



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**El control interno y la gestión financiera en una empresa de
servicios en la ciudad de Trujillo**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTORAS:

Carranza Lozano, Esmeralda Jackeline (ORCID: 0000-0001-6454-7337)

Guevara Velásquez, Sarita (ORCID: 0000-0002-3495-4617)

ASESORES:

Dr. Soto Abanto, Segundo Eloy (ORCID: 0000-0003-1004-5520)

Dra. Calvanapón Alva, Flor Alicia (ORCID: 0000-0003-2721-2698)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Auditoría

TRUJILLO-PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios por su infinita bondad, por permitirnos tener vida, salud, por acompañarnos en cada paso y fortalecer nuestros corazones e iluminar nuestra mente para lograr nuestros objetivos. Con mucho amor a nuestros padres porque ellos sembraron en nosotras la semilla del amor, la responsabilidad, el deseo de triunfar y superarnos, los valores morales y espirituales, por enseñarnos que en la vida hay metas que con esfuerzo y perseverancia se pueden alcanzar. Con cariño y aprecio a nuestros hermanos, quienes nos brindaron su apoyo y motivación incondicional.

A mis padres:

Walter Carranza Villajulca
Ysabel Lozano Espinola

A mis hermanos:

Abel Bacilio Lozano
Tito Bacilio Lozano

Esmeralda carranza lozano

A mis padres:

Linder Guevara Zavaleta
Lorena Velásquez Zavaleta

A mi hermana:

María Guevara Velásquez

A mi tío:

Rober Guevara Zavaleta
Sarita Guevara Velásquez

Agradecimiento

Agradecemos al Dr. Segundo Eloy Soto Abanto, por los conocimientos que nos ha compartido, por su paciencia y dedicación, por incentivarnos cada día a insistir, persistir, resistir y nunca desistir.

Agradecemos a nuestro amigo Mg. Luis Aníbal Ortiz Rojas por su apoyo y motivación para poder alcanzar nuestros objetivos y metas trazadas, no ha sido sencillo el camino hasta ahora, pero gracias a sus aportes e inmensa bondad hemos seguido avanzando con mucha perseverancia y anhelo.

A los profesores de la Universidad César Vallejo, por sus conocimientos que nos han compartido durante nuestra formación académica.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2. Variables y operacionalización.....	13
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN.....	31
VI. CONCLUSIONES.....	37
VII. RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS.....	40
ANEXOS.....	46

Índice de tablas

Tabla 1 Técnicas e instrumentos aplicados en el siguiente estudio.....	15
Tabla 2 Lista de expertos.....	15
Tabla 3 Nivel de control interno en una empresa de servicios de la ciudad de Trujillo según la percepción de los colaboradores de la empresa.	18
Tabla 4 Ítems estudiados de la dimensión Ambiente de Control según la percepción de los colaboradores de la empresa.	19
Tabla 5 Ítems estudiados de la dimensión Evaluación de riesgos según la percepción de los colaboradores de la empresa.	20
Tabla 6 Ítems estudiados de la dimensión Actividades de Control según la percepción de los colaboradores de la empresa.	21
Tabla 7 Ítems estudiados de la dimensión Información y comunicación según la percepción de los colaboradores de la empresa.	22
Tabla 8 Ítems estudiados de la dimensión Supervisión y Monitoreo según la percepción de los colaboradores de la empresa.	23
Tabla 9 Análisis de la información obtenida a través de una entrevista semiestructurada al Gerente para evaluar el control interno.	24
Tabla 10 Ratios de liquidez en la empresa de servicios de la ciudad de Trujillo..	26
Tabla 11 Ratios de gestión en la empresa de servicios de la ciudad de Trujillo. .	27
Tabla 12 Ratios de rentabilidad en la empresa de servicios de la ciudad de Trujillo.....	28

Resumen

La presente investigación se basó en determinar el efecto del control interno en la gestión financiera en una empresa de servicios de la ciudad de Trujillo; así mismo, se planteó de manera específica identificar el nivel de control interno en una empresa de servicios de la ciudad de Trujillo y analizar la gestión financiera en una empresa de servicios de la ciudad de Trujillo; se consideró un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de tipo transversal y alcance descriptivo. Se aplicó cuestionarios a 25 colaboradores de la empresa y guía de entrevista al gerente general de la empresa, ficha de registro para los estados financieros de los períodos 2019 y 2020; se encontró un nivel de control interno bajo representado en un 72% y una gestión financiera deficiente en el periodo 2020 en relación al periodo 2019, reflejado en la razón prueba ácida con un resultado de 0.95, este índice de liquidez evidencia que la empresa tiene deficiencias para cumplir con sus obligaciones; en cuanto a los índices de gestión se muestra que la empresa tarda 25 días más en recuperar sus créditos y 27 días más en cumplir con sus obligaciones con proveedores en relación al periodo 2019, mostrándose el incumplimiento de políticas internas en cuanto a cobros y pagos; finalmente en los ratios de rentabilidad para el período 2020 disminuyeron afectando los intereses de los accionistas; en cuanto al ROA, se redujo en un 3% y en cuanto al ROE en un 5%, llegando a la conclusión que el efecto del control interno en la gestión financiera es positivo, se recomienda que la empresa ejecute un control interno teniendo en cuenta los componentes de COSO 2013 para asegurar que funcione efectivamente reflejándose en la gestión financiera.

Palabras clave: Control interno, gestión financiera, empresas.

Abstract

This research was based on determining the effect of internal control in the financial management of a service company in the city of Trujillo, as well as specifically identifying the level of internal control in a service company in the city of Trujillo and analyzing the financial management of a service company in the city of Trujillo; a quantitative approach, non-experimental design, cross-sectional and descriptive scope was considered. Questionnaires were applied to 25 collaborators of the company and interview guide to the general manager of the company, registration form for the financial statements of the periods 2019 and 2020; it was found a low level of internal control represented in 72% and a deficient financial management in the period 2020 in relation to the period 2019, reflected in the acid test ratio with a result of 0.95, this liquidity index evidences that the company has deficiencies to comply with its obligations; as for the management ratios it is shown that the company takes 25 days more to recover its credits and 27 days more to comply with its obligations with suppliers in relation to the 2019 period, showing the non-compliance of internal policies regarding collections and payments; finally in the profitability ratios for the period 2020 decreased affecting the interests of the shareholders, in terms of ROA was reduced by 3% and in terms of ROE by 5%, reaching the conclusion that the effect of internal control in financial management is positive, it is recommended that the company implement an internal control taking into account the components of COSO 2013 to ensure that it works effectively reflecting in financial management.

Keywords: Internal control, financial management, companies.

I. INTRODUCCIÓN

El control interno es ejecutado por el directorio, gerencia y el personal; es decir, por toda la organización, permitiendo detectar, evaluar y responder todo tipo de riesgos en sus procesos de gestión financiera; es por ello que es elemental dentro de la gestión de las organizaciones ya que implementa procesos eficientes y eficaces con el fin de prevenir riesgos que afecten el desarrollo de los objetivos estratégicos, contribuyendo al logro de propósitos establecidos y generando un ambiente de confianza en todas las áreas de la organización (Vera, 2020).

