejido” (p. 1), tuvo como objetivo “Presentar un sistema autorizado de control interno para la optimización y simplificación de los procesos administrativos del Área de caja del Instituto Universitario Tecnológico de Ejido” (Garrido, 2011, p. 5). El tipo de estudio fue analítico, complementado con una investigación documental. Tuvo como resultado, el 100% se encuentra de acuerdo con el correcto funcionamiento y que se lleve un control interno al área de caja. Se concluyó que, en el área de caja se dan solución de manera rápida a los problemas que se puedan llegar a presentar. Finalmente se recomendó, la elaboración de un sistema automatizado para un adecuado control interno en el área de caja con el propósito de organizar y optimizar las funciones del área.

A nivel nacional.

Sánchez (2017) en su estudio titulado “Perfil de cultura organizacional desde la percepción de los trabajadores de la Caja Piura – Huncayo” (p. 1), tuvo como objetivo, “Identificar las diferencias en la percepción de los colaboradores sobre la cultura organizacional en las agencias de Huancayo” (Sánchez, 2017, p. 3). El tipo de investigación fue aplicada y el nivel de investigación fue descriptivo y el diseño de la investigación fue no experimental. Tuvo como resultado, que existe diferencias en la percepción de los colaboradores sobre la cultura laboral. Se

concluyó, que no existe percepción de los componentes culturales en los trabajadores. Finalmente se recomendó, trabajar el componente jerárquico con respecto a la unión en la organización y criterio para el éxito realizando dinámicas de trabajo, actividades de confraternización, entre otras.

Según Lázaro (2016) en su investigación titulada “Caracterización del control interno del área de cobranza de las empresas de servicios del Perú: caso empresa TV cable Virgen de la puerta Otuzco, 2106” (p. 1), tuvo como objetivo “determinar y describir las características del control interno del área de cobranza de las empresas del servicio del Perú y de la empresa TV Cable Virgen de la Puerta, Otuzco, 2016” (Lázaro, 2016, p. 5). El tipo de investigación fue cualitativo; su diseño fue no experimental descriptivo. Tuvo como resultado que las empresas que brindan el servicio no cuentan con un control interno en el área de cobranza, teniendo como consecuencia limitaciones en la rentabilidad y en la recaudación. Se concluyó que, la empresa no tiene un control interno eficiente. Finalmente se recomendó, la instauración a una política de ventas y compras por parte de las empresas, con el propósito de determinar las estrategias o acciones a establecer en los procesos de cobranza y de control interno.

Mejía y Cachay (2015) en su estudio titulado “La cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, periodo 2013” (p. 1), tuvo como objetivo “analizar la cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de la Municipalidad” (Mejía & Cachay, 2015, p. 5). El estudio es de tipo descriptivo, la muestra estuvo conformada por 51 personas. Tuvo como resultado que, los trabajadores del municipio poseen una débil cultura burocrática. Se concluyó que existe una influencia en el desempeño y la cultura laboral. Finalmente se recomendó, disminuir el nivel de la rotación ya que ayuda a mantener la cultura laboral existente.

A nivel local.

Choez (2017) en su estudio titulado “El sistema de control interno como instrumento de gestión para la adecuada toma de decisiones en la empresa

Servicentro Primavera SRL 2015-2016” (p. 1), tuvo como objetivo, “Conocer cómo incide el sistema de control interno en la adecuada toma de decisiones en la empresa Servicentro Primavera SRL” (Choez, 2017, p. 12). La metodología del estudio fue dialéctico, la población estuvo conformada por 33 trabajadores. Tuvo como resultado, que el sistema de control instaurado en la empresa dio buenos resultados para una adecuada toma de decisión. Se concluyó que, el sistema de control interno positivamente ha impactado en la toma de decisiones del área gerencial. Finalmente se recomendó, a la gerencia perfeccionar constantemente el sistema de control interno.

Velezmoro (2016) en su investigación titulada “Relación entre cultura organizacional con la satisfacción laboral de los clientes internos de la heladería Holanda SRL Cajamarca, 2016” (p. 1), tuvo como objetivo, “determinar la relación entre la cultura organizacional con la satisfacción laboral de los clientes internos de la Heladería Holanda SRL” (Velezmoro, 2016, p. 9). El tipo de investigación del estudio fue básica, el diseño fue no experimental. La población del estudio estuvo conformada por 33 clientes internos. Tuvo como resultado, que el 52% se encuentran totalmente con el ambiente de trabajo. Se concluyó que, la consistencia de los clientes internos en el involucramiento se observa que se encuentran totalmente comprometidos con la empresa. Finalmente se recomendó, a los directivos dar prioridad a la implementación de la cultura laboral.

Cueva (2014) en su estudio titulado, “Uso del control interno para optimizar la gestión en el proceso de evaluación de créditos en la empresa Financiera Edyficar SA. Agencia Cajamarquina” (p. 1), tuvo como objetivo, “Determinar la influencia del control interno en la gestión de evaluación de créditos en la empresa financiera Edyficar de Cajamarca” (Cueva, 2014, p. 8). El tipo de investigación del estudio fue aplicada y explicativa, la población estuvo constituido por 44 colaboradores. Tuvo como resultado, que el nivel del control interno es deficiente. Se concluyó que, la operatividad de la evaluación en la agencia presenta deficiencias en la aplicación de procedimientos, normas ya que el área de negocios no ha exigido estudios y análisis para la efectividad de las políticas. Finalmente se recomendó, a la gerencia desarrollar políticas que impulsen la eficacia y eficiencia en la empresa.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Variable independiente: Control interno

El control interno son las acciones, planes, políticas, principio, procedimientos que el estado transmite a la parte administrativa de las organizaciones del sector público con el objetivo de prevenir riesgos y cuidar los recursos y bienes económicos a través de sus eficientes labores para verificar con veracidad y exactitud la información y promover la eficiencia en las operaciones de cada institución (Paz, 2012).

Barquero (2013); Rey (2013), el control interno se encarga de verificar el orden y la eficiencia de las entidades para resguardar los recursos que el estado envía a los sectores públicos, aplicando métodos y procedimientos establecidos por un plan de organización. Por su parte, bjCoopers y Lybrand (1997), El control interno se ejecuta a través del consejo de administración, la dirección y todo el personal de las entidades. Este plan organizacional tiene como finalidad proporcionar seguridad en la fiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las leyes y normas establecidas, y sobre todo mantener una eficiencia y equidad en las operaciones.

1.3.1.1 Objetivos del control interno, según Barquero.

Que los activos están debidamente protegidos. - El control interno tienen muchas obligaciones una de ellas es velar por la seguridad de los activos financieros ya sean bienes, derechos o algún otro recurso que esta establecidos por el sector público para obtener beneficios o rendimientos económicos, evitando el deterioro de los activos por uso indebidos (Barquero, 2013).

Que los registros contables son fidedignos. - Cumplir con guardas y ofrecer información financiera verídica si ningún cambio de resultado en el transcurso del tiempo. Se deben registrar

anotaciones financieras y contables con exactitud y que sean reales (Barquero, 2013).

Que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente y se cumplen según las directrices marcadas por la dirección. - La dirección del control interno es fijarse en cumplir con generar rendimientos positivos en las organizaciones y reducir los riesgos. Las directrices, por lo tanto, sientan las bases para el desarrollo de una actividad o de un proyecto para el beneficio del pueblo (Barquero, 2013).

1.3.1.2 Clasificación del control interno.

1.3.1.2.1 Control interno administrativo.

Franco (2007). “Control interno administrativo, está orientada a asegurar el cumplimiento de las políticas internas de la empresa” (p. 24). Para Paz (2012), es un elemento fundamental del desarrollo administrativo, que incluye todas las actividades que se promueven para respaldar o proteger que las operaciones reales coincidan con las operaciones planificadas y establecidas por el sector público.

1.3.1.2.2 Control interno contable.

La Ley N° 28716 (2006), esta ley esta basa en las políticas “para regular la elaboración, aprobación, implantación, funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación del control interno en las entidades del Estado, el propósito es mantener seguros los datos de información financiera con la autorización general o específica realizada por la gerencia (La Ley N° 28716 2006, Paz, 2012).

El control interno contable consiste en un conjunto de métodos y procedimientos que están relacionados con la

aprobación de transacciones, la salvaguarda de activos y la exactitud de los reportes financieros (Franco, 2007, p. 24).

1.3.1.3 Componentes del control interno, según El COSO

Según el enfoque del sistema del control interno “COSO” y la Ley N° 28716, para la buena gestión en los procesos de organización., se concentra en 5 componentes y son: (Ley N° 28716, 2006; Coopers & Lybrand, 1997): (a) Ambiente de control; (b) Evaluación de Riesgos; (c) Actividades de Control; (d) Información y comunicación; (e) Supervisión

Ambiente de control. - Es un ambiente de la organización, el cual se encarga de brindar valores, conductas y generar un buen control interno en la organización. Esto va a influenciar positivamente en el comportamiento de sus trabajadores con el fin de cumplir con sus metas y tareas en el medio de trabajo (Ley N° 28716, 2006; Coopers & Lybrand, 1997).

Evaluación de riesgos. - La evaluación de los riesgos estas dentro de las áreas contables y financieras de una entidad ya sea en el sector público o privado, se somete a identificar las actividades y operaciones que pueden ser incumplidos por los contribuyentes para el beneficio de la organización (Ley N° 28716, 2006; Coopers & Lybrand, 1997).

Actividades de control gerencial. - Son las actividades dictadas por el jefe máximo de la organización con el fin de difundir información a los operadores para el buen manejo de la empresa y así cumplir con los objetivos para alcanzar beneficios (Coopers & Lybrand, 1997).

Información y Comunicación. - Los administradores utilizan los medios de comunicación para mejorar las actividades y funciones de las diferentes áreas administrativas en las organizaciones. La

transmisión comunicación clara y concisa entre trabajadores debe ser fluido y eficiente para mejorar la calidad de los objetivos del control interno (Coopers & Lybrand, 1997).

Supervisión. - La supervisión en las áreas administrativas permitirá que se evalúe determinadas tareas, además de la calidad de trabajo y el comportamiento del personal en el cumplimiento de sus funciones. De esta manera se establecerá la veracidad de la información dentro de la organización y obtener un buen manejo de control interno (Coopers & Lybrand, 1997).

1.3.1.4 Importancia del control interno.

El área control interno en las empresas es indispensable, es la manera como se pueden establecer fidelización de datos. Su objetivo común es resguardar la información evitando fraudes, pérdidas o negligencias del personal de cada área en una organización. Su función está en ayudar a las empresas a utilizar de manera eficiente sus recursos para maximizar beneficios (Paz, 2012).

1.3.2 Variable dependiente: Cultura laboral.

Cada entidad se comporta de acuerdo a la educación adquirida por los jefes supremos, cuáles son sus reglas, su misión, visión, sus objetivos, su estructura organizacional, costumbres y técnicas de trabajo. Estas formas de vida en las organizaciones son importantes para el buen desempeño de sus labores dentro de sus áreas (Chiavenato, 2009, p. 176).

La cultura laboral como su mismo nombre lo indica es la instrucción, sabiduría que cada jefe o encargado del personal lo brinda para el mejor manejo de sus actividades laborales en las empresas. Chiavenato, (2009), “la esencia de la cultura de una compañía encuentra su expresión en la forma en que hace sus negocios, trata a sus clientes y trabajadores y el

grado de autonomía o libertad que existe en sus unidades o despachos y el grado de lealtad que los trabajadores sienten por la empresa” (p. 177).

La cultura laboral representa la apreciación o captación de las normas establecidas a sus colaboradores. Los personales de las diversas áreas deben reflejar la cultura aprendida para el mejor funcionamiento de la administración (Chiavenato, 2009).

1.3.2.1 Componentes de la cultura laboral.

Chiavenato (2009), toda cultura laboral, presenta en tres niveles diferentes: “artefactos, valores compartidos y supuestos básicos” (p. 179).

Los artefactos. - El primer componente de la cultura laboral son, los artefactos, como su mismo nombre lo indica son visibles, perceptibles y superficial, es la manera como los clientes miran a la organización. Cuando están en alguna área de una empresa, las cosas cambian la forma de vestir, el tipo de conversación que establecen es muy diferente del resto, ellos discuten y se enfocan netamente en su trabajo (Chiavenato, 2009).

Los valores compartidos. - El segundo nivel de la cultura son llamados valores compartidos, es fundamental que las empresas manejen esos temas ya que de acuerdo a ello se genera el funcionamiento de las mismas. Es una de las razones por el cual explican lo que las organizaciones hacen o dejan de hacer, es el nivel que trata de diferenciar a cada una de las organizaciones del resto (Chiavenato, 2009).

Los supuestos básicos. - El tercer y último nivel de la cultura laboral es llamado supuestos básicos. Dentro de la cultura laboral es el nivel más íntimo ya que de acuerdo a las normas y leyes organizativas uno debe guiarse para el buen funcionamiento de la organización (Chiavenato, 2009).