En un marco internacional, el entorno de control y las actividades de control tienen un resultado positivo en el rendimiento operativo de las pequeñas y medianas empresas (PYME). Por ello, estas deben asegurar mantener y aprovechar el impacto positivo para mejorar su rendimiento operativo (Adegboyegun et al., 2020). En Colombia, el 96% del universo de empresas lo representan las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) las mismas que necesitan generar confianza y seguridad en el desarrollo de sus actividades, cumplimiento de objetivos y metas, es por ello que en los últimos años estas han venido siendo formalizadas y apoyadas para su crecimiento (Arellana et al., 2020).

Espinosa y Villamil (2020) refieren que por lo general los casos de fraude que se presentan en las empresas son ejecutados por los mismos empleados, quienes abusan de la confianza que han adquirido dentro de la organización. Estos casos en su gran mayoría se presentan debido a la ausencia de control interno, ética profesional y políticas empresariales que en muchas empresas solo se tienen plasmadas, pero no se ponen en práctica. En los últimos años, en el Perú se evidencia un 41% de empresas que afirmaron haber experimentado casos de fraude indicando que el origen de este es interno, siendo los principales protagonistas los mandos medios y personal operativo (PWC,2020).

La empresa en estudio es una organización que desarrolla sus actividades en el rubro de servicios, como el alquiler y arrendamiento de maquinaria, equipo y bienes tangibles, actividades especializadas de construcción, construcción de obras de ingeniería civil, la misma que cuenta con un sistema de control interno; sin embargo, no es ejecutado eficaz ni eficientemente por las áreas, afectando el logro de objetivos estratégicos propuestos por la empresa, la misma que deja notar la falta de compromiso

por parte de la gerencia y el directorio, inadecuada implementación de cumplimiento de procedimientos y verificación de políticas, lo que hace que las operaciones sean menos efectivas y poco eficientes.

Diversas causas como una inapropiada supervisión de políticas, deficiencia en la respuesta, atención e inspección de riesgos y desinterés en implementar, cumplir y verificar la aplicación de políticas y normas internas hacen que exista un control interno deficiente (Alfaro et al., 2020). En la empresa de servicios de la ciudad de Trujillo se dejó notar que no existe el compromiso con respecto al cumplimiento del control interno implementado, la falta de supervisión de políticas y procedimientos, asimismo no tienen definido de una manera razonable, adecuada y específica sus objetivos que les permita limitar los riesgos, esto hace que la organización no llegue a desarrollar sus objetivos eficaz y eficientemente.

Lo mencionado anteriormente, provocaría que la empresa no logre la consecución de sus objetivos estratégicos de acuerdo con las expectativas, incluso verse involucrada en acciones de fraude, perjudicando a los socios o accionistas, así mismo podría dificultar la competitividad, rentabilidad y repercutir en la gestión financiera de la empresa, esto se sustenta con el aporte de Castañeda (2014) quien considera que un sistema de control interno poco efectivo constituye un ambiente negativo, frente a ciertas operaciones inadecuadas, tomando decisiones poco efectivas en cuanto a la gestión de la empresa, con pérdidas financieras que afecten la continuidad de la misma. Por su lado, Manosalvas et al. (2019) refieren que si no se aplica una herramienta de control interno orientado a la consecución de objetivos, provocaría el fracaso empresarial afectando la gestión financiera y el descenso en las utilidades; así también Gamboa et al. (2018) considera que el control Interno es uno de los mecanismos que el empresario debe tener como fundamento de una gestión eficaz, ya que con un control interno deficiente la gerencia no podrá evaluar con acierto su desempeño frente a las metas que se trace, tanto así que le será difícil proyectarse en crecer y transformarse.

El tema de investigación es control interno y la gestión financiera en una empresa de servicios de la ciudad de Trujillo. Para estudiar el control interno, se basó en el COSO (2013) y con respecto a la gestión financiera se tomó en cuenta los aportes de Pineda (2019). El efecto del control interno en la gestión financiera se sostuvo en los aportes

de Navarro et al. (2017), quienes indicaron que el proceso de control interno en una organización resulta indispensable para que su gestión financiera sea efectiva.

Se estableció como problema general, ¿Cuál es el efecto del control interno en la gestión financiera de una empresa de servicios de la ciudad de Trujillo?; de forma específica, ¿Cuál es el nivel de control interno en una empresa de servicios de la ciudad de Trujillo?, ¿Cuál es la gestión financiera en una empresa de servicios de la ciudad de Trujillo?

La presente investigación se justificó según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), por el *criterio de conveniencia* ya que sirvió de guía para lanzar nuevas estrategias en el marco del control interno, originando un análisis y propuestas de solución técnica y con los resultados que se obtengan, la empresa establezca mejores estrategias en el marco del control interno generando propuestas de solución; *implicancias prácticas*, ya que permitió conocer el nivel de control interno y analizar la gestión financiera; a través de recomendaciones mejorar la consecución de sus objetivos; *por relevancia social* porque se contribuyó al aprendizaje y desarrollo de las empresas, asimismo se aportó a la comunidad en la mejora de sus procesos para lograr una gestión financiera eficaz y eficiente; *por valor teórico* el resultado esperado es tener empresarios cualificados y motivados en el aprendizaje del control interno para la aplicación en la gestión financiera en sus empresas, a tal punto que los niveles cualitativos de sus áreas sean más competitivas dentro de la entidad; *por utilidad metodológica* porque servirá para futuras investigaciones que comprenda las variables planteadas.

Respecto a los objetivos, se planteó como objetivo general; determinar el efecto del control interno en la gestión financiera en una empresa de servicios de la ciudad de Trujillo; así mismo, se planteó de manera específica; identificar el nivel de control interno en una empresa de servicios de la ciudad de Trujillo y analizar la gestión financiera en una empresa de servicios de la ciudad de Trujillo.

Como hipótesis de investigación, se planteó que el efecto del control interno en la gestión financiera fue positivo en una empresa de servicios de la ciudad de Trujillo.

II. MARCO TEÓRICO

Tras la revisión de investigaciones se tomó en cuenta antecedentes de índole internacional y nacional para darle sustento a la investigación.

Se consideró a *nivel internacional* a Sotomayor et al. (2020), en su investigación desarrollada en Ecuador, en la que tuvo como objetivo determinar como el control interno mejora la gestión contable y financiera de las organizaciones. La investigación según su metodología fue de tipo básica y se emplearon como instrumentos los cuestionarios y la guía de análisis documental. Los principales resultados demostraron que el control interno aplicado correctamente dentro de una organización garantiza resultados óptimos según el 50% de encuestados; sin embargo, el otro 50% indicó que se debe tomar en cuenta las demás áreas de profesionales, los recursos tecnológicos y personal con capacidad de optimizar operaciones. Se concluyó que no existen buenas prácticas de control interno para los procesos, y los escasos que pueden existir no se aplican de una forma adecuada, por ello, los profesionales deben comprender y ser capaces de aplicar normas y reglamentos; además, realizar correcciones en los procesos, especialmente en las actividades de control que no existen en la organización.