1.3.2.2 Tipos de cultura laboral.

Los tipos de cultura laboral son diferenciados de acuerdo al modelo institucional que predominan en ellas (Luna & Pezo, 2005).

Para el gestor tecnológico es fundamental determinar con exactitud qué tipo de cultura es la que predomina en su organización y cuáles son las características que identifican la nueva cultura, en caso de que encuentre necesario introducir cambios en la misma (Luna & Pezo, 2005).

Cultura rutinaria. - En empresas con este tipo de cultura:

- Como su mismo nombre lo indica, el trabajo es algo rutinario, son organizaciones que siempre trabajan con lo mismo, no innovan sus enseñanzas, ni siquiera sus métodos de trabajo con actualizaciones, por tal motivo no son creativos y no resisten a los cambios (Luna & Pezo, 2005).
- Hay una gran falta de toma de decisión por parte de la cabeza de la empresa, por tal motivo no toman decisiones estratégicas para maximizar beneficios en las organizaciones (Luna & Pezo, 2005).
- No son capaces de resolver asuntos importantes, lo dejan de lado por ver asuntos simples que se pueden mejorar en el día, con el apuro y sobrecargas muchas veces las organizaciones se debilitan, generando pérdidas y a su vez saliendo del mercado (Luna & Pezo, 2005).

Cultura burocrática: - En este tipo de cultura las capacidades de liderazgo y motivación están por debajo, lo cual hace que el personal difícilmente se identifique con su institución. Para que el personal incremente su capacidad de trabajo debe regirse a las normas y procedimientos establecidas por la organización (Luna & Pezo, 2005).

Cultura soñadora. – Las empresas en las que predomina este tipo de cultura:

- Las empresas de alto grado de visión e imaginación, perciben oportunidades que no pueden ser aprovechadas de manera práctica por la falta de acción (Luna & Pezo, 2005).
- Cualquier cambio en el contexto laboral se debe cambiar la modalidad de pensamiento de los individuos para que se acoplen al contexto de la organización (Luna & Pezo, 2005).
- Lo rutinario en la cultura soñadora no existe, para mejorar se debe tener voluntarismo y así tener otras maneras de modificar sus actividades de acuerdo a lo solicitado (Luna & Pezo, 2005).
- Las nuevas tecnologías son muy representativas hoy en día, es por ellos que las empresas deben innovar para el mejoramiento y rapidez de sus actividades, para ello adoptan medidas en los trabajadores de capacitarlos constantemente (Luna & Pezo, 2005).

Cultura flexible, innovadora, con valores compartidos: En esta cultura:

- Los integrantes de las empresas asumen riesgos y se sienten parte de ella. Se disponen a dar lo mejor para cumplir con la visión y misión de la organización y enfocarse a dar todo de sí para el buen funcionamiento de ella (Luna & Pezo, 2005).
- La participación del personal debe ser eficiente; para ello se generan fuentes de trabajo que se adopten a sus habilidades y a la vez tecnologías que harán que el trabajo sea más sencillo y beneficioso para ellos (Luna & Pezo, 2005).
- En todas las áreas laborales el clima de confianza es primordial, es beneficioso para las empresas ya que de acuerdo a

ello los trabajadores pueden informar sus errores y sus debilidades sin miedo y así puedan emerger el éxito y el conocimiento con la asesoría del jefe máximo o el encargado del personal (Luna & Pezo, 2005).

1.3.2.3 Elementos de la cultura laboral.

La cultura laboral adquiere diferentes expresiones dependiendo del énfasis que les otorgue a algunos de los siguientes elementos: (a) Poder, (b) Rol, (c) Tareas, (d) Personas, según Luna y Pezo (2005).

Poder. – Es un potencial que tienen las organizaciones para dirigir y controlar desde un centro de poder y así ejercer las labores en las organizaciones con la finalidad de tener un buen manejo de la entidad (Luna & Pezo, 2005).

Rol. – Son las responsabilidades ejercidas por los trabajadores para el buen manejo de la organización, estas deben ser cumplidas de una manera clara y detallada en cada área (Luna & Pezo, 2005).

Tareas. – Las tareas son funciones y se definen de acuerdo a las obligaciones dadas en el sector público o privado, en la familia para la obtención de resultados (Luna & Pezo, 2005).

Personas. – “La cultura centrada en las personas, como su nombre lo indica, está basada en los individuos que integran la organización” (Luna & Pezo, 2005, p. 58).

1.3.2.4 Importancia de la cultura laboral.

La cultura laboral es la parte importante de toda empresa respecto a su administración, es la manera como se demuestra la lealtad de las funciones y acciones que realizan todos los miembros

para maximizar sus beneficios (Luna & Pezo, 2005). La base primordial para establecer tareas eficientes y que beneficien a las organizaciones, a través de las estrategias que se plantean para el mejor manejo de operación, se llevara a nuevas experiencias de éxito.

1.3.2.5 Marco normativo.

La Ley N° 28716 (2006), en su art. 1, tiene por objeto instaurar las normas para que se regulen en su elaboración, aprobación, implantación, funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación del control interno en las instituciones del Estado, con el fin de cautelar y mejorar, tanto los sistemas administrativos y operativos con acciones y actividades de control previo, teniendo en consideración los objetivos y metas de las institucionales. Art. 3, definió el conjunto de actividades, normas, acciones, políticas, registros, procedimientos y métodos, además de las actitudes de las autoridades y el personal organizadas e instituidas en cada entidad del Estado. Art. 4, señala la implantación del control interno dentro de las organizaciones del Estado, tales como las actividades, operaciones, procesos, recursos y los actos institucionales, los culés se tiene que ejecutar y cumplir con los objetivos. Art 8, se basa en la inobservancia a la Ley genera responsabilidad administrativa funcional, la cual da lugar a la imposición de sanción de acuerdo a la normativa aplicable, sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal a que hubiere lugar de ser el caso (Ley N° 28716, 2006).

1.3.3 Marco conceptual.

Cultura. - Es un conjunto de ideas que se desarrollan en el entorno social o adquiríos gracias al desarrollo de las facultades intelectuales mediante la lectura o estudio, el cual se encarga de formar a la persona y marcar una identidad para su vida cotidiana (Ortega & Serna, 2009a).

Cultura laboral. - La cultura laboral está conformada por todos los miembros de una organización donde deben enfocarse con valores

actitudes, experiencias y hábitos que se interactúan para el beneficio de ella misma (Chiavenato, 2009).

Organización. - Es un sistema de actividades o tareas conformadas por un grupo corporativo con la finalidad de generar expectativas y satisfacción de los contribuyentes (Ortega & Serna, 2009b).

Control interno administrativo. – “Se relacionan con la normativa y los procedimientos existente en una empresa vinculados a la eficiencia operativa y al acatamiento de las políticas de la Dirección” (Rey, 2013, p. 542).

Control interno contable. – “Comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos cuya misión es la salvaguarda de los bienes activos y la fiabilidad de los registros contables” (Rey, 2013, p. 542).

1.4 Formulación al problema

¿Cuál es la influencia entre el nivel de control interno y la cultura laboral en la empresa JAC Servicios Generales SAC Cajamarca - 2017?

1.5 Justificación del estudio

El presente estudio pretende determinar el nivel de control interno y su influencia con la cultura laboral en la empresa JAC Servicios Generales SAC Cajamarca – 2017. Asimismo, el conocimiento y manejo de la cultura laboral es importante para generar la eficiencia laboral porque el colaborador es dependiente del entorno en el que se encuentra, afectando los resultados directos del personal y la eficacia en la realización de los procedimientos internos de la empresa JAC Servicios Generales SAC Cajamarca. En la presente investigación se busca exponer la reflexión y conciencia sobre una relación que permitirá a la alta gerencia de la organización; tomar decisiones acertadas sobre las condiciones laborales de todo el personal, tomando como referencia que el clima

y la cultura laboral, son factores determinantes para lograr los objetivos estratégicos establecidos por la organización.

1.6 Hipótesis

H1: El control interno tiene relación significativa con la cultura laboral en la empresa JAC Servicios Generales SAC Cajamarca – 2017.

H0: El control interno no tiene relación significativa con la cultura laboral en la empresa JAC Servicios Generales SAC Cajamarca – 2017.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general.

Determinar el nivel de control interno y su influencia con la cultura laboral en la empresa JAC Servicios Generales SAC Cajamarca – 2017.

1.7.2 Objetivo específicos.

Determinar el nivel de control interno en la empresa JAC Servicios Generales SAC Cajamarca - 2017.

Determinar el nivel de la cultura laboral en la empresa JAC Servicios Generales SAC Cajamarca - 2017.

Determinar el grado de correlación entre el nivel de control interno y la cultura laboral en la empresa JAC Servicios Generales SAC Cajamarca – 2017.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

Según Carrasco (2005) se elaboró una investigación no experimental, donde el diseño metodológico será transaccional de tipo correlacional. Con el objetivo determinar el nivel de control interno y su influencia con la cultura laboral en la empresa JAC Servicios Generales SAC Cajamarca - 2017. Asimismo, se ejecutó un análisis de la correlación a partir del estadístico Spearman.

El esquema quedaría expresado de la siguiente manera:

$$V_i \xrightarrow{r} V_d$$

Dónde:

Dónde:

V_i = Control interno.

V_d = Cultura laboral.

r = Relación.

2.2 Variables, Operacionalización

Variable conceptual.

Variable independiente: Control interno. – “Un proceso, efectuado por el personal de una entidad, diseñado para conseguir unos objetivos específicos. La definición es amplia y cubre todos los aspectos de control de un negocio” (Coopers & Lybrand, 1997, p. 15).

Variable dependiente: Cultura laboral. – “Cultura laboral es la conciencia colectiva que se expresa en el sistema de significados compartidos por los miembros de la organización que los identifica y diferencia de otros institucionalizando y estandarizando sus conductas sociales” (Méndez, como se citó en Méndez, 2005, p. 10)

Variable operacional.

Variable independiente: Control interno. - Es el proceso, efectuado por el personal de la empresa JAC Servicios Generales SAC Cajamarca, diseñado para conseguir unos objetivos específicos (Coopers & Lybrand, 1997).

Variable dependiente: Cultura laboral. - Cultura laboral es la conciencia colectiva que se expresa en el sistema de significados compartidos por los miembros de la empresa JAC Servicios Generales SAC Cajamarca organización que los identifica y diferencia de otros institucionalizando y estandarizando sus conductas sociales (Méndez, como se citó en Méndez, 2005).

Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Técnicas	Instrumentos
Variable independiente Control interno	SUPERVISIÓN	<ul style="list-style-type: none"> •La empresa efectúa autoevaluaciones eventualmente, que le faculta proponer planes de mejora. •En la empresa cuando se descubre oportunidades para una mejora, se elaboran medidas para desarrollarlas. •Se llevan a cabo seguimientos a la implementación de las mejoras propuestas. •En el desenvolvimiento de las labores, se llevan a cabo acciones de supervisión para conocer oportunamente si éstas se efectúan de acuerdo con lo establecido. •Las deficiencias detectadas en la supervisión se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que se tomen las acciones necesarias para su subsanación. 	Encuesta	Cuestionario
	AMBIENTE DE CONTROL	<ul style="list-style-type: none"> •La empresa cuenta con políticas, mecanismos y procedimientos adecuados para la selección, inducción, formación, capacitación, compensación, bienestar social, y evaluación de personal. •En la empresa, las unidades orgánicas cuentan con la cantidad de personal necesario para el desarrollo adecuado de sus actividades. •En la empresa, la escala remunerativa está relacionada con las funciones, el cargo y responsabilidades atribuidas. •En la empresa, el personal que ocupa cada cargo de trabajo cuenta con las competencias establecidas en el perfil del cargo. •La autoridad y responsabilidad del personal están claramente definidas en los reglamentos, manuales u otros documentos normativos. 		

	EVALUACIÓN DE RIESGOS	<ul style="list-style-type: none"> • En la empresa, se ha establecido las acciones necesarias para monitorear, controlar y afrontar los riesgos evaluados. • En su dependencia se tiene un plan de contingencias para hacer frente a problemas que pudiesen presentarse durante el desarrollo de una actividad o tarea. • En el desarrollo de sus actividades se ha determinado y cuantificado la posibilidad de que ocurran los riesgos identificados (probabilidad de ocurrencia). • En la empresa, el desarrollo de sus actividades se ha cuantificado el efecto que pueden ocasionar los riesgos identificados (impacto). • La empresa cuenta y ha puesto en práctica un plan de administración de riesgos. 		
	ACTIVIDADES DE CONTROL GERENCIAL	<ul style="list-style-type: none"> • En la empresa, periódicamente se llevan a cabo verificaciones sobre la ejecución de los procesos, actividades y tareas. • Periódicamente en la empresa se comparan los resultados con los registros de los procesos, actividades y tareas utilizando para ello distintas fuentes. • La empresa cuenta con indicadores de desempeño para los procesos, actividades y tareas. • En la empresa se cuenta con procedimientos y lineamientos internos que se siguen para la rendición de cuentas. • En la empresa, la administración periódicamente exige la presentación de declaraciones juradas a su personal. 		

	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Los canales de comunicación de la empresa permiten que la información fluya de manera clara, ordenada y oportuna. • Los ambientes empleados por el área de archivo de la empresa cuentan con una ubicación y un acondicionamiento adecuado. • En la empresa se ha elaborado y difundido documentos que orienten la comunicación interna. • En la empresa, la administración mantiene actualizado a la Dirección respecto al desempeño, desarrollo riesgos, principales iniciativas y cualquier otro evento resultante. • La empresa cuenta con procedimientos y mecanismos adecuados para informar hacia el exterior sobre su gestión. 		
Variable dependiente Cultura laboral	IDENTIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Conoces la misión de la empresa? • ¿Tienes conocimiento de los objetivos de la empresa? • ¿Tienes conocimientos sobre el inicio de la empresa y sus logros más importantes? • ¿La visión de la empresa es clara y precisa? • ¿Te sientes plenamente identificado con la empresa? 	Encuesta	Cuestionario
	CALIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • ¿En la empresa la tecnología utilizada se encuentra dirigida al logro de los objetivos? • ¿Los objetivos planteados en la empresa siempre son alcanzados? • ¿Los valores de la empresa son respetados y a la vez guían la vida laboral de cada colaborador? • ¿Las metas que se proponen en la empresa siempre son alcanzados? • ¿La mejora de la calidad en la empresa se encuentra relacionada con la tecnología empleada? 		

	EVALUACIÓN DE RIESGOS	<ul style="list-style-type: none"> • En la empresa, se ha establecido las acciones necesarias para monitorear, controlar y afrontar los riesgos evaluados. • En su dependencia se tiene un plan de contingencias para hacer frente a problemas que pudiesen presentarse durante el desarrollo de una actividad o tarea. • En el desarrollo de sus actividades se ha determinado y cuantificado la posibilidad de que ocurran los riesgos identificados (probabilidad de ocurrencia). • En la empresa, el desarrollo de sus actividades se ha cuantificado el efecto que pueden ocasionar los riesgos identificados (impacto). • La empresa cuenta y ha puesto en práctica un plan de administración de riesgos. 		
	ACTIVIDADES DE CONTROL GERENCIAL	<ul style="list-style-type: none"> • En la empresa, periódicamente se llevan a cabo verificaciones sobre la ejecución de los procesos, actividades y tareas. • Periódicamente en la empresa se comparan los resultados con los registros de los procesos, actividades y tareas utilizando para ello distintas fuentes. • La empresa cuenta con indicadores de desempeño para los procesos, actividades y tareas. • En la empresa se cuenta con procedimientos y lineamientos internos que se siguen para la rendición de cuentas. • En la empresa, la administración periódicamente exige la presentación de declaraciones juradas a su personal. 		

	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Los canales de comunicación de la empresa permiten que la información fluya de manera clara, ordenada y oportuna. • Los ambientes empleados por el área de archivo de la empresa cuentan con una ubicación y un acondicionamiento adecuado. • En la empresa se ha elaborado y difundido documentos que orienten la comunicación interna. • En la empresa, la administración mantiene actualizado a la Dirección respecto al desempeño, desarrollo riesgos, principales iniciativas y cualquier otro evento resultante. • La empresa cuenta con procedimientos y mecanismos adecuados para informar hacia el exterior sobre su gestión. 		
--	---------------------------------------	--	--	--

2.3 Población y muestra

Población. - La población total de la empresa JAC Servicios Generales SAC Cajamarca fue de 2080 colaboradores.

La muestra se realizó un Muestreo aleatorio simple de población finita (Hernandez, Batista & Fernandez, 2014).

$$n = \frac{z^2 N p q}{\partial^2 (N - 1) + z^2 p q}$$

Donde:

$Z_{95} = 1.96$

$N = 2080$

$p = 0.5$ (proporción máxima cuando no se tiene estudio anterior)

$q = 0.5$

$\partial = 0.05$ (tolerancia de error)

$n = 325$

Muestra. - La muestra censal fue de 325 colaboradores en la empresa JAC Servicios Generales SAC Cajamarca (Hernández et al, 2014).

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

Técnicas: Encuesta. - Técnica donde el encuestador realiza la entrega de un cuestionario a los colaboradores en la empresa JAC Servicios Generales SAC Cajamarca para especificar sus contestaciones y determinar la recolección de datos según la técnica de muestreo empleado (Hernández et al, 2014).

Instrumento: Cuestionario. - Instrumento preparado por un grupo de preguntas efectuadas para recolectar datos notables, con el fin de obtener los objetivos propuestos (Bernal, 2010).

Validación: Mediante el juicio de 3 expertos.

Confiabilidad: El alfa de Cronbach de control interno es de 8,92, y el alfa de Cronbach de cultura laboral es de 8,93.

Alfa de Cronbach Se utiliza para el cálculo de la confiabilidad de las variables o de las dimensiones que se indicarán en una escala de medición, intervalo o razón. En psicometría, viene hacer el Alfa de Cronbach un coeficiente que se usa para medir la fiabilidad de una escala de medida.

Fórmula estadística es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_L^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

K: El número de ítems.

S_L^2 : Sumatoria de Varianzas de los Ítems.

S_T^2 : Varianza de la suma de los Ítems.

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach.

2.5 Métodos de análisis de datos

Media aritmética. Es la medida usada para obtener el promedio de los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores (Mode, 2005):

$$\bar{x} = \sum \frac{x_i}{n}$$

Moda. Es el dato Recuperado por los trabajadores que se repite con mayor frecuencia (Tamayo, 2004).

Coeficiente de variabilidad (C.V.). Este se aplicará para conocer si presenta grupos homogéneos en los trabajadores que se analizan. (Levin & Rubin, 2004):

$$cv = \frac{S}{\bar{x}} * 100\%$$

Prueba de Hipótesis. De esta manera se estudia la hipótesis de correlación y se verificará el valor crítico al 0.05 de significancia. Para esto se analizará e interpretará los cuadros estadísticos.

2.6 Aspectos éticos

Los aspectos éticos respecto al informe, se aplicaron de la siguiente forma:

Voluntariedad. - Es un compromiso voluntario en un estudio que representa un consentimiento (Observatori de Bioètica i Dret [OBD], 1979).

Comprensión. - “El modo y el contexto en los que se comunica la información es tan importante como la misma información” (OBD, 1979, p. 7).

Confidencialidad. - Se les dará a conocer la seguridad y protección de su identidad como personas encuestadas en la investigación (OBD, 1979).

III. RESULTADOS

Tabla 1

Nivel de control interno en la empresa JAC Servicios Generales SAC – Cajamarca 2017 por dimensión.

	Muy deficiente		Deficiente		Mínimo		Aceptable		Óptimo	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Supervisión	23	7.1	153	47.1	113	34.8	29	8.9	7	2.2
Ambiente de control	14	4.3	89	27.4	145	44.6	67	20.6	10	3.1
Evaluación de riesgos	14	4.3	89	27.4	145	44.6	67	20.6	10	3.1
Actividades de control gerencial	13	4	131	40.3	124	38.2	51	15.7	6	1.8
Información y comunicación	7	2.2	136	41.8	137	42.2	40	12.3	5	1.5

Fuente: Elaboración propia.

Según apreciamos en las dimensiones de la variable control interno, el nivel de la dimensión supervisión es deficiente con un 47.1%, mínimo con el 34.8%, aceptable con el 8.9%, muy deficiente con un 7.1%, y óptimo con el 2.2%, seguidamente la dimensión ambiente de control es mínimo con el 44.6%, deficiente con el 27.4%, aceptable con un 20.6%, muy deficiente con un 4.3% y óptimo en un 3.1%, la dimensión evaluación de riesgos presenta un nivel mínimo en un 44.6%, deficiente con el 27.4%, aceptable con el 20.6%, muy deficiente con el 4.3% y óptimo en un 3.1%, la dimensión actividades de control gerencial es deficiente con el 40.3%, mínimo con un 38.2%, aceptable con el 15.7%, muy deficiente con el 4% y óptimo en un 1.8%, finalmente la dimensión información y comunicación presenta un nivel mínimo con un 42.2%, deficiente con el 41.8%, aceptable con el 12.3%, muy deficiente con el 2.2%, finalmente con el 1.5% el nivel es óptimo.

Tabla 2

Nivel de control interno en la empresa JAC Servicios Generales SAC – Cajamarca 2017.

N°		Baremo	n	%
1	Muy deficiente	[1 – 25]	0	0.0%
2	Deficiente	[26 – 50]	112	34.5%
3	Mínimo	[51 – 75]	174	53.5%
4	Aceptable	[76 – 100]	34	10.5%
5	Óptimo	[101 – 125]	5	1.5%

Fuente: Elaboración propia.

Según podemos observar en la tabla, el nivel de la variable control interno en la empresa JAC Servicios Generales SAC Cajamarca es mínimo con el 53.5%, deficiente con el 34.5%, aceptable con el 10.5% y óptimo con el 1.5%.

Tabla 3

Nivel de la influencia en la cultura laboral en la empresa JAC Servicios Generales SAC – Cajamarca 2017 por dimensión.

	Muy deficiente		Deficiente		Mínimo		Aceptable		Óptimo	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Identidad	0	0	44	13.5	80	24.6	105	32.3	96	29.5
Calidad	21	6.5	77	23.7	90	27.7	105	32.3	32	9.8
Comunicación	6	1.8	56	17.2	83	25.5	101	31.1	79	24.3
Contribución personal	10	3.1	26	8	43	13.2	73	22.5	173	53.2
Reconocimientos / incentivos	1	0.3	25	7.7	85	26.2	118	36.3	96	29.5
Capacidades directivas	12	3.7	47	14.5	97	29.8	117	36	52	16

Fuente: Elaboración propia.

Tal como se puede evidenciar en la tabla 3, las dimensiones de la variable influencia en la cultura laboral, la dimensión identidad presenta un nivel mínimo con un 24.6%, aceptable con el 32.2%, con el 29.5% el nivel es óptimo y deficiente con el 13.5%, seguidamente la dimensión calidad presenta un nivel aceptable con el 32.3%, mínimo con el 27.7%, deficiente con el 23.7%, óptimo con el 9.8%, y muy deficiente con el 6.5%, la dimensión comunicación presenta un nivel aceptable con el 31.1%, óptimo con el 24.3%, mínimo con el 25.5%, deficiente con el 17.2% y muy deficiente con el 1.8%, la dimensión contribución personal es óptimo con el 53.2%, aceptable con un 22.5%, la dimensión reconocimientos / incentivos es aceptable con el 36.3% , óptimo como con el 29.5% y mínimo con un 26.2%, finalmente la dimensión capacidades directivas es aceptable con el 36%, óptimo con el 16% y mínimo con el 29.8%.

Tabla 4

Nivel de la influencia en la cultura laboral en la empresa JAC Servicios Generales SAC – Cajamarca 2017.

N°		Baremo	n	%
1	Muy deficiente	[1 – 30]	0	0.0
2	Deficiente	[31 – 60]	26	8.0
3	Mínimo	[61 – 90]	86	26.5
4	Aceptable	[91 – 120]	154	47.4
5	Óptimo	[121 – 150]	59	18.2

Fuente: Elaboración propia.

Según la tabla el nivel de la variable influencia en la cultura laboral en la empresa JAC Servicios Generales SAC – Cajamarca es aceptable con el 47.4%, mínimo en un 26.5%, con el 18.2% el nivel es óptimo y finalmente la dimensión influencia en la cultura laboral es deficiente con el 8%.

Tabla 5

Prueba de correlación relacionados con el control interno y la influencia en la cultura laboral de la empresa JAC Servicios Generales S.A.C – Cajamarca, 2017.

			Control interno	Cultura laboral
Rho de Spearman	Control interno	Coefficiente de correlación	1,000	,158
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	325	325
	Cultura laboral	Coefficiente de correlación	,158	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	325	325

Fuente: Elaboración propia.

Tal como se puede apreciar en la tabla 5, en la prueba de correlación se ha obtenido una significancia de 0,004 menor a 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula, existiendo una relación lineal entre la variable control interno y la variable cultura laboral siendo una relación moderada y proporcional.