Calle et al. (2020), en su investigación desarrollada en Ecuador, con el objetivo de evaluar el sistema de control interno de los procedimientos financieros y administrativos, aplicó una metodología de enfoque mixto, diseño no experimental con un alcance explicativo-secuencial, donde se realizó un cuestionario y entrevistas con preguntas vinculadas a los procedimientos financieros y administrativos. En cuanto a los resultados se evidenció que la empresa tuvo políticas y una estructura organizacional, pero no disponía de un código de ética, la organización en todos sus niveles no contaba con controles para evidenciar y evitar riesgos de fraude, asimismo no disponía de un mecanismo en cuanto a la información interna y externa, la falta de procedimientos establecidos para la comunicación con sus proveedores y clientes. Por otro lado, las deficiencias no se informaban oportunamente. Finalmente se concluyó que el control interno es importante para el control de los recursos humanos y materiales, considerando que los procedimientos deben ser realizados de manera correcta y oportuna.

Según Vásquez (2017), en su investigación desarrollada en Ecuador, su objetivo fue determinar la aportación del control interno en la mejora de la rentabilidad. La

metodología de la investigación fue de enfoque cuali-cuantitativo, tipo documental descriptivo y exploratorio, método analítico, con diseño no experimental-transversal, donde utilizó como instrumentos las guías documentales, cuestionarios y guías de observación. Con los resultados obtenidos se puso en evidencia que existió una serie de fallas, reconociendo factores de riesgos en los distintos desarrollos; por lo cual, existe un 41% de nivel bajo de confianza y un 59% de nivel alto de riesgo. Se concluyó que es necesario que las organizaciones implementen un sistema de control interno permitiendo mejorar las operaciones, minimizar riesgos, optimizar recursos e implementar procesos administrativos, financieros y operativos para impulsar el mejoramiento continuo.

Serrano et al. (2018), en su investigación desarrollada en Ecuador, su objetivo fue determinar de qué forma el control beneficia como instrumento esencial para una eficaz gestión financiera y contable en las organizaciones. La metodología de la investigación fue de estudio cualitativo con un diseño descriptivo, documental y bibliográfico, donde se utilizaron instrumentos como el cuestionario y las fichas bibliográficas para la recolección de información. Los resultados en base al COSO, determinaron que las empresas tienen un bajo grado de cumplimiento en cuanto a disposiciones normativas y códigos éticos, actualización de matrices, actualización de manual de procedimientos, evaluación de las líneas de comunicación, atención de recomendaciones y atención a la comunicación de las deficiencias. Se concluyó que las empresas ejecutan el control interno con la mayor parte de los elementos del COSO, donde afirmaron que las labores y procedimientos garantizan la legalidad y razonabilidad de la información; lo cual, es una de las razones por lo que es de suma importancia que las organizaciones estén más involucradas con el fin de dar cumplimiento al control interno, ya que la información financiera es responsabilidad de la administración.

En un artículo científico desarrollado en una empresa hotelera ecuatoriana, se evaluó la situación contable identificando un deficiente control interno, lo cual generó inconvenientes para desempeñarse de forma adecuada, esta investigación usó la técnica de observación directa y análisis documental, el instrumento aplicado fue la entrevista no estructurada y el nivel de investigación fue descriptivo. Se planteó que el control interno es importante en las empresas para una toma oportuna de decisiones. Especificado en un manual interno, se consideró importante también implementar un

sistema informático donde se registre, actualice y confíe la información contable, así como políticas internas que mejoren los procesos. Por último, se concluyó que el control interno resulta indispensable para la efectividad de su gestión financiera (Navarro et al., 2017).

Manosalvas et al. (2019) en su estudio realizado en Ecuador, investigaron la gestión de control interno aplicada en una empresa de servicios la cual se desarrolló desde un enfoque mixto. En el método cualitativo, se describió cualidades y características, con el fin de entender las necesidades de la empresa en estudio con respecto al ámbito de control interno; y cuantitativo, recopilando información que permita determinar de manera objetiva los niveles de riesgo y confianza de la empresa. En este estudio, se llegó a la conclusión que la aplicación del modelo de gestión de control interno aportará significativamente en la mejora de los procesos internos, lineamientos y controles para la eficaz ejecución de procesos administrativos y financieros.

Se considera a nivel nacional a Vento (2017); en su investigación, tuvo como objetivo determinar la incidencia existente en el control interno y la gestión financiera; presentó como problemática las deficiencias del control interno en las empresas hoteleras. La investigación consideró una metodología básica de tipo descriptiva, debido a que estuvo basado en información documentaria administrativa, se realizó la recolección de información mediante técnicas como encuestas, entrevistas y registro documental e instrumentos tales como cuestionarios, guía de entrevistas y documentos. Se concluyó que las actividades de control interno y supervisión han tenido un buen impacto en el control financiero hotelero; ya que se relaciona con la confiabilidad, veracidad y razonabilidad de sus estados financieros y su sistema interno de información, también con su eficacia y eficiencia operativa con el riesgo de fraude.

Benavente (2019), en su investigación tuvo como objetivo analizar el sistema de control interno a través del uso de materiales técnicos actuales normativos para una apropiada identificación de riesgos probables en las organizaciones de transporte. Con respecto a la metodología, la investigación fue de enfoque epistemológico con un diseño no experimental utilizando el cuestionario como instrumento para la recopilación de datos. Con los resultados obtenidos se evidenció que los niveles del control preventivo, correctivo y detección de riesgos son deficientes, ocasionando que no exista

una buena planificación financiera y una deficiencia en la asistencia de servicios de calidad. Se Concluyó que el no contar con un sistema de control interno eficiente, no permite detectar los riesgos, por lo que es necesario se desarrollen lineamientos para efectuar un sistema de control interno que ayude a mejorar las funciones, procedimientos y cumplimiento de objetivos.

Apaza (2018), en su investigación tuvo como objetivo analizar la influencia del uso del control interno en la gestión de asistencia de servicios de las organizaciones. Su metodología fue descriptiva con un método deductivo que permitió analizar el sistema de control interno; y el método inductivo, que permitió generar las conclusiones y recomendaciones. Los resultados evidenciaron que las empresas aplican de manera inadecuada el control interno, además no se aplica en forma general, generando resultados negativos, incumplimiento de objetivos, ineficiencia e ineficacia en el manejo de los recursos, demostrando que existe una mala gestión de prestación de servicios. Asimismo, concluyó que se debe aplicar un nuevo sistema de control interno en su totalidad, mejorando la gestión de asistencia de servicios en las organizaciones, facilitando la eficacia y eficiencia de los recursos y alcanzando la obtención de sus objetivos a favor de la organización.