IV. DISCUSIÓN

El nivel de la variable control interno en la empresa JAC Servicios Generales SAC Cajamarca es mínimo con el 53.5%, deficiente con el 34.5%, aceptable con el 10.5% y óptimo con el 1.5%. Asimismo, Tanqueño (2015) en su estudio concluyó que la ausencia de un proceso de manera escrita ha ocasionado que los responsables no apliquen criterios de control y custodia del dinero. Además, recomendó, a la gerencia analizar la evaluación del control interno y en base a ello implementar un manual de control respecto a sus necesidades. Por otro lado, Garrido (2011) recomendó la elaboración de un sistema automatizado para un adecuado control interno en el área de caja con el propósito de organizar y optimizar las funciones del área. Finalmente, el control interno contable fue analizado en base a la Ley N° 28716 (2006), esta ley esta basa en las políticas para regular la elaboración, aprobación, implantación, funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación del control interno en las entidades del Estado, el propósito es mantener seguros los datos de información financiera con la autorización general o específica realizada por la gerencia

En las dimensiones de la variable control interno, el nivel de la dimensión supervisión es deficiente con un 47.1%, mínimo con el 34.8%, aceptable con el 8.9%, muy deficiente con un 7.1%, y óptimo con el 2.2%, seguidamente la dimensión ambiente de control es mínimo con el 44.6%, deficiente con el 27.4%, aceptable con un 20.6%, muy deficiente con un 4.3% y óptimo en un 3.1%, la dimensión evaluación de riesgos presenta un nivel mínimo en un 44.6%, deficiente con el 27.4%, aceptable con el 20.6%, muy deficiente con el 4.3% y óptimo en un 3.1%, la dimensión actividades de control gerencial es deficiente con el 40.3%, mínimo con un 38.2%, aceptable con el 15.7%, muy deficiente con el 4% y óptimo en un 1.8%, finalmente la dimensión información y comunicación presenta un nivel mínimo con un 42.2%, deficiente con el 41.8%, aceptable con el 12.3%, muy deficiente con el 2.2%, finalmente con el 1.5% el nivel es óptimo.

La variable influencia en la cultura laboral en la empresa JAC Servicios Generales SAC – Cajamarca es aceptable con el 47.4%, mínimo en un 26.5%, con el 18.2% el nivel es óptimo y finalmente la dimensión influencia en la cultura

laboral es deficiente con el 8%. Así mismo, Sánchez (2017) Tuvo como resultado, que existe diferencias en la percepción de los colaboradores sobre la cultura laboral. Finalmente, se espera llegar a una toma de decisiones más adecuada con principio de que cada entidad se comporta de acuerdo a la educación adquirida por los jefes supremos, cuáles son sus reglas, su misión, visión, sus objetivos, su estructura organizacional, costumbres y técnicas de trabajo. Estas formas de vida en las organizaciones son importantes para el buen desempeño de sus labores dentro de sus áreas (Chiavenato, 2009, p. 176).

Las dimensiones de la variable influencia en la cultura laboral, la dimensión identidad presenta un nivel mínimo con un 24.6%, aceptable con el 32.2%, con el 29.5% el nivel es óptimo y deficiente con el 13.5%, seguidamente la dimensión calidad presenta un nivel aceptable con el 32.3%, mínimo con el 27.7%, deficiente con el 23.7%, óptimo con el 9.8%, y muy deficiente con el 6.5%, la dimensión comunicación presenta un nivel aceptable con el 31.1%, óptimo con el 24.3%, mínimo con el 25.5%, deficiente con el 17.2% y muy deficiente con el 1.8%, la dimensión contribución personal es óptimo con el 53.2%, aceptable con un 22.5%, la dimensión reconocimientos / incentivos es aceptable con el 36.3% , óptimo como con el 29.5% y mínimo con un 26.2%, finalmente la dimensión capacidades directivas es aceptable con el 36%, óptimo con el 16% y mínimo con el 29.8%. Además, Sánchez (2017), recomendó trabajar el componente jerárquico con respecto a la unión en la organización y criterio para el éxito realizando dinámicas de trabajo, actividades de confraternización, entre otras. Por otro lado, Mejía y Cachay (2015) recomendó, disminuir el nivel de la rotación ya que ayuda a mantener la cultura laboral existente. Por otro lado, Velezmoro (2016) se recomendó, a los directivos dar prioridad a la implementación de la cultura laboral.

Se concluyó que, en la prueba de correlación se ha obtenido una significancia de 0, 004 menor a 0, 05, por lo que se rechaza la hipótesis nula, existiendo una relación lineal entre la variable control interno y la variable cultura laboral siendo una relación moderada y proporcional.

V. CONCLUSIÓN

Se concluyó que, el nivel de la variable control interno en la empresa JAC Servicios Generales SAC Cajamarca es mínimo con el 53.5%, deficiente con el 34.5%, aceptable con el 10.5% y óptimo con el 1.5%. En las dimensiones de la variable control interno, el nivel de la dimensión supervisión es deficiente con un 47.1%, mínimo con el 34.8%, aceptable con el 8.9%, muy deficiente con un 7.1%, y óptimo con el 2.2%, seguidamente la dimensión ambiente de control es mínimo con el 44.6%, deficiente con el 27.4%, aceptable con un 20.6%, muy deficiente con un 4.3% y óptimo en un 3.1%, la dimensión evaluación de riesgos presenta un nivel mínimo en un 44.6%, deficiente con el 27.4%, aceptable con el 20.6%, muy deficiente con el 4.3% y óptimo en un 3.1%, la dimensión actividades de control gerencial es deficiente con el 40.3%, mínimo con un 38.2%, aceptable con el 15.7%, muy deficiente con el 4% y óptimo en un 1.8%, finalmente la dimensión información y comunicación presenta un nivel mínimo con un 42.2%, deficiente con el 41.8%, aceptable con el 12.3%, muy deficiente con el 2.2%, finalmente con el 1.5% el nivel es óptimo.

Se concluyó que las dimensiones de la variable influencia en la cultura laboral, la dimensión identidad presenta un nivel mínimo con un 24.6%, aceptable con el 32.2%, con el 29.5% el nivel es óptimo y deficiente con el 13.5%, seguidamente la dimensión calidad presenta un nivel aceptable con el 32.3%, mínimo con el 27.7%, deficiente con el 23.7%, óptimo con el 9.8%, y muy deficiente con el 6.5%, la dimensión comunicación presenta un nivel aceptable con el 31.1%, óptimo con el 24.3%, mínimo con el 25.5%, deficiente con el 17.2% y muy deficiente con el 1.8%, la dimensión contribución personal es óptimo con el 53.2%, aceptable con un 22.5%, la dimensión reconocimientos / incentivos es aceptable con el 36.3% , óptimo como con el 29.5% y mínimo con un 26.2%, finalmente la dimensión capacidades directivas es aceptable con el 36%, óptimo con el 16% y mínimo con el 29.8%. Además, se concluyó que la variable influencia en la cultura laboral en la empresa JAC Servicios Generales SAC – Cajamarca es aceptable con el 47.4%, mínimo en un 26.5%, con el 18.2% el nivel es óptimo y finalmente la dimensión influencia en la cultura laboral es deficiente con el 8%.

Se concluyó que, en la prueba de correlación se ha obtenido una significancia de 0,004 menor a 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula, existiendo una relación lineal entre la variable control interno y la variable cultura laboral siendo una relación moderada y proporcional.

VI. RECOMENDACIONES

A la gerencia de la empresa JAC Servicios Generales SAC basado en el diagnóstico realizado en el presente estudio implementar una directiva de control que responda a sus necesidades, desarrollando políticas que impulsen la eficiencia.

A la administración de la empresa JAC Servicios Generales SAC la implementación de un programa automatizado que permita el correcto manejo del control interno en la organización y optimización de las funciones. Determinando las estrategias para desarrollar la eficiencia de la organización.

A Recursos Humanos implementar políticas que disminuyan la rotación ya que permite mantener la cultura laboral. Asimismo, es imperativo realizar estrategias sobre la cultura laboral de la empresa JAC Servicios Generales SAC.

VII. REFERENCIAS

- América Economía. (20 de diciembre de 2017). *Brasil, Chile, México y Colombia son algunos de los países de la región que muestran avances importantes en esta tendencia. ¿Qué tan preocupante es el escenario y cómo puede Perú avanzar en la era digital?* Recuperado de <https://tecno.americaeconomia.com/articulos/se-esta-quedando-retrasado-peru-en-el-camino-la-transformacion-digital>
- Andina. (mayo de 2018). Contraloría designa jefes de control interno en 116 municipalidades provinciales. *Andina*. Recuperado de <http://andina.pe/agencia/noticia-contraloria-designa-jefes-control-interno-116-municipalidades-provinciales-710479.aspx>
- Barquero, M. (2013). *Manual práctico de control interno. Teoría y aplicación práctica* (1 ed.). Barcelona, España: PROFIT Editorial. ISBN 13: 9788415735762
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3 ed.). Colombia: Pearson Educación. ISBN: 978-958-699-128-5
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Perú: Editorial San Marcos. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/65688103/Metodologia-de-La-Investigacion-Cientifica-Carrasco-Diaz>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (3 ed.). Mexico: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A de C.V. ISBN: 978-970-10-7340-7
- Choez, W. (2017). *El sistema de control interno como instrumento de gestión para la adecuada toma de decisiones en la empresa Servicentro Primavera SRL 2015-2016*. (Tesis de posgrado, Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca, Perú). Recuperado de <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/1077>
- Coopers, & Lybrand. (1997). *Los nuevos conceptos del control interno: informe COSO*. Madrid: Diaz de Santos. ISBN: 94-7978-298-1
- Crisólogo, A., & León, S. (2013). *El control interno y su efecto en la gestión administrativa y la organización de la institución educativa particular*. (Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú). Recuperado de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/146>

- Cueva, J. (2014). *Uso del control interno para optimizar la gestión en el proceso de evaluación de créditos en la empresa Financiera Edyficar SA. Agencia Cajamarquina*. (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca, Perú). Recuperado de <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/701>
- Domínguez, M. (2016). *Cultura laboral y su influencia en la gestión del talento humano del registro nacional de indentificación y estado civil - Agencia Cajamarca. Periodo 2016*. (Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Cajamarca, Perú). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/10154>
- El Mundo. (23 de mayo de 2018). En Santa Cruz cambian a gerente del Banco Unión por caso desfalco. *El Mundo*. Recuperado de <http://elmundo.com.bo/web2/index.php/noticias/index?id=en-santa-cruz-cambian-a-gerente-del-banco-union-por-caso-desfalco#>
- Franco, P. (2007). *Evaluación de estado financieros* (3 ed.). Lima, Perú: universidad del Pacífico. ISBN: 978-9972-57-056-8
- Gano, J. (12 de febrero de 2018). El reto de las pymes para alcanzar el éxito. *Expreso*. Recuperado de <http://www.expreso.com.pe/opinion/javier-cano/reto-las-pymes-alcanzar-exito-javier-g-cano-bolivar/>
- Garrido, B. (2011). *Sistema de control interno en el área de caja del Instituto Universitario Tecnológico de Ejido*. (Tesis de pregrado, Universidad de los Andes, Mérida, Venezuela). Recuperado de <http://pcc.faces.ula.ve/Tesis/Especialidad/Betty%20G.%20Garrido/TESIS.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mcgraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. ISBN: 978-1-4562-2396-0
- Kanashiro, G. (23 de mayo de 2018). Los riesgos de una compra sobrevalorada de computadoras. *El Comercio*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/politica/congreso-sobrevalora-precios-televisores-computadoras-compras-noticia-521925>
- Lázaro, Y. (2016). *Caracterización del Control Interno del área de cobranza de las empresas de servicios del Perú: caso empresa TV cable virgen de la puerta. Otuzco, 2016*. (Tesis de pre grado, Universidad Católica los

- Ángeles de Chimbote, Trujillo, Perú). Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/443>
- Levin, R., & Rubin, D. (2004). *Estadística para administración y economía* (7 ed.). México: Pearson Educación. ISBN: 970-26-0497-4
- Ley N° 28716. (2006). *Diario oficial El Peruano*. Lima, Perú. Recuperado de <http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/28716.pdf>
- Luna, V., & Pezo, A. (2005). *Cultura de la innovación y la gestión tecnológica para el desarrollo de los pueblos*. Bogotá: Convenio Andrés Bello. ISBN: 958-698-175-4
- Lybrand, C. &. (1997). *Los nuevos conceptos del control interno: Informe COSO*. Madrid: Díaz de Santos. ISBN: 84-7978-295-1
- Mba & educación ejecutiva. (24 de mayo de 2018). Cómo crear una comunidad más identificada con su organización. *Mba & educación ejecutiva*. Recuperado de <https://mba.americaeconomia.com/articulos/notas/como-crear-una-comunidad-mas-identificada-con-su-organizacion>
- Mejía, D., & Cachay, E. (2015). *La cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, periodo 2013*. (Tesis de pregrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco, Perú). Recuperado de <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/82>
- Méndez, C. (2005). *Gestión en salud: dos estudios de caso sobre cultura organizacional en Colombia* (1 ed.). Bogotá, Colombia: Centro Editorial de la Universidad del Rosario. ISBN: 958-8225-43-4
- Mode, E. (2005). *Elementos de probabilidad y estadística*. Barcelona, España: Editorial Reverté. ISBN: 84-291-5092-7
- Ortega, J., & Serna, W. (29 de marzo de 2009a). *Proyecto de cultura organizacional para un sistema de control interno*. Recuperado de <http://gestorganizacional.blogspot.com/2009/03/proyecto-de-cultura-organizacional-para.html>
- Ortega, J., & Serna, W. (29 de marzo de 2009b). *Proyecto general para un sistema de control*. Recuperado de <http://gestorganizacional.blogspot.com>
- Paz, L. (2012). *Diseño de un sistema de control interno administrativo - financiero para los departamentos de recursos humanos, ventas y finanzas para*

- empresas dedicadas a la importación y distribución de confites. Caso: empresa Cadbury Adams Ecuador S.A.* (Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana, Quito, Ecuador). Recuperado de <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/4473>
- Pulso. (26 de diciembre de 2017). Emite STPS protocolo contra violencia y acoso en empresas. *Pulso*. Recuperado de <http://pulsoslp.com.mx/2017/12/26/emite-stps-protocolo-contra-violencia-y-acoso-en-empresas/>
- Rey, J. (2013). *Contabilidad y fiscalidad* (1 ed.). Madrid, España: Ediciomes Paranifo, S.A. ISBN: 978-84-9732-974-3
- RPP Noticias. (20 de junio de 2017). Inician construcción de Mercado Zonal Sur. *RPP Noticias*. Recuperado de <http://rpp.pe/peru/cajamarca/inician-construccion-de-mercado-zonal-sur-noticia-1059093>
- Sánchez, P. (2017). *Perfil de cultura organizacional desde la percepción de los trabajadores de la Caja Piura - Huncayo*. (Tesis de pregrado, Universidad Continental, Huancayo, Perú). Recuperado de <http://repositorio.continental.edu.pe/handle/continental/4442>
- Tanqueño, O. (2015). *Evaluación al control interno de la cooperativa de ahorro y crédito 27 de octubre Ltda. de la comunidad Santa Rosa de San Luis del Canton Guamote en el periodo 2012 - 2013, propuesta alternativa*. (Tesis de postgrado, Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador). Recuperado de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/2504>
- Tribuna Salamanca. (14 de junio de 2018). *Valdeón asegura que los responsables de las cajas no hacían caso a las advertencias de control interno*. Recuperado de <https://www.tribunasalamanca.com/noticias/valdeon-asegura-que-los-responsables-de-las-cajas-no-hacian-caso-a-las-advertencias-de-control-interno/>
- Velezmoro, J. (2016). *Relación entre cultura organizacional con la satisfacción laboral de los clientes internos de la heladería Holanda SRL Cajamarca, 2016*. (Tesis de posgrado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca, Perú). Recuperado de <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/141>
- Zambrano, A. (2016). *Cultura organizacional integral, actitudes y comportamientos seguros de trabajadores en empresas de manufacturas en España*. (Tesis

de posgrado, Universidad Complutense de Madrid, Madrid, España).
Recuperado de <http://eprints.ucm.es/37679/1/T37220.pdf>

ANEXO 1

INSTRUMENTO DEL CONTROL INTERNO

Instrumento para medir el nivel del control interno en la empresa JAC Servicios Generales SAC CAJAMARCA, marca la respuesta según corresponda.

- 1= Nunca 2=Casi nunca
 3= A veces 4= Casi siempre
 5 = Siempre

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
SUPERVISIÓN						
1	La empresa efectúa autoevaluaciones eventualmente, que le faculta proponer planes de mejora.					
2	En la empresa cuando se descubre oportunidades para una mejora, se elaboran medidas para desarrollarlas.					
3	Se llevan a cabo seguimientos a la implementación de las mejoras propuestas.					
4	En el desenvolvimiento de las labores, se llevan a cabo acciones de supervisión para conocer oportunamente si éstas se efectúan de acuerdo con lo establecido.					
5	Las deficiencias detectadas en la supervisión se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que se tomen las acciones necesarias para su subsanación.					
AMBIENTE DE CONTROL						
6	La empresa cuenta con políticas, mecanismos y procedimientos adecuados para la selección, inducción, formación, capacitación, compensación, bienestar social, y evaluación de personal.					
7	En la empresa, las unidades orgánicas cuentan con la cantidad de personal necesario para el desarrollo adecuado de sus actividades.					
8	En la empresa, la escala remunerativa está relacionada con las funciones, el cargo y responsabilidades atribuidas.					
9	En la empresa, el personal que ocupa cada cargo de trabajo cuenta con las competencias establecidas en el perfil del cargo.					
10	La autoridad y responsabilidad del personal están claramente definidas en los reglamentos, manuales u otros documentos normativos.					

EVALUACIÓN DE RIESGOS					
11	En la empresa, se ha establecido las acciones necesarias para monitorear, controlar y afrontar los riesgos evaluados.				
12	En su dependencia se tiene un plan de contingencias para hacer frente a problemas que pudiesen presentarse durante el desarrollo de una actividad o tarea.				
13	En el desarrollo de sus actividades se ha determinado y cuantificado la posibilidad de que ocurran los riesgos identificados (probabilidad de ocurrencia).				
14	En la empresa, el desarrollo de sus actividades se ha cuantificado el efecto que pueden ocasionar los riesgos identificados (impacto).				
15	La empresa cuenta y ha puesto en práctica un plan de administración de riesgos.				
ACTIVIDADES DE CONTROL GERENCIAL					
16	En la empresa, periódicamente se llevan a cabo verificaciones sobre la ejecución de los procesos, actividades y tareas.				
17	Periódicamente en la empresa se comparan los resultados con los registros de los procesos, actividades y tareas utilizando para ello distintas fuentes.				
18	La empresa cuenta con indicadores de desempeño para los procesos, actividades y tareas.				
19	En la empresa se cuenta con procedimientos y lineamientos internos que se siguen para la rendición de cuentas.				
20	En la empresa, la administración periódicamente exige la presentación de declaraciones juradas a su personal.				
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
21	Los canales de comunicación de la empresa permiten que la información fluya de manera clara, ordenada y oportuna.				
22	Los ambientes empleados por el área de archivo de la empresa cuentan con una ubicación y un acondicionamiento adecuado.				
23	En la empresa se ha elaborado y difundido documentos que orienten la comunicación interna.				
24	En la empresa, la administración mantiene actualizado a la Dirección respecto al desempeño, desarrollo riesgos, principales iniciativas y cualquier otro evento resultante.				
25	La empresa cuenta con procedimientos y mecanismos adecuados para informar hacia el exterior sobre su gestión.				

GRACIAS

ANEXO 2

INSTRUMENTO DE CULTURA LABORAL

Instrumento para medir el nivel de la cultura laboral en la empresa JAC Servicios Generales SAC Cajamarca – 2017, marca la respuesta según corresponda.

1 = Definitivamente no

2 = Probablemente no

3 = Indeciso

4 = Probablemente si

5 = Definitivamente si

N °	ÍTEMS	1	2	3	4	5
IDENTIDAD						
1	¿Conoces la misión de la empresa?					
2	¿Tienes conocimiento de los objetivos de la empresa?					
3	¿Tienes conocimientos sobre el inicio de la empresa y sus logros más importantes?					
4	¿La visión de la empresa es clara y precisa?					
5	¿Te sientes plenamente identificado con la empresa?					
CALIDAD						
6	¿En la empresa la tecnología utilizada se encuentra dirigida al logro de los objetivos?					
7	¿Los objetivos planteados en la empresa siempre son alcanzados?					
8	¿Los valores de la empresa son respetados y a la vez guían la vida laboral de cada colaborador?					
9	¿Las metas que se proponen en la empresa siempre son alcanzados?					
10	¿La mejora de la calidad en la empresa se encuentra relacionada con la tecnología empleada?					
COMUNICACIÓN						
11	¿En la empresa existe canales de comunicación ágil que garanticen el éxito del trabajo?					
12	¿En la empresa todas las áreas, trabajan como si fuese un solo equipo?					
13	¿En la empresa las reuniones de trabajo son comunicadas con anticipación?					
14	¿Existe valores institucionales en la empresa que se encuentren aceptados y compartidos por la practica total de los miembros?					
15	¿En la empresa se acostumbra a comunicar las cosas de manera clara y directa?					
CONTRIBUCIÓN PERSONAL						

16	¿ Te sientes útil con el trabajo que realizas en la empresa?					
17	¿Al momento de llevar a cabo tu trabajo sientes que a veces haces la diferencia? (evaluar)					
18	¿El trabajo que llevas a cabo es de suma importancia para la empresa?					
19	¿En la empresa te consideras como una pieza clave de la organización?					
20	¿En la empresa tus habilidades y conocimientos son suficientes para llevar a cabo tus actividades laborales?					
RECONOCIMIENTOS / INCENTIVOS						
21	¿En la empresa se reconoce el significado de la contribución que haces?					
22	¿En la empresa, los incentivos económicos que les son proporcionados son adecuados?					
23	¿En la empresa tu desarrollo profesional es acorde con los planes a mediano y a largo plazo?					
24	¿Te sientes realizado al trabajar en la empresa que te encuentras?					
25	¿Tus compañeros y subordinados de la empresa aprecian generalmente la forma en que se lleva a cabo tu trabajo?					
CAPACIDADES DIRECTIVAS						
26	¿En la empresa, el jefe inmediato les proporciona nuevas formas para enfocar los problemas que antes les resultaban desconcertantes?					
27	¿En la empresa, el jefe inmediato fomenta la utilización de la inteligencia para superar los obstáculos?					
28	¿En la empresa, el jefe inmediato se preocupa por la formación para ser cada día mejor?					
29	¿En la empresa, el jefe inmediato es un símbolo de eficacia y éxito?					
30	¿En la empresa, el jefe cuenta con el respeto de ustedes?					

MUCHAS GRACIAS

ANEXO 3

DE RESULTADOS

Nivel de control interno en la empresa JAC Servicios Generales SAC – Cajamarca 2017.

Tabla 1

Dimensión supervisión en la empresa JAC Servicios Generales SAC – Cajamarca 2017 por ítem.

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
P 1	108	33.2	129	39.7	66	20.3	11	3.4	11	3.4
P 2	83	25.5	134	41.2	85	26.2	12	3.7	11	3.4
P 3	97	29.8	92	28.3	96	29.5	30	9.2	10	3.1
P 4	111	34.2	128	39.4	63	19.4	13	4.0	10	3.1
P 5	87	26.8	141	43.4	74	22.8	12	3.7	11	3.4

Fuente: Servicios Generales SAC – Cajamarca, 2017.

El 39.7% de los trabajadores pertenecientes a la empresa JAC Servicios Generales SAC – Cajamarca opinaron que casi nunca se efectúan autoevaluaciones eventualmente, que les faculte proponer planes de mejora, seguidamente el 33.2% opinaron que nunca, a veces se efectúan autoevaluaciones en un 20.3%, y casi siempre se efectúan autoevaluaciones opinaron el 3.4% de los trabajadores.

En un 41.2% los colaboradores revelaron que en la empresa cuando se descubre oportunidades para una mejora, casi nunca se elaboran medidas para desarrollarlas, seguido del 26.2% a veces, nunca se descubren oportunidades en un 25.5%, finalmente el 3.7% los trabajadores dieron a conocer que casi siempre se descubren oportunidades para una mejora.

El 29.8% de los trabajadores dieron a conocer que nunca se llevan a cabo seguimientos a la implementación de las mejoras propuestas, seguido del 29.5% los trabajadores opinaron que a veces, casi nunca se llevan a cabo en un 28.3%, casi siempre en un 9.2% y finalmente en un 3.1% los trabajadores dieron a conocer que siempre se llevan a cabo seguimientos a la implementación de las mejoras propuestas.

El 39.4% de los colaboradores dieron a conocer que, en el desenvolvimiento de las labores, casi nunca se llevan a cabo acciones de supervisión para conocer oportunamente si éstas se efectúan de acuerdo con lo establecido, seguidamente en un 34.2% opinaron que nunca, a veces con el 19.4%, casi siempre con el 4%, finalmente el 3.1% de los trabajadores siempre llevan a cabo acciones de supervisión para conocer oportunamente si éstas se efectúan de acuerdo con lo establecido.

El 43.4% de los trabajadores opinaron que las deficiencias detectadas en la supervisión casi nunca se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que se tomen las acciones necesarias para su subsanación, seguidamente el 26.8% opinaron que nunca se registran y comunican las deficiencias detectadas, a veces con el 22.8%, casi siempre con el 3.7%, finalmente el 3.4% opinaron que siempre se registran y comunican las deficiencias detectadas.

Tabla 2

Dimensión supervisión en la empresa JAC Servicios Generales SAC – Cajamarca 2017.

N°	Baremo	n	%
1	Muy deficiente	23	7.1
2	Deficiente	153	47.1
3	Mínimo	113	34.8
4	Aceptable	29	8.9
5	Óptimo	7	2.2

Fuente: Elaboración propia.

Según podemos observar en la tabla 2, el nivel de la dimensión supervisión en la empresa JAC Servicios Generales SAC es deficiente con un 47.1%, mínimo con el 34.8%, aceptable con el 8.9%, óptimo con un 2.2%, finalmente la dimensión es muy deficiente con el 7.1%.

Tabla 3

Dimensión ambiente de control en la empresa JAC Servicios Generales SAC – Cajamarca 2017 por ítem.