En un artículo científico desarrollado en Ecuador, tiene como objetivo general, establecer herramientas de gestión financiera que proporcione a la empresa una eficiente administración de los recursos y optimizar su rentabilidad, la metodología utilizada fue de tipo no experimental bajo un enfoque mixto ya que se utilizaron datos cualitativos y cuantitativos; se evaluó la gestión financiera mediante ratios, los ratios de liquidez evidenciaron que el activo corriente es mayor que el pasivo corriente, con respecto a su capital de trabajo se determina un nivel bajo lo que significa que, no se cuenta con capacidad para responder a sus obligaciones con terceros, así mismo la rotación de cobro a clientes y pago a proveedores son deficientes, referente al rendimiento sobre el patrimonio muestra un resultado bajo, concluyendo que el uso de herramientas financieras son importante para realizar un análisis financiero, que permita tomar acciones y decisiones acertadas, logrando niveles adecuado de eficiencia y rentabilidad (Armijos et al., 2020)

La mayor parte de empresas que se constituyen, fracasan o se liquidan, uno de los motivos es que solo piensan en un objetivo fiscal y nunca se realiza un análisis financiero; por ejemplo, se centran en generar gastos excesivos sin tener en cuenta la

rentabilidad de la organización solo para disminuir la base impositiva, por ello se referencia a la Norma Internacional de Información Financiera (NIIF), la misma que algunas empresas consideran que su aplicación es un gasto más, un requerimiento más u otra obligación más, pero lo que realmente se quiere lograr al aplicar (NIIF) es que la información contable verdaderamente sirva para la toma de decisiones, alimente la capacidad de los empresarios para innovar en nuevos productos o enmendar situaciones con dificultades económicas, con el objetivo de reflejar la información financiera.

La Norma Internacional de Información Financiera 9, hace mención que su objetivo es:

“Establecer principios para la información financiera sobre activos y pasivos, presentando información útil y relevante para los usuarios de los estados financieros para evaluar los importes, calendario e incertidumbre de los flujos de efectivo futuros de la entidad”. (p. 2)

Ley General de Sociedades N° 26887 art. 190, señala que el gerente da respuesta ante la sociedad, los accionistas y terceros con respecto a los prejuicios que se ocasione en cuanto a abuso de facultades y negligencias, de la misma manera es responsable de la presencia, veracidad y regularidad de sistemas contables y libros contables, además es responsable de establecer y conservar una estructura de control interno para proporcionar seguridad razonable, de la autenticidad de información que facilite al directorio y la junta general, la protección de anomalías, conservar los fondos sociales, aplicar recursos sociales en actividades diferentes del objeto, la autenticidad de constancias y certificaciones que exponga en relación al contenido de libros y registros de la organización.

Luego de indagar información bibliográfica, se encontró que el *control interno* se define como un proceso realizado por el directorio, la administración y demás personal de la organización, enfocado a brindar un grado de seguridad razonable en cuanto al cumplimiento de objetivos en relación con las actividades de la asociación (COSO, 2013).

El control interno es definido como procesos y políticas implementados en una

organización con el fin de controlar las actividades, asegurando el logro de los objetivos propuestos por la administración y el directorio (Yousef, 2017 citado en Hussaini & Muhammed, 2018).

Ortiz (2017), define al control interno como una nueva concepción de la gestión y el control empresarial, por ello debe conocerse como un cambio en los estilos y la metodología de trabajo, garantizando la exclusión de métodos que están obstaculizando el proceso; asimismo, establecer nuevos métodos que garanticen el futuro de la organización y un desempeño adecuado para obtener resultados favorables para la empresa.

Para nuestra primera variable control interno se tuvo en cuenta en el modelo COSO 2013, el cual define al control interno como un proceso, que es ejecutado por la junta directiva y por el resto del personal de una entidad, es uno de los más utilizados pues existen otras metodologías, otros modelos que también son de importante aplicación, por ejemplo el modelo CADBURY, modelo COCO, modelo TURNBOLL, y el modelo COBIT ;pero en sí, uno de los modelos con mayor expansión y mayor uso es el modelo COSO, ya que busca el mejoramiento y rendimiento de las operaciones en las empresas, dicho modelo está orientado a elevar el desempeño y concentrado en que se mejore las eficiencias de las mismas en su entorno, teniendo en cuenta que hoy en día se vive un entorno donde los riesgos empresariales han aumentado; asimismo, las culturas, la producción, el consumo y los adelantos tecnológicos presionan a las organizaciones hacia nuevos escenarios de incertidumbre en el cual se requiere nuevas formas de pensar, de reaccionar y de gestionar de manera proactiva los negocios actuales.

Basado en el COSO (2013), se identificó cinco *dimensiones*, definiendo al *ambiente de control* como el vínculo de estructuras, procesos y normas que permiten el desarrollo del control interno en la organización, teniendo en cuenta los valores éticos, integridad y el cumplimiento de responsabilidades en base a la estructura organizacional; *evaluación de riesgos*, se define como un proceso dinámico el cual permite evaluar e identificar los riesgos que se presentan en la consecución de objetivos, considerando el impacto de cambios tanto en un entorno externo como interno que pueden provocar deficiencias en el control interno de la organización; define a las *actividades de control* como acciones determinadas a través de procedimientos y

políticas que permiten aminorar riesgos que tengan gran impacto en los objetivos; *información y comunicación*, la primera se considera necesaria para brindar información de fuentes externas e internas que sea suficiente, competente y relevante, por su parte la *comunicación* se define como el medio por el cual se transmite la información de la organización; finalmente actividades de *supervisión o monitoreo* se refiere a la evaluación constante con respecto al desempeño de la organización.

Adicionalmente se hace mención a la Normativa Internacional de Auditoría (NIA), la misma que contiene principios y procedimientos esenciales y básicos para el auditor, se hace mención en cuanto a la NIA 265 (IAASB, 2016-2017) que refiere la responsabilidad del auditor de comunicar pertinentemente las faltas encontradas en el control interno; sin embargo, se resalta que ésta norma no dará una opinión sobre la efectividad del control interno, solamente se refiere a comunicar las deficiencias del control interno que se observaron durante la auditoría.

Según la NIA 315 (IAASB, 2016-2017), el objetivo del auditor es identificar y valorar los riesgos, teniendo conocimiento de la organización y su entorno incluyendo el control interno con el fin de brindar una base para diseñar e implementar respuesta a los riesgos valorados.

En cuanto a la gestión financiera, Pineda (2019) considera que es un soporte para las actividades realizadas en la organización, buscando asegurar oportunamente los recursos tanto en el corto plazo como mediano plazo para su adecuado funcionamiento, lo que asegura el requerimiento de liquidez de la organización con las metas de rentabilidad y riesgo.

Hanni y Aguilar 2017 (citado en Huacchillo et al. 2019), consideran a la gestión financiera como resultados de las necesidades para orientar la información de forma cuantitativa sobre los beneficios obtenidos que permita realizar las actividades económicas, tomando decisiones en relación con la situación financiera de la organización, cumpliendo con sus objetivos financieros, los mismos que permitan su crecimiento.

La gestión financiera comprende un proceso de gestión y gerencia en cada empresa sin distinción de tamaño, giro de negocio o sector al que pertenezca. Se vuelve necesaria para realizar y ejecutar el análisis, decisiones y acciones a procesos de evaluación, las mismas que deben estar relacionadas con las estrategias y medios financieros que sean necesarios para mantener la operatividad de la empresa

generando al mismo tiempo valor y margen de utilidad para los socios (Cabrera et al., 2017).

Párraga et al. (2021) sostienen que la gestión financiera busca la planificación, organización, dirección y control de las actividades de las organizaciones que comprendan los flujos de efectivos como resultado de la inversión y el financiamiento, la toma de decisiones debe orientarse a asegurar la relación positiva entre riesgo y rentabilidad.