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
P 6	98	30.2	77	23.7	63	19.4	67	20.6	20	6.2
P 7	94	28.9	71	21.8	61	18.8	77	23.7	22	6.8
P 8	87	26.8	64	19.7	90	27.7	68	20.9	16	4.9
P 9	149	45.8	58	17.8	28	8.6	80	24.6	10	3.1
P 10	94	28.9	59	18.2	67	20.6	92	28.3	13	4.0

Fuente: Servicios Generales SAC – Cajamarca, 2017.

El 30.2% de los colaboradores opinaron que en la empresa nunca cuenta con políticas, mecanismos y procedimientos adecuados para la selección, inducción, formación, capacitación, compensación, bienestar social, y evaluación de personal, seguidamente con un 23.7% casi nunca, casi siempre con el 20.6%, a veces con un 19.4%, finalmente con el 6.2% los colaboradores opinaron que en la empresa siempre cuenta con políticas, mecanismos y procedimientos adecuados para la selección.

En un 28.9% los trabajadores revelaron que, en la empresa, las unidades orgánicas nunca cuentan con la cantidad de personal necesario para el desarrollo adecuado de sus actividades, seguido del 21.8% casi nunca, casi siempre con el 23.7%, casi nunca con un 21.8%, y con el 6.2% las unidades orgánicas siempre cuentan con la cantidad de personal necesario para el desarrollo adecuado de sus actividades.

El 27.7% de los colaboradores opinaron que, en la empresa, la escala remunerativa a veces está relacionada con las funciones, el cargo y responsabilidades atribuidas, seguido del 26.8% nunca está relacionado, casi siempre con el 20.9%, casi nunca con el 19.7%, finalmente el 4.9% de los trabajadores revelaron que, en la empresa, la escala remunerativa siempre está relacionada con las funciones, el cargo y responsabilidades atribuidas.

El 45.8% de los trabajadores dieron a conocer que, en la empresa, el personal que ocupa cada cargo de trabajo nunca cuenta con las competencias establecidas en el perfil del cargo, seguidamente el 24.6% opinaron que casi

siempre, casi nunca con el 17.8%, a veces con el 8.6%, finalmente el 3.1% de los trabajadores opinaron que, en la empresa, el personal que ocupa cada cargo de trabajo siempre cuenta con las competencias establecidas en el perfil del cargo.

El 28.9% de los trabajadores reconocieron que la autoridad y responsabilidad del personal nunca están claramente definidas en los reglamentos, manuales u otros documentos normativos, seguido del 28.3% casi siempre, a veces con el 20.6%, casi nunca con el 18.2%, finalmente con el 4% la autoridad y responsabilidad del personal siempre están claramente definidas en los reglamentos, manuales u otros documentos normativos.

Tabla 4

Dimensión ambiente de control en la empresa JAC Servicios Generales SAC – Cajamarca 2017.

N°	Baremo	n	%
1	Muy deficiente	14	4.3
2	Deficiente	89	27.4
3	Mínimo	145	44.6
4	Aceptable	67	20.6
5	Óptimo	10	3.1

Fuente: Elaboración propia.

Según apreciamos en la tabla 4, el nivel de la dimensión ambiente de control en la empresa JAC Servicios Generales SAC Cajamarca es mínimo con el 44.6%, deficiente con el 27.4%, aceptable con un 20.6%, con un 4.3% es muy deficiente, finalmente con el 3.1% el nivel de la dimensión es óptimo.

Tabla 5

Dimensión evaluación de riesgos en la empresa JAC Servicios Generales SAC – Cajamarca 2017 por ítem.

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
P 11	143	44.0	26	8.0	23	7.1	131	40.3	2	.6
P 12	113	34.8	55	16.9	58	17.8	92	28.3	7	2.2
P 13	83	25.5	134	41.2	85	26.2	12	3.7	11	3.4
P 14	111	34.2	79	24.3	56	17.2	63	19.4	16	4.9
P 15	98	30.2	77	23.7	63	19.4	67	20.6	20	6.2

Fuente: Servicios Generales SAC – Cajamarca, 2017.

El 44% de los trabajadores opinaron que, en la empresa, nunca se ha establecido las acciones necesarias para monitorear, controlar y afrontar los riesgos evaluados, casi siempre con el 40.3%, casi nunca con el 8%, a veces con el 7.1%, finalmente con el 0.6% los trabajadores revelaron que, en la empresa, siempre se ha establecido las acciones necesarias para monitorear, controlar y afrontar los riesgos evaluados.

En un 34.8% de los colaboradores revelaron que en su dependencia nunca se tiene un plan de contingencias para hacer frente a problemas que pudiesen presentarse durante el desarrollo de una actividad o tarea, seguidamente el 28.3% opinaron que casi siempre, a veces con el 17.8%, casi nunca con el 16.9%, y casi siempre se tiene un plan de contingencias para hacer frente a problemas que pudiesen presentarse durante el desarrollo de una actividad o tarea con el 2.2%.

El 41.2% de los trabajadores revelaron que en el desarrollo de sus actividades casi nunca se ha determinado y cuantificado la posibilidad de que ocurran los riesgos identificados (probabilidad de ocurrencia), seguido del 26.2% a veces, nunca con el 25.5%, casi siempre con un 3.7%, finalmente con el 3.4% los trabajadores revelaron que en el desarrollo de sus actividades siempre se ha determinado y cuantificado la posibilidad de que ocurran los riesgos identificados (probabilidad de ocurrencia).

En un 34.2% los colaboradores opinaron que, en la empresa, el desarrollo de sus actividades nunca se ha cuantificado el efecto que pueden ocasionar los riesgos identificados (impacto), seguido del 24.3% casi nunca, casi siempre con el 19.4%, a veces con el 17.2%, finalmente con el 4.9% los colaboradores opinaron que, en la empresa, el desarrollo de sus actividades siempre se ha cuantificado el efecto que pueden ocasionar los riesgos identificados (impacto).

El 30.2% de los trabajadores opinaron que, en la empresa, cuenta y nunca se ha puesto en práctica un plan de administración de riesgos, seguido del 23.7% casi nunca, casi siempre con el 20.6%, a veces con el 19.4%, finalmente con el

6.2% los trabajadores opinaron que en la empresa cuenta y siempre se ha puesto en práctica un plan de administración de riesgos.

Tabla 6

Dimensión evaluación de riesgos en la empresa JAC Servicios Generales SAC – Cajamarca 2017.

N°	Baremo	n	%
1	Muy deficiente	14	4.3
2	Deficiente	89	27.4
3	Mínimo	145	44.6
4	Aceptable	67	20.6
5	Óptimo	10	3.1

Fuente: Elaboración propia.

Tal como se evidencia en la tabla 6, el nivel de la dimensión evaluación de riesgos en la empresa JAC Servicios Generales SAC Cajamarca es mínimo con el 44.6%, deficiente con el 27.4%, aceptable con el 20.6%, muy deficiente con el 4.3%, finalmente con el 3.1% el nivel de la dimensión es óptimo.

Tabla 7

Dimensión actividades de control gerencial en la empresa JAC Servicios Generales SAC – Cajamarca 2017 por ítem.

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
P 16	106	32.6	96	29.5	63	19.4	43	13.2	17	5.2
P 17	84	25.8	98	30.2	80	24.6	54	16.6	9	2.8
P 18	75	23.1	88	27.1	100	30.8	59	18.2	3	.9
P 19	125	38.5	89	27.4	71	21.8	35	10.8	5	1.5
P 20	104	32.0	97	29.8	81	24.9	37	11.4	6	1.8

Fuente: Servicios Generales SAC – Cajamarca, 2017.

El 32.6% de los trabajadores dieron a conocer que, en la empresa, periódicamente nunca se llevan a cabo verificaciones sobre la ejecución de los procesos, actividades y tareas, seguido del 29.5% casi nunca, a veces con el 19.4%, casi siempre con el 13.2%, finalmente el 5.2% opinaron que, en la empresa, periódicamente siempre se llevan a cabo verificaciones sobre la ejecución de los procesos, actividades y tareas.

En un 30.2% los trabajadores opinaron que periódicamente en la empresa casi nunca se comparan los resultados con los registros de los procesos, actividades y tareas utilizando para ello distintas fuentes, seguido del 25.8% los trabajadores opinaron que nunca, a veces con el 24.6%, casi siempre con el 16.6% y el 2.8% opinaron que periódicamente en la empresa siempre se comparan los resultados con los registros de los procesos, actividades y tareas utilizando para ello distintas fuentes.

El 30.8% de los colaboradores dieron a conocer que a veces en la empresa cuenta con indicadores de desempeño para los procesos, actividades y tareas, seguido del 27.1% casi nunca, nunca con el 23.1%, casi siempre con el 18.2%, finalmente el 0.9% de los colaboradores opinaron que siempre en la empresa cuenta con indicadores de desempeño para los procesos, actividades y tareas.

En un 38.5% los trabajadores opinaron que en la empresa nunca se cuenta con procedimientos y lineamientos internos que se siguen para la rendición de cuentas, seguidamente del 27.4% casi nunca, a veces con el 21.8%, casi siempre con el 10.8% y finalmente con el 1.5% los trabajadores opinaron que en la empresa siempre se cuenta con procedimientos y lineamientos internos que se siguen para la rendición de cuentas.

El 32% de los colaboradores revelaron que en la empresa, la administración periódicamente nunca exige la presentación de declaraciones juradas a su personal, seguido del 29.8% opinaron que nunca exigen la presentación de declaraciones, a veces las exigen con el 24.9%, casi siempre lo exigen con el 11.4%, finalmente el 1.8% de los colaboradores revelaron que en la empresa, la administración periódicamente siempre exige la presentación de declaraciones juradas a su personal.

Tabla 8

Dimensión actividades de control gerencial en la empresa JAC Servicios Generales SAC – Cajamarca 2017.

N°	Baremo	n	%
1	Muy deficiente	13	4.0
2	Deficiente	131	40.3
3	Mínimo	124	38.2
4	Aceptable	51	15.7
5	Óptimo	6	1.8

Fuente: Elaboración propia.

Tal como evidenciamos en la tabla 8, el nivel de la dimensión actividades de control gerencial en la empresa JAC Servicios Generales SAC Cajamarca presenta un nivel deficiente con un 40.3%, mínimo con el 38.2%, aceptable con un 15.7%, muy deficiente con el 4%, finalmente con un 1.8% el nivel es óptimo.

Tabla 9

Dimensión información y comunicación en la empresa JAC Servicios Generales SAC – Cajamarca 2017 por ítem.

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
P 21	96	29.5	100	30.8	78	24.0	46	14.2	5	1.5
P 22	107	32.9	84	25.8	73	22.5	57	17.5	4	1.2
P 23	102	31.4	79	24.3	78	24.0	62	19.1	4	1.2
P 24	117	36.0	95	29.2	68	20.9	41	12.6	4	1.2
P 25	112	34.5	85	26.2	80	24.6	44	13.5	4	1.2

Fuente: Servicios Generales SAC – Cajamarca, 2017.

En un 30.8% los trabajadores opinaron que los canales de comunicación de la empresa casi nunca permiten que la información fluya de manera clara, ordenada y oportuna, seguido del 29.5% opinaron que nunca, a veces con el 24%, casi siempre con el 14.2%, finalmente con el 1.5% los trabajadores opinaron que los canales de comunicación de la empresa siempre permiten que la información fluya de manera clara, ordenada y oportuna.

El 32.9% de los colaboradores opinaron que los ambientes empleados por el área de archivo de la empresa nunca cuentan con una ubicación y un acondicionamiento adecuado, seguido del 25.8% casi nunca, a veces con el 22.5%, casi siempre con el 17.5%, finalmente con el 1.2% los colaboradores

opinaron que los ambientes empleados por el área de archivo de la empresa siempre cuentan con una ubicación y un acondicionamiento adecuado.

En un 31.4% los trabajadores opinaron que en la empresa nunca se ha elaborado y difundido documentos que orienten la comunicación interna, seguidamente el 24.3% opinaron que casi nunca, a veces con el 24%, casi siempre con el 19.1%, finalmente el 1.2% de los trabajadores opinaron que en la empresa siempre se ha elaborado y difundido documentos que orienten la comunicación interna.

El 36% de los trabajadores opinaron que en la empresa, la administración nunca mantiene actualizado a la Dirección respecto al desempeño, desarrollo riesgos, principales iniciativas y cualquier otro evento resultante, seguido del 29.2% casi nunca, a veces con el 20.9%, casi siempre con el 12.6%, finalmente con el 1.2% los trabajadores opinaron que en la empresa, la administración siempre mantiene actualizado a la Dirección respecto al desempeño, desarrollo riesgos, principales iniciativas y cualquier otro evento resultante.

El 34.5% de los colaboradores opinaron que nunca la empresa nunca cuenta con procedimientos y mecanismos adecuados para informar al usuario externo sobre su gestión, seguido del 26.2% casi nunca, a veces con el 24.6%, casi siempre con el 13.5% y siempre con el 1.2%.

Tabla 10

Dimensión información y comunicación en la empresa JAC Servicios Generales SAC – Cajamarca 2017.

N°	Baremo	n	%
1	Muy deficiente	7	2.2
2	Deficiente	136	41.8
3	Mínimo	137	42.2
4	Aceptable	40	12.3
5	Óptimo	5	1.5

Fuente: Elaboración propia.

Según se aprecia en la tabla 10, el nivel de la dimensión información y comunicación en la empresa JAC Servicios Generales SAC Cajamarca presenta

un nivel mínimo con un 42.2%, deficiente con el 41.8%, aceptable con un 12.3%, con el 2.2% presenta un nivel muy deficiente, finalmente presenta un nivel óptimo con el 2.2%.

Tabla 11

Nivel de control interno en la empresa JAC Servicios Generales SAC – Cajamarca 2017.

N°	Baremo	n	%
1	Muy deficiente	0	0.0%
2	Deficiente	112	34.5%
3	Mínimo	174	53.5%
4	Aceptable	34	10.5%
5	Óptimo	5	1.5%

Fuente: Elaboración propia.

Según podemos observar en la tabla 11, el nivel de la variable control interno en la empresa JAC Servicios Generales SAC Cajamarca es mínimo con el 53.5%, deficiente con el 34.5%, aceptable con el 10.5% y óptimo con el 1.5%.

Nivel de la influencia en la cultura laboral en la empresa JAC Servicios Generales SAC – Cajamarca 2017.

Tabla 12

Dimensión identidad en la empresa JAC Servicios Generales SAC – Cajamarca 2017 por ítem.

	Definitivamente no		Probablemente no		Indeciso		Probablemente si		Definitivamente si	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
P 1	39	12.0	46	14.2	65	20.0	107	32.9	68	20.9
P 2	90	27.7	19	5.8	39	12.0	112	34.5	65	20.0
P 3	43	13.2	18	5.5	83	25.5	113	34.8	68	20.9
P 4	53	16.3	44	13.5	39	12.0	116	35.7	73	22.5
P 5	45	13.8	37	11.4	49	15.1	119	36.6	75	31.1

Fuente: Servicios Generales SAC – Cajamarca, 2017.

El 32.9% de los colaboradores pertenecientes a la empresa JAC Servicios Generales SAC Cajamarca revelaron que probablemente si conocen la misión de la empresa, seguidamente el 20.9% opinaron que definitivamente si lo conocen, indecisamente la conocen el 20% de los trabajadores, probablemente los

trabajadores no conocen la misión el 14.2%, finalmente los trabajadores definitivamente no conocen la misión de la empresa el 12%.

En un 34.5% los trabajadores revelaron que probablemente si tienen conocimiento de los objetivos de la empresa, definitivamente no tienen conocimiento el 27.7%, definitivamente si tienen conocimiento el 20%, indecisamente tienen conocimiento de los objetivos el 12%, finalmente el 5.8% de los trabajadores opinaron que probablemente no tienen conocimiento sobre los objetivos de la empresa.

El 34.8% de los colaboradores opinaron que probablemente si tienen conocimiento sobre el inicio de la empresa y de los logros más importantes, seguidamente el 25.5% de los trabajadores se encuentran indecisos, definitivamente si conocen el 20.9%, definitivamente no la conocen el 13.2%, finalmente el 5.5% opinaron que probablemente no conocen el inicio de la empresa.

El 35.7% de los trabajadores revelaron que la visión de la empresa probablemente si es clara y precisa, definitivamente si 22.5%, definitivamente la visión no es clara y precisa en un 16.3%, probablemente no es clara en un 13.5% e indecisamente la visión es clara y precisa en un 12%.

El 36.6% de los trabajadores revelaron que probablemente si se sienten plenamente identificados con la empresa, definitivamente si se sienten identificados con el 31.1%, indecisamente se sienten identificados con el 15.1%, definitivamente no se sienten identificados con la empresa en un 13.8%, finalmente el 11.4% de los trabajadores dieron a conocer que probablemente no se sienten plenamente identificados con la empresa.

Tabla 13

Dimensión identidad en la empresa JAC Servicios Generales SAC – Cajamarca 2017.

N°		Baremo	n	%
1	Muy deficiente	[1 – 5]	0	0.0
2	Deficiente	[6 – 10]	44	13.5
3	Mínimo	[11 – 15]	80	24.6
4	Aceptable	[16 – 20]	105	32.3
5	Óptimo	[21 – 25]	96	29.5

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 13, el nivel de la dimensión identidad en la empresa JAC Servicios Generales SAC Cajamarca es aceptable en un 32.3%, óptimo con el 29.5%, mínimo en un 24.6% y deficiente en un 13.5%, tal como podemos apreciar en el presente estudio.

Tabla 14

Dimensión calidad en la empresa JAC Servicios Generales SAC – Cajamarca 2017 por ítem.

	Definitivamente no		Probablemente no		Indeciso		Probablemente si		Definitivamente si	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
P 6	117	36.0	30	9.2	28	8.6	129	39.7	21	6.5
P 7	112	34.5	20	6.2	29	8.9	130	40.0	34	10.5
P 8	118	36.3	11	3.4	54	16.6	104	32.0	38	11.7
P 9	130	40.0	23	7.1	15	4.6	124	38.2	33	10.2
P 10	129	39.7	17	5.2	19	5.8	123	37.8	36	11.1

Fuente: Servicios Generales SAC – Cajamarca, 2017.

En un 39.7% los trabajadores de la empresa JAC Servicios Generales SAC – Cajamarca revelaron que la tecnología empleada se probablemente si se encuentra dirigida al logro de los objetivos, definitivamente la tecnología no se encuentra dirigida al logro de los objetivos en un 36%, probablemente no se encuentra dirigida al logro de objetivos en un 9.2%, indecisamente la tecnología se encuentra dirigida al logro de objetivos en un 8.6%.

El 40% de los colaboradores revelaron que los objetivos planteados en la empresa JAC Servicios Generales SAC – Cajamarca probablemente si son alcanzados, seguido del 34.5% definitivamente no son alcanzados, definitivamente si son alcanzados en un 10.5%, indecisamente son alcanzados en

un 8.9%, finalmente en un 6.2% los objetivos planteados probablemente no son alcanzados.

El 36.3% de los trabajadores dieron a conocer que los valores de la empresa definitivamente no son respetados y a la vez definitivamente no guían la vida laboral de cada colaborador, seguidamente en un 32% probablemente si son respetados, indecisamente son respetados en un 16.6%, definitivamente si son alcanzados en un 11.7% y finalmente en un 3.4% los trabajadores revelaron que los valores probablemente no son respetados y a la vez probablemente no guían la vida laboral de cada colaborador.

En un 40% los colaboradores dieron a conocer que las metas que se proponen en la empresa definitivamente no siempre son alcanzados, seguido del 38.2% probablemente si son alcanzados, definitivamente si son alcanzados en un probablemente no son alcanzados en un 7.1%, finalmente el 4.6% de los trabajadores revelaron que indecisamente se llegan alcanzar las metas.

El 39.7% de los trabajadores revelaron que la mejora de la calidad en la empresa definitivamente no se encuentra relacionada con la tecnología empleada, seguido del 37.8% probablemente si se encuentra relacionada, definitivamente si se encuentra relacionada en un 11.1%, indecisamente en un 5.8%, finalmente con el 5.2% la mejora de la calidad de la empresa probablemente no encuentra relacionada con la tecnología empleada.

Tabla 15

Dimensión calidad en la empresa JAC Servicios Generales SAC – Cajamarca 2017.

N °		Baremo	n	%
1	Muy deficiente	[1 – 5]	21	6.5
2	Deficiente	[6 – 10]	77	23.7
3	Mínimo	[11 – 15]	90	27.7
4	Aceptable	[16 – 20]	105	32.3
5	Óptimo	[21 – 25]	32	9.8

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 15, el nivel de la dimensión calidad en la empresa JAC Servicios Generales SAC es aceptable en un 32.3%, mínimo en un 27.7%, deficiente con el 23.7%, óptimo con el 9.8% y muy deficiente con el 6.5%, tal como podemos apreciar en el presente estudio.

Tabla 16

Dimensión comunicación en la empresa JAC Servicios Generales SAC – Cajamarca 2017 por ítem.

	Definitivamente no		Probablemente no		Indeciso		Probablemente si		Definitivamente si	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
P 11	95	29.2	6	1.8	26	8.0	108	33.2	90	27.7
P 12	106	32.6	8	2.5	24	7.4	92	28.3	95	29.2
P 13	94	28.9	5	1.5	22	6.8	107	32.9	97	29.8
P 14	126	38.8	5	1.5	18	5.5	93	28.6	83	25.5
P 15	115	35.4	5	1.5	23	7.1	84	25.8	98	30.2

Fuente: Servicios Generales SAC – Cajamarca, 2017.

El 33.2% de los colaboradores revelaron que en la empresa probablemente si existe canales de comunicación ágil que garantice el éxito del trabajo, seguido del 29.2% opinaron que definitivamente no existe canales de comunicación, definitivamente si existe canales de comunicación en un 27.7%, indecisamente en un 8% y finalmente en un 1.8% los trabajadores revelaron que probablemente no existe canales de comunicación ágil que garantice el éxito del trabajo.

En un 32.6% de los trabajadores dieron a conocer que en la empresa todas las áreas definitivamente no trabajan como si fuese un solo equipo, seguido del 29.2% definitivamente si, probablemente si trabajan como si fuese un solo equipo en un 28.3%, indecisamente trabajan en equipo con el 8%, finalmente el 2.5% de los trabajadores revelaron que probablemente no trabajan como si fuese un solo equipo.

El 32.9% de los colaboradores dieron a conocer que en la empresa las reuniones de trabajo probablemente si son comunicadas con anticipación, seguidamente el 29.8% definitivamente si son comunicadas con anticipación, definitivamente no en un 28.9%, indecisamente en un 6.8%, finalmente en un

1.5% los trabajadores revelaron que las reuniones probablemente no son comunicadas con anticipación.

El 38.8% de los colaboradores dieron a conocer que existe valores institucionales en la empresa que definitivamente no se encuentren aceptados y compartidos por la practica total de los miembros, seguidamente el 28.6% probablemente si se encuentran aceptados y compartidos, definitivamente si en un 25.5%, indecisamente se encuentren aceptados y compartidos por la practica total de los miembros 5.5%, finalmente en un 1.5% probablemente no se encuentren aceptados y compartidos por la practica total de los miembros.

En un 35.4% de los trabajadores revelaron que en la empresa definitivamente no se acostumbra a comunicar las cosas de manera clara y directa, definitivamente si se acostumbra en comunicar en un 30.2%, probablemente si en un 25.8%, indecisamente se acostumbra a comunicar en un 7.1% y finalmente en un 1.5% los trabajadores revelaron que probablemente no se acostumbra a comunicar las cosas de manera clara y directa.

Tabla 17

Dimensión comunicación en la empresa JAC Servicios Generales SAC – Cajamarca 2017.

N °		Baremo	n	%
1	Muy deficiente	[1 – 5]	6	1.8
2	Deficiente	[6 – 10]	56	17.2
3	Mínimo	[11 – 15]	83	25.5
4	Aceptable	[16 – 20]	101	31.1
5	Óptimo	[21 – 25]	79	24.3

Fuente: Elaboración propia.

Según la tabla 17, el nivel de la dimensión comunicación en la empresa JAC Servicios Generales SAC es aceptable en un 31.1%, mínimo con el 25.5%, óptimo con el 24.3%, deficiente en un 17.2% y finalmente con el 1.8% el nivel de la dimensión es muy deficiente tal como se puede apreciar en el presente estudio.

Tabla 18

Dimensión contribución personal en la empresa JAC Servicios Generales SAC – Cajamarca 2017 por ítem.

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
P 16	46	14.2	0	0.0	30	9.2	108	33.2	141	43.4
P 17	61	18.8	0	0.0	19	5.8	113	34.8	132	40.6
P 18	59	18.2	0	0.0	26	8.0	118	36.3	122	37.5
P 19	80	24.6	0	0.0	19	5.8	93	28.6	133	40.9
P 20	74	22.8	0	0.0	28	8.6	109	33	114	35.1

Fuente: Servicios Generales SAC – Cajamarca, 2017.

El 43.4% de los trabajadores revelaron que siempre se sienten útiles con el trabajo que realizan en la empresa, seguidamente con el 33.2% opinaron que casi siempre se sienten útiles, nunca se sienten útiles en un 14.2% y finalmente con el 9.2% a veces los trabajadores se sienten útiles con el trabajo que realizan.

En un 34.8% los colaboradores dieron a conocer que al momento de llevar a cabo su trabajo casi siempre sienten que a veces hacen la diferencia, seguidamente el 40.6% los trabajadores opinaron que siempre, nunca en un 18.8%, finalmente a veces en un 5.8% los trabajadores sienten que a veces hacen la diferencia.

El 37.5% de los trabajadores revelaron que en el trabajo que llevan a cabo siempre es de suma importancia para la empresa, casi siempre es importante en un 36.3%, nunca es importante con el 18.2%, finalmente con el 8% los trabajos que realizan a veces son de suma importancia para la empresa.