Por otra parte, la gestión financiera involucra actividades relevantes para obtener el éxito de una compañía; administrando los medios financieros, por ello se debe efectuar estrategias efectivas que permitan conseguir los recursos financieros, el análisis de aspectos financieros e interpretar tal información diagnosticando las condiciones económicas y financieras (Nava,2009); así también, Ascate (2016) en su investigación, refiere que la gestión financiera tiene como finalidad medir, mejorar y maximizar la rentabilidad y planes de una empresa, aplicando procedimientos, técnicas y métodos, esto permitirá la toma de decisiones, control de las operaciones, conservar la efectividad y eficiencia de las operaciones, nuevas fuentes de inversión y confiabilidad de información financiera, permitiendo así la supervivencia, estabilidad y éxito de la empresa.

El efecto del control interno en la gestión financiera se sostuvo en los aportes de Navarro et al. (2017), quienes indican que el proceso de control interno es imprescindible para la seguridad de su gestión financiera. Según Quinaluisa et al. (2018), señala que el control interno es un desarrollo efectuado por asesoramientos de la administración, la dirección y las otras personas de la empresa lo cual está esquematizado con el propósito de facilitar un grado de seguridad prudente.

En cuanto a la gestión financiera Ochoa et al. (2018), consideran que comprende actividades significativas para conseguir el éxito de una organización, básicamente se ocupa de gestionar los medios financieros por medio de la elaboración y ejecución de estrategias eficaces que permitan a la empresa conseguir los recursos financieros, la gestión en toda empresa debe basarse en el uso de técnicas y herramientas que permitan analizar su rendimiento financiero con el fin de tomar decisiones oportunas y positivas de manera eficiente, basándose en información correcta, útil, adecuada, apropiada, oportuna y verdadera que conlleve al alcance de

los objetivos y la continuidad de la organización en el mercado.

Para realizar el análisis de la gestión financiera, se consideró los aportes de Ochoa et al. (2018) quienes mencionan que el análisis financiero es una herramienta clave dentro de la organización ya que permite lograr una gestión financiera eficiente, haciendo uso de indicadores financieros, con el fin de analizar y evaluar la situación en la que se encuentra la organización tanto económica como financiera para conocer si se está cumpliendo con los objetivos; asimismo, verificar si la información es coherente con la realidad de la organización; detectar los problemas que existen aplicando medidas correctivas y oportunas, orientadas hacia una eficiente y eficaz planificación financiera.

Para el análisis de la gestión financiera, se consideró usar razones financieras, que son cifras que permiten obtener unidades de medida y comparación contable y financiera, examinando el actual estado o pasado de una organización, según los niveles óptimos definidos para la misma (Herrera et al., 2016).

Gamboa (2018), señala que las ratios de liquidez permiten medir la capacidad que posee una organización con respecto al cumplimiento de sus obligaciones en el corto plazo. En otras palabras, es la facilidad para convertir sus activos en efectivo sin ocasionar pérdidas significativas.

Naula (2016), indica que las razones financieras de gestión son una herramienta importante para la gestión operativa de la organización; ya que permite gestionar adecuadamente las cuentas por cobrar, los inventarios y las ventas; lo que representa la liquidez y la solvencia de la organización; por lo que se requiere tomar decisiones que permitan mejorar y aplicar de forma correcta las acciones de mejora en los procesos en función de las políticas ofrecidas por la organización.

Rodríguez (2015), señala que la rentabilidad es el rendimiento que se espera recibir de una operación de inversión. La rentabilidad puede medirse a través de indicadores como el resultado sobre activos (ROA), que relaciona al rendimiento del capital invertido y resultados sobre el patrimonio neto (ROE), este representa la rentabilidad generada para los accionistas, los mismos que permiten medir el nivel de rentabilidad de la organización; por su parte, Ojeda y Sandoval (2018), señalan que los

indicadores de rentabilidad permiten a los accionistas analizar cómo se genera el retorno de las inversiones realizadas en la organización; asimismo, evalúan la rentabilidad del activo y la rentabilidad del patrimonio.

III. METODOLOGÍA

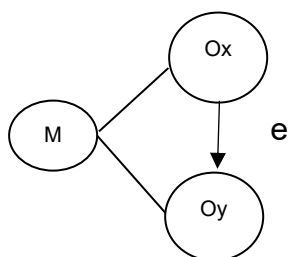
3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

En base a la definición de CONCYTEC (2019), la investigación fue de tipo aplicada, se basó en fundamentos y aportes teóricos de diversos autores ya reconocidos. Para conocer el comportamiento de las variables control interno y gestión financiera, se consideraron los aportes de (COSO,2013) para la primera variable; y los aportes de Pineda (2019), para la segunda variable.

Diseño de investigación

Se consideró un enfoque cuantitativo, debido a que se analizaron cuantitativamente las variables de estudio. El diseño; no experimental, de tipo transversal y alcance descriptivo.



Dónde

M: Empresa de servicios de la ciudad de Trujillo

Ox: Control Interno

Oy: Gestión Financiera

e: efecto

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Control Interno

Según COSO (2013) la variable se define como:

“Un proceso, efectuado por administración, la dirección y demás personal de una entidad, diseñado para brindar una seguridad razonable en cuanto al logro de los objetivos relacionados con las operaciones, la presentación

de informes y el cumplimiento". (p.3)

Variable 2: Gestión Financiera

Pineda (2019) define a la gestión financiera como:

Un soporte para las actividades básicas de la organización, buscando asegurar oportunamente los recursos necesarios para un adecuado funcionamiento tanto en el corto, mediano y largo plazo, estabilizando el requerimiento de liquidez con las metas de rentabilidad y riesgo. (p. 75)

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población:

Se consideró como población de estudio a una empresa de servicios de la ciudad de Trujillo.

Muestra:

Para el estudio; se considera como muestra, a la empresa de servicios de la ciudad de Trujillo durante los años 2019 y 2020.

Muestreo:

Se aplicó un muestreo centrándose en los años 2019 y 2020 debido al acceso de información.

Unidad de análisis:

Estados financieros anuales y colaboradores de la empresa de servicios de la ciudad de Trujillo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

Para la variable control interno; se consideró, como técnicas a la encuesta y la entrevista, la cual se aplicó a los colaboradores de la empresa de servicios de la ciudad de Trujillo.

Para la variable gestión financiera se consideró como técnica el análisis documental.

Instrumentos de recolección de datos

Para la variable control interno; se consideró como instrumento, al cuestionario con escala de Likert y la guía de entrevista

Para la variable gestión financiera; se consideró como instrumento, la ficha de registro, los cuales fueron validados a través del juicio de expertos.

Tabla 1

Técnicas e instrumentos aplicados en el siguiente estudio.

VARIABLES DE ESTUDIO	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Control Interno	Encuesta	Cuestionario
	Entrevista	Guía de entrevista
Gestión Financiera	Análisis documental	Ficha de registro

Validez

Para validar el instrumento de control interno se consideró a ciertos expertos, quienes se detallan a continuación:

Tabla 2

Lista de expertos.

Instrumentos	Expertos	Grado Académico
Cuestionario	Flor Alicia Calvanapón Alva	Doctorado
	José Víctor Peláez Valdivieso	Doctorado
	Jair Omar Alvarado Espinoza	Doctorado
	Felipe Marcelo Solano Salazar	Maestría
	José Enríquez López García	Maestría
Guía de entrevista	Flor Alicia Calvanapón Alva	Doctorado
	Felipe Marcelo Solano Salazar	Maestría
	José Enríquez López García	Maestría
Ficha de registro	Flor Alicia Calvanapón Alva	Doctorado
	Felipe Marcelo Solano Salazar	Maestría
	José Enríquez López García	Maestría

Confiabilidad

El cuestionario se sometió a la prueba de confiabilidad, a través el Alfa de Cronbach; con una muestra piloto de 15 colaboradores, se obtuvo un coeficiente igual a 0.938, encontrándose dentro del rango 0.90 y 0.95, que hace referencia a un nivel excelente de confiabilidad; en consecuencia, el cuestionario para medir el control interno presenta un nivel excelente de confiabilidad.

3.5. Procedimientos

Previa coordinación con la gerencia de la empresa en estudio se optó por obtener información mediante los colaboradores de las áreas administración, contabilidad, almacén, oficina técnica y recursos humanos, asimismo los estados financieros de los periodos 2019 y 2020; para ello, se recolectó información mediante instrumentos como cuestionario, guía de entrevista y ficha de registro. Para el cuestionario se realizó mediante correo electrónico, indicando los pasos para responder a cada cuestionario y señalando su finalidad, teniendo en cuenta la protección de la privacidad e identidad de cada colaborador, para la guía de entrevista se realizó mediante una reunión Zoom con las preguntas correspondientes al gerente general, teniendo en cuenta reservar su identidad. Finalmente, la ficha de registro se realizó mediante un análisis a los estados financieros de los períodos 2019 y 2020.

Para el primer objetivo específico que está orientado a identificar el nivel de control interno en la empresa de servicios de la ciudad de Trujillo, se aplicó cuestionarios a los colaboradores y entrevista al gerente general.

Como segundo objetivo, está orientado a analizar la gestión financiera en una empresa de servicios en la de ciudad Trujillo donde se analizó los estados financieros de la empresa tanto para el año 2019 y 2020, la información permitió calcular las razones financieras para conocer la situación de la gestión financiera de la empresa en estudio.

Para el objetivo general, el mismo que está orientado a determinar el efecto del control interno en la gestión financiera en una empresa de servicios en la ciudad Trujillo, se realizó un análisis de ratios con respecto a los años 2019 y 2020, asimismo los cuestionarios y entrevistas permitieron conocer si la variable control interno genera un efecto en la variable gestión financiera de la empresa en estudio.

3.6. Método de análisis de datos

Para conocer el comportamiento de la variable control interno, se utilizó tablas estadísticas. Para conocer el comportamiento de la variable de la gestión financiera, se utilizó razones financieras. Para determinar el efecto de la variable control interno en la gestión financiera, se consideró realizar un análisis en cuanto a los componentes del COSO y los resultados de las razones financieras.

3.7. Aspectos éticos

En el presente estudio, se consideró diversas investigaciones respetando los derechos de autor, citando de acuerdo a las normas APA en su séptima versión, se realizó la búsqueda de información en fuentes confiables. Con respecto a la aplicación de técnicas e instrumentos, se recolectó la información dejando en discreción los datos e identificación de colaboradores; de igual modo, se reservó el nombre y datos de la empresa en estudio para salvaguardar la información financiera, la misma que no fue manipulada ni direccionada, por lo que se consideró confidencial para fines de estudios estadísticos. Se respetó los lineamientos y disposiciones otorgadas por la Universidad César Vallejo.

IV. RESULTADOS

Se evaluó el control interno y analizó la gestión financiera de la empresa en estudio, quien es una organización que desarrolla sus actividades en el rubro de servicios, como el alquiler y arrendamiento de maquinaria, equipo y bienes tangibles, actividades especializadas de construcción, construcción de obras de ingeniería civil, la misma que cuenta con un directorio y una gerencia general.

En cuanto al control interno, se tomó en cuenta las opiniones obtenidas en los cuestionarios realizados al personal de la empresa, ya que son de gran importancia para los resultados de esta investigación, puesto que ellos experimentan la realidad de la empresa; por lo tanto, para el objetivo específico 1; Identificar el nivel de control interno en una empresa de servicios de la ciudad de Trujillo, se encontró:

Tabla 3

Nivel de control interno en una empresa de servicios de la ciudad de Trujillo según la percepción de los colaboradores de la empresa.

Variable/Dimensión	Nivel	Intervalos	ni	Porcentaje
Control Interno	Bajo	25 – 58	18	72%
	Medio	59 - 92	6	24%
	Alto	93 -125	1	4%
Ambiente de control	Bajo	06 - 14	7	28%
	Medio	15 - 22	16	64%
	Alto	23 - 30	2	8%
Evaluación de riesgos	Bajo	05 - 12	21	84%
	Medio	13 - 18	4	16%
	Alto	19 - 25	0	0%
Actividades de Control	Bajo	05 - 12	20	80%
	Medio	13 - 18	5	20%
	Alto	19 - 25	0	0%
Información y comunicación	Bajo	05 - 12	16	64%
	Medio	13 - 18	9	36%
	Alto	19 - 25	0	0%
Supervisión y monitoreo	Bajo	04 - 09	18	72%
	Medio	10 - 15	7	28%
	Alto	16 - 20	0	0%

Nota. ni=cantidad

Interpretación:

El control interno presentó un nivel bajo, el 72% manifestó que el control interno implementado en la empresa de servicios de la ciudad de Trujillo se encuentra en un nivel bajo, mientras que el 24% manifestó un nivel medio y el 4% en un nivel alto. Respecto a la dimensión ambiente de control, el 28% de los encuestados identificó en un nivel bajo, el 64% en un nivel medio y el 8% en un nivel alto; para la dimensión evaluación de riesgos, el 84% identificó un nivel bajo y el 16% un nivel medio; la dimensión actividades de control, el 80% de los encuestados lo identificó en un nivel bajo y el 20% en un nivel medio; referente a la información y comunicación, el 64% identificó un nivel bajo y el 36% en un nivel medio. Finalmente, en cuanto a la supervisión y monitoreo, el 72% detectó un nivel bajo y el 28% en un nivel medio.

Tabla 4

Ítems estudiados de la dimensión Ambiente de Control según la percepción de los colaboradores de la empresa.

Dimensión	Escala									
	1 TD	%	2 ED	%	3 N	%	4 DA	%	5 TA	%
La empresa socializa el organigrama organizacional.	6	24%	3	12%	11	44%	0	0%	5	20%
La empresa revisa y modifica la estructura organizacional de acuerdo con los cambios significativos.	10	40%	14	56%	1	4%	0	0%	0	0%
El reglamento interno de trabajo es socializado por la empresa.	0	0%	0	0%	13	52%	11	44%	1	4%
En la empresa se cumplen con las políticas internas de la organización.	1	4%	0	0%	12	48%	10	40%	2	8%
La empresa cuenta con manuales de control funcional que permiten cumplir con los objetivos estratégicos.	5	20%	9	36%	8	32%	2	8%	1	4%
En la empresa se cumple con lo establecido en el manual de organización y funciones.	0	0%	11	44%	9	36%	5	20%	0	0%

Nota. TD= totalmente en desacuerdo, ED= en desacuerdo, N= neutral, DA= de acuerdo, TA= totalmente de acuerdo

Interpretación:

La dimensión ambiente de control, el 44% de los encuestados muestran un resultado neutral, en cuanto a la socialización del organigrama organizacional, el 56% están en desacuerdo respecto a que la empresa revisa y modifica la estructura organizacional de acuerdo con los cambios significativos, el 52% es neutral respecto a que al reglamento interno de trabajo es socializado por la empresa, el 48% es neutral respecto a que en la empresa se cumple con las políticas internas de la organización, el 36% está en desacuerdo respecto a que la empresa cuenta con manuales de control funcional que permitan cumplir con los objetivos estratégicos, el 44% en desacuerdo

respecto a que en la empresa se cumple con lo establecido en el manual de organización y funciones.

Tabla 5

Ítems estudiados de la dimensión Evaluación de riesgos según la percepción de los colaboradores de la empresa.

Dimensión: Evaluación de riesgos	Escala										
	1 TD	%	2 ED	%	3 N	%	4 DA	%	5 TA	%	
La empresa posee procedimientos de identificación de riesgos.	9	36%	9	36%	5	20%	2	8%	0	0%	
Se identifican los riesgos que afectan el logro de los objetivos estratégicos.	7	28%	9	36%	7	28%	2	8%	0	0%	
La empresa posee procedimientos de análisis de riesgos.	16	64%	17	68%	13	52%	4	16%	0	0%	
La empresa posee procedimiento para dar respuesta a los riesgos detectados.	8	32%	10	40%	6	24%	1	4%	0	0%	
La empresa realiza acciones para mitigar el impacto que generan los riesgos.	8	32%	11	44%	6	24%	0	0%	0	0%	

Nota. TD= totalmente en desacuerdo, ED= en desacuerdo, N= neutral, DA= de acuerdo, TA= totalmente de acuerdo

Interpretación:

La dimensión evaluación de riesgos, se muestra que el 36% está en desacuerdo respecto a que la empresa posee procedimientos de identificación de riesgos, respecto a la misma interrogante el 36% indican que están totalmente en desacuerdo, 36% es neutral respecto a que se identifican los riesgos que afectan el logro de los objetivos estratégicos, 68% en desacuerdo respecto a que la empresa posee procedimientos de análisis de riesgos, 40% en desacuerdo respecto a que la empresa posee procedimiento para dar respuesta a los riesgos detectados y el 44% en desacuerdo

respecto a que la empresa realiza acciones para mitigar el impacto que generan los riesgos.

Tabla 6

Ítems estudiados de la dimensión Actividades de Control según la percepción de los colaboradores de la empresa.

Dimensión: Actividades de Control. Ítems	Escala									
	1 TD	%	2 ED	%	3 N	%	4 DA	%	5 TA	%
Los procedimientos de control en la empresa minimizan los riesgos.	10	40%	8	32%	5	20%	2	8%	0	0%
Se controla las actividades que se ejecuta en las diferentes áreas para la eficiencia y la eficacia de la empresa.	2	8%	13	52%	7	28%	3	12%	0	0%
La entidad ha establecido la segregación de funciones.	1	4%	3	12%	13	52%	8	32%	0	0%
La entidad ha establecido controles para el cumplimiento de las funciones de los colaboradores.	0	0%	12	48%	12	48%	1	4%	0	0%
Los procedimientos de cumplimiento son objetivos	7	28%	10	40%	8	32%	0	0%	0	0%

Nota. TD= totalmente en desacuerdo, ED= en desacuerdo, N= neutral, DA= de acuerdo, TA= totalmente de acuerdo

Interpretación:

La dimensión actividades de control, el 40% está totalmente en desacuerdo respecto a que los procedimientos de control en la empresa minimizan los riesgos, 52% en desacuerdo respecto a que se controla las actividades que se ejecuta en las diferentes áreas para la eficiencia y la eficacia de la empresa, 52% es neutral respecto a que la entidad ha establecido la segregación de funciones, el 48% es neutral respecto a que la entidad ha establecido controles para el cumplimiento de las funciones de los colaboradores, respecto a la misma interrogante el 48% indican que están en desacuerdo y el 40% está en desacuerdo respecto a que los procedimientos de

cumplimiento son objetivos.

Tabla 7

Ítems estudiados de la dimensión Información y comunicación según la percepción de los colaboradores de la empresa.

Dimensión: Información y comunicación	Escala									
	Ítems	1 TD	%	2 ED	%	3 N	%	4 DA	%	5 TA
Los departamentos informan periódicamente las actividades de control	1	4%	5	20%	11	44%	8	32%	0	0%
Se procesa la información según lo establecido en las normas internacionales de información financiera.	9	36%	2	8%	11	44%	3	12%	0	0%
Se realizan cruces de información entre departamentos.	3	12%	12	48%	7	28%	3	12%	0	0%
La información financiera se comunica de manera oportuna.	4	16%	3	12%	15	60%	3	12%	0	0%
La empresa se comunica con las partes externas de manera eficaz.	13	52%	7	28%	5	20%	0	0%	0	0%

Nota. TD= totalmente en desacuerdo, ED= en desacuerdo, N= neutral, DA= de acuerdo, TA= totalmente de acuerdo

Interpretación:

En la dimensión Información y comunicación, el 44% es neutral respecto a que los departamentos informan periódicamente las actividades de control, el 44% es neutral respecto a si se procesa la información según lo establecido en las normas internacionales de información financiera, el 48% están en desacuerdo respecto a que se realizan cruces de información entre departamentos, 60% es neutral respecto a que la información financiera se comunica de manera oportuna y 52% están totalmente en desacuerdo en cuanto a la comunicación que tiene la empresa con las partes externas de manera eficaz.

Tabla 8

Ítems estudiados de la dimensión Supervisión y Monitoreo según la percepción de los colaboradores de la empresa.

Dimensión: Supervisión y monitoreo	Escala									
	Ítems	1 TD	%	2 ED	%	3 N	%	4 DA	%	5 TA
Se realiza seguimiento a la implementación de procedimientos de control interno.	11	44%	9	36%	5	20%	0	0%	0	0%
Los encargados supervisan de manera objetiva las acciones de la organización.	2	8%	15	60%	8	32%	0	0%	0	0%
Existen procedimientos de verificación en las actividades realizadas	10	40%	6	24%	9	36%	0	0%	0	0%
Se verifica informes de información financiera.	2	8%	2	8%	17	68%	3	12%	1	4%

Nota. TD= totalmente en desacuerdo, ED= en desacuerdo, N= neutral, DA= de acuerdo, TA= totalmente de acuerdo

Interpretación:

En la dimensión supervisión y monitoreo, el 44% está totalmente en desacuerdo respecto a si la empresa realiza seguimiento a la implementación de procedimientos de control interno, el 60% están en desacuerdo respecto a que los encargados supervisan de manera objetiva las acciones de la organización, el 40% está totalmente en desacuerdo respecto a que existen procedimientos de verificación en las actividades realizadas y el 68% es neutral respecto a que se verifican informes de información financiera.

Tabla 9 *Análisis de la información obtenida a través de una entrevista semiestructurada al Gerente para evaluar el control interno.*

Preguntas	Respuestas	Análisis
1. ¿Se realizan acciones concretas para implantar cambios en la estructura organizacional para que se convierta en una herramienta eficaz para la gestión?	Por el momento no se han implementado acciones con respecto a la estructura organizacional de la empresa, sin embargo, contempla medidas básicas de control que son expresadas de manera limitada en la determinación de autoridad y responsabilidad.	Según la información recopilada mediante la entrevista se revela que, la empresa en cuanto al ambiente de control cuenta con medidas básicas para la asignación de responsabilidades y que al momento no han instaurado cambios en la estructura de la empresa, esto conlleva a la deficiencia en cuanto a la gestión de la empresa, por otra parte hace falta socializar los objetivos organizacionales, en cuanto a la evaluación de riesgos han detectado ciertos riesgos, sin embargo la empresa no los evalúa continuamente, claro que realizan un análisis pero no detalladamente, se evaluó las actividades de control y las respuestas reflejan que la empresa le hace falta implementar flujogramas, así mismo la segregación de funciones no se cumplen muchas veces esto se debe a la falta de personal, en cuanto a la comunicación, los departamentos no se comunican oportunamente. Finalmente, en cuanto
2. ¿La entidad ha socializado claramente sus objetivos organizacionales?	Como toda empresa tenemos definidos y establecidos nuestros objetivos; sin embargo, no es socializado con todos los colaboradores.	
3. ¿Se han detectado situaciones financieras de riesgo en los últimos dos periodos?	Con respecto al año 2019 SUNAT nos realizó una fiscalización donde determinó que nuestras operaciones no tenían fehaciencia y causalidad por lo que nos aplicaron la multa correspondiente que asciende a medio millón de soles, ante ello se interpuso un recurso de apelación ante el tribunal fiscal, por lo que es una situación incierta, existe el riesgo de perder como la probabilidad de ganar.	
4. ¿Estos riesgos detectados se analizan periódicamente considerando su pertinencia y relevancia?	La entidad no posee un proceso de evaluaciones de carácter continuo respecto a la revisión y actualización permanente de la información sobre los riesgos financieros.	
5. ¿Qué acciones innovadoras se aplican para dar respuesta al riesgo?	Se realiza un análisis de riesgos, pero no de una forma detallada; y hasta el momento no se ha considerado implementar acciones innovadoras para responder a los riesgos a los cuales se ve adverso la entidad.	
6. ¿Todos los departamentos cuentan con sus respectivos flujogramas de procedimientos de control y cumplimiento?	La empresa no tiene implementado los respectivos flujogramas sin embargo el desarrollo de las actividades es validada por diferentes filtros.	

7. ¿Se cumple la segmentación de funciones?	En la entidad existe un perfil de puesto para cada colaborador, y a través del cual se ha determinado las funciones y responsabilidades; sin embargo, no se cumple con la segmentación de funciones, ya que hay periodos en los que el personal renuncia y mientras se gestiona el nuevo ingreso, administración apoya en cubrir las operaciones.	al monitoreo en la empresa no se hace un seguimiento constante para verificar si la comunicación es debidamente informada, en cuanto a la supervisión de los estados financieros nos hace mención que estos son analizados y evaluados mediante ratios y análisis vertical.
8. ¿Existen medidas necesarias para garantizar la calidad, la disponibilidad y la comunicación de la información con la oportunidad requerida?	Todos los actos son comunicados, pero no se han instaurado medidas para garantizar de forma efectiva y oportuna la comunicación de la información.	
9. ¿Qué procesos considera para el seguimiento constante de la efectividad de la comunicación de la información financiera?	La entidad no cuenta con procesos de información y comunicación adecuada.	
10. ¿Todos los procesos financieros son debidamente evaluados?	Si, el área encargada que es contabilidad realiza la evaluación de los estados financieros mediante indicadores, así mismo realiza un análisis vertical y horizontal.	

El control interno se evaluó en base a los 5 componentes del COSO 2013, obteniendo un resultado de nivel bajo según la percepción de los colaboradores y el gerente, debido a que el organigrama organizacional no es socializado con todo el personal; asimismo, no se ha implementado acciones concretas para implantar cambios que sirvan como una herramienta eficaz para la gestión, así también los resultados reflejan que no todos los colaboradores conocen el reglamento interno de trabajo por ende no dan cumplimiento al 100% de sus funciones, se deja notar la ausencia de manuales de control funcional generando que no exista orden, que no se respeten los lineamientos y no se pueda verificar el cumplimiento en los objetivos y responsabilidades que correspondan a cada departamento; en cuanto a los riesgos, estos no son identificados oportunamente y no se toman acciones para mitigar el

impacto que generan los mismos, se identifica también la falta de control de las actividades que se ejecutan en las diferentes áreas para la eficiencia y eficacia, así también en cuanto a las funciones y responsabilidades la empresa cuenta con un perfil de puesto para los colaboradores; sin embargo, según la percepción de la mayoría indican que no se cumple a cabalidad la segregación de funciones, por otra parte la empresa no ha instaurado medidas que garantice de forma efectiva y oportuna la comunicación de la información, en cuanto al procesamiento de información mediante NIIF se tiene un resultado neutral según la percepción de los colaboradores, indican también que no se realiza cruces de información entre los departamentos y la comunicación externa es deficiente, el seguimiento en cuanto a la implementación de procedimientos de control interno no se ejecuta, la supervisión de las acciones de la organización es deficiente según la percepción de los colaboradores, en cuanto a la revisión de informes financieros la mayoría de colaboradores dan respuesta neutral, sin embargo el gerente general, indica en la entrevista que se revisa y evalúa la información mediante indicadores financieros y análisis vertical y horizontal.

Para el objetivo específico 2: Analizar la gestión financiera en la empresa de servicios de la ciudad de Trujillo, se obtuvo:

Tabla 10

Ratios de liquidez en la empresa de servicios de la ciudad de Trujillo.

Razón	Año	Resultados
Razón circulante	2019	1.07
	2020	1.05
Razón prueba del ácido	2019	0.97
	2020	0.95

Fuente: Estados financieros.

Interpretación:

La razón circulante muestra en qué medida la empresa puede cubrir sus obligaciones a corto plazo oportunamente, como se puede observar en la Tabla 10, para el período 2020 la empresa tiene 1.05; por lo tanto, la razón se interpreta que por cada sol de deuda corriente la empresa tiene un respaldo de 1.05 soles para cancelar su obligación corriente, respecto al periodo 2019 la empresa tiene un respaldo de 1.07,

se deja notar que el indicador se redujo en relación con el año anterior.

La razón prueba ácida, muestra un resultado más preciso que el anterior, esta razón excluye las existencias para cubrir las obligaciones corrientes. De acuerdo con la tabla 10 muestra que la empresa en el periodo 2020 cuenta con un resultado de 0.95 y para el periodo 2019 con un resultado de 0.97, lo que significa que la empresa en ambos años no tiene capacidad para cubrir las deudas de corto plazo, y se deja notar que el indicador se redujo con relación al año anterior.

Tabla 11

Ratios de gestión en la empresa de servicios de la ciudad de Trujillo.

Razón	Año	Resultados
Rotación de cuentas por pagar	2019	4.78
	2020	3.52
Período promedio de pago	2019	75
	2020	102
Rotación de cuentas por cobrar	2