El 40.9% de los colaboradores dieron a conocer que en la empresa siempre se consideran piezas claves de la organización, seguidamente en un 28.6% revelaron que casi siempre se consideran piezas claves, nunca se consideran piezas claves en un 24.6%, y a veces se consideran en un 5.8%.

El 35.1% de los trabajadores revelaron que en la empresa sus habilidades y conocimientos siempre son suficientes para llevar a cabo las actividades laborales, seguidamente en un 33% casi siempre, nunca en un 22.8% y finalmente con el 8.6% los trabajadores revelaron que en la empresa sus

habilidades y conocimientos a veces son suficientes para llevar a cabo las actividades laborales.

Tabla 19

Dimensión contribución personal en la empresa JAC Servicios Generales SAC – Cajamarca 2017.

N°		Baremo	n	%
1	Muy deficiente	[1 – 5]	10	3.1
2	Deficiente	[6 – 10]	26	8.0
3	Mínimo	[11 – 15]	43	13.2
4	Aceptable	[16 – 20]	73	22.5
5	Óptimo	[21 – 25]	173	53.2

Fuente: Elaboración propia.

Según apreciamos en la tabla 19, el nivel de la dimensión contribución personal en la empresa JAC Servicios Generales SAC es óptimo con el 53.2%, aceptable en un 22.5%, mínimo en un 13.2%, deficiente con el 8% y finalmente en un 3.1% el nivel de la dimensión es muy deficiente.

Tabla 20

Dimensión reconocimientos - incentivos en la empresa JAC Servicios Generales SAC – Cajamarca 2017 por ítem.

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
P 21	74	22.8	0	0.0	25	7.7	121	37.2	105	32.3
P 22	43	13.2	0	0.0	29	8.9	111	34.2	142	43.7
P 23	88	27.1	0	0.0	23	7.1	94	28.9	120	36.9
P 24	97	29.8	0	0.0	26	8.0	94	28.9	108	33.2
P 25	144	44.3	0	0.0	24	7.4	65	20.0	92	28.3

Fuente: Servicios Generales SAC – Cajamarca, 2017.

El 37.2% de los colaboradores dieron a conocer que en la empresa casi siempre se reconoce el significado de la contribución que hacen, seguido del 32.3% siempre reconoce el significado de la contribución, nunca reconocen el significado de la contribución en un 22.8% y a veces los trabajadores reconocen la contribución en un 7.7%.

En un 43.7% de los trabajadores revelaron que, en la empresa, los incentivos económicos que les son proporcionados siempre son adecuados,

seguidamente en un 34.2% casi siempre, nunca en un 13.2% y finalmente en un 8.9% los trabajadores revelaron que a veces los incentivos económicos que les son proporcionados.

El 36.9% de los colaboradores dieron a conocer que en la empresa el desarrollo profesional siempre es acorde con los planes a mediano y a largo plazo, seguidamente el 28.9% casi siempre es acorde, nunca en un 27.1% y finalmente a veces en un 7.1% es acorde con los planes a mediano y a largo plazo.

El 29.8% de los trabajadores dieron a conocer que nunca se sienten realizado al trabajar en la empresa que se encuentran, seguidamente el 28.9% casi siempre, siempre en un 33.2%, finalmente en un 8% los trabajadores dieron a conocer que a veces se sienten realizado al trabajar en la empresa que se encuentran.

El 44.3% de los trabajadores revelaron que en la empresa sus compañeros y subordinados de la empresa nunca aprecian generalmente la forma en que se lleva a cabo el trabajo, seguidamente el 28.3% siempre aprecian, casi siempre en un 20%, finalmente en un 7.4% los trabajadores a veces aprecian generalmente la forma en que se lleva a cabo el trabajo.

Tabla 21

Dimensión reconocimientos - incentivos en la empresa JAC Servicios Generales SAC – Cajamarca 2017.

N°		Baremo	n	%
1	Muy deficiente	[1 – 5]	1	.3
2	Deficiente	[6 – 10]	25	7.7
3	Mínimo	[11 – 15]	85	26.2
4	Aceptable	[16 – 20]	118	36.3
5	Óptimo	[21 – 25]	96	29.5

Fuente: Elaboración propia.

Tal como se aprecia en la tabla 21, el nivel de la dimensión reconocimiento – incentivos en la empresa JAC Servicios Generales SAC Cajamarca es aceptable en un 36.3%, óptimo en un 29.5%, mínimo con un 26.2%, con el 7.7%

es deficiente y finalmente en un 0.3% el nivel de la dimensión reconocimiento – incentivos es muy deficiente.

Tabla 22

Dimensión capacidades directivas en la empresa JAC Servicios Generales SAC – Cajamarca 2017 por ítem.

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
P 26	103	31.7	0	0.0	19	5.8	97	29.8	106	32.6
P 27	108	33.2	2	.6	28	8.6	99	30.5	88	27.1
P 28	95	29.2	0	0.0	18	5.5	124	38.2	88	27.1
P 29	202	62.2	0	0.0	16	4.9	55	16.9	52	16.0
P 30	118	36.3	0	0.0	14	4.3	96	29.5	97	29.8

Fuente: Servicios Generales SAC – Cajamarca, 2017.

El 32.6% de los colaboradores revelaron que, en la empresa, el jefe inmediato siempre les proporciona nuevas formas de enfocar los problemas que antes les resultaban desconcertantes, seguidamente el 31.7% nunca, casi siempre en un 29.8% y finalmente en un 5.8% el jefe inmediato a veces les proporciona nuevas formas de enfocar los problemas que antes les resultaban desconcertantes.

En un 33.2% los colaboradores dieron a conocer que, en la empresa, el jefe inmediato fomenta la utilización de la inteligencia para superar los obstáculos, seguidamente el 30.5% casi siempre, siempre en un 27.1%, a veces en un 8.6% los trabajadores utilizan la inteligencia para superar los obstáculos, finalmente en un 0.6% casi nunca utilizan la inteligencia para superar los obstáculos.

El 38.2% de los trabajadores revelaron que, en la empresa, el jefe inmediato casi siempre se preocupa por la formación para ser cada día mejor, seguido del 29.2% nunca se preocupa, siempre se preocupan en un 27.1%, y finalmente el 5.5% de los trabajadores a veces se preocupan por la formación para ser cada día mejor.

En un 62.2% los trabajadores dieron a conocer que, en la empresa, el jefe inmediato nunca es un símbolo de eficacia y éxito, seguidamente los trabajadores opinaron que casi siempre en un 16.9%, siempre en un 16%, el jefe inmediato a veces es un símbolo de eficacia y éxito con un 4.9%.

El 36.3% de los colaboradores revelaron que, en la empresa, el jefe nunca cuenta con el respeto de ustedes, seguidamente en un 29.8% siempre cuenta con el respeto, casi siempre con el 29.5%, a veces el jefe cuenta con el respeto en un 4.3%.

Tabla 23

Dimensión capacidades directivas en la empresa JAC Servicios Generales SAC – Cajamarca 2017.

N °		Baremo	n	%
1	Muy deficiente	[1 – 5]	12	3.7
2	Deficiente	[6 – 10]	47	14.5
3	Mínimo	[11 – 15]	97	29.8
4	Aceptable	[16 – 20]	117	36.0
5	Óptimo	[21 – 25]	52	16.0

Fuente: Elaboración propia.

Según la tabla 23, el nivel de la dimensión capacidades directivas en la empresa JAC Servicios Generales SAC es aceptable con el 36%, mínimo en un 29.8%, óptimo con el 16%, con el 14.5% el nivel de la dimensión es deficiente y finalmente el nivel de la dimensión es muy deficiente con el 3.7% tal como se puede apreciar en el presente estudio.

Tabla 24

Nivel de la influencia en la cultura laboral en la empresa JAC Servicios Generales SAC – Cajamarca 2017.

N °		Baremo	n	%
1	Muy deficiente	[1 – 30]	0	0.0
2	Deficiente	[31 – 60]	26	8.0
3	Mínimo	[61 – 90]	86	26.5
4	Aceptable	[91 – 120]	154	47.4
5	Óptimo	[121 – 150]	59	18.2

Fuente: Elaboración propia.

Según la tabla 24 el nivel de la variable influencia en la cultura laboral en la empresa JAC Servicios Generales SAC – Cajamarca es aceptable con el 47.4%, mínimo en un 26.5%, con el 18.2% el nivel es óptimo y finalmente la dimensión influencia en la cultura laboral es deficiente con el 8%.

Tabla 25

Coeficiente de alfa de Cronbach relacionados con el control interno y la influencia en la cultura laboral de la empresa JAC Servicios Generales S.A.C – Cajamarca, 2017.

Categorización	Valores	Cualidad
Coeficiente alfa	> 0.9 - 1	“Es excelente”
	> 0.8	“Es bueno”
	> 0.7	“Es aceptable”
	> 0.6	“Es cuestionable”
	> 0.5	“Es pobre”
	< 0.5	“Es inaceptable”

Fuente: George y Mallery (2003)

Tabla 26

Estadísticas de fiabilidad relacionados con el control interno y la influencia en la cultura laboral de la empresa JAC Servicios Generales S.A.C – Cajamarca, 2017.

Estadísticas de fiabilidad – Control interno	
Alfa de Cronbach	N de elementos
8,92	25
Estadísticas de fiabilidad – Cultura laboral	
Alfa de Cronbach	N de elementos
8,93	30

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 26, podemos observar que el alfa de Cronbach de la variable control de interno y cultura laboral se encuentra en una apreciación de bueno tal como se puede observar en el presente estudio.

Tabla 27

Estadísticas de fiabilidad relacionados con el control interno y la influencia en la cultura laboral de la empresa JAC Servicios Generales S.A.C – Cajamarca, 2017.

	Dimensiones	Alfa de Cronbach	N ° de elementos
Control interno	Supervisión	7,76	5
	Ambiente de control	7,88	5
	Evaluación de riesgos	7,55	5
	Actividades de control gerencial	7,65	5
	Información y comunicación	7,77	5
	Alfa de Cronbach	N ° de elementos	
Cultura laboral	Identidad	7,84	5
	Calidad	7,91	5
	Comunicación	7,90	5

Contribución personal	7,85	5
Reconocimientos / incentivos	7,59	5
Capacidades directivas	7,67	5

Fuente: Elaboración propia

Al observar la tabla 27, la estadística de fiabilidad de control de interno, la dimensión ambiente de control con el 78,8%, información y comunicación con un 77,7%, supervisión con un 77,6%, la dimensión actividades de control gerencial 76,5%, evaluaciones de riesgos con el 75,5% se encuentran en una apreciación de aceptable. Además, la estadística de fiabilidad de la variable cultura laboral con sus dimensiones calidad con un 79,1%, comunicación con un 79,0%, contribución personal con un 78,5%, identidad con un 78,4% y la dimensión reconocimientos / incentivos con un 75,9% se encuentran en una apreciación de aceptable.

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 75 de 77
---	--	---

Yo: Julio Jordán Carrasco, identificado con DNI N° 26663603, egresado de la Escuela Profesional de Ciencias Empresariales de la Carrera Académico Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo, autorizo (x), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "**Nivel de Control Interno y su Influencia en la Cultura Laboral en la Empresa JAC Servicios Generales-Cajamarca - 2017**"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....



FIRMA

DNI: N° 26663603

FECHA: 04 de Agosto del 2018

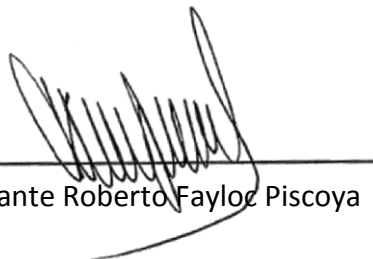
ACTA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, **Dante Roberto Fayloc Piscoya**, Asesor del curso de desarrollo del trabajo de investigación y revisor de la tesis del estudiante: **Jordán Carrasco Julio**, titulado: “**Nivel de Control Interno y su Influencia en la Cultura Laboral en la Empresa JAC Servicios Generales-Cajamarca - 2017**”, constato que la misma tiene un índice de similitud de **18 %** verificable en el reporte de originalidad del programa *Turnitin*.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 04 de Agosto de 2018



Mg. Dante Roberto Fayloc Piscoya

REPORTE DE TURNITIN

Nivel de control interno y su influencia en la cultura laboral en la empresa JAC Servicios Generales SAC - Cajamarca -2017"

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	regionapurimac.gob.pe Fuente de Internet	1%
3	www.apn.gob.pe Fuente de Internet	1%
4	www.gestiopolis.com Fuente de Internet	1%
5	www.munisantanita.gob.pe Fuente de Internet	1%
6	es.slideshare.net Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	1%
8	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
EP DE CONTABILIDAD

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

JORDAN CARRASCO JULIO

INFORME TITULADO:

NIVEL DE CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA CULTURA
LABORAL EN LA EMPRESA TAC SERVICIOS GENERALES SAC
CAJAMARCA 2017

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

CONTADOR PÚBLICO

SUSTENTADO EN FECHA: 17/12/2018

NOTA O MENCIÓN: DIECISIETE (17)



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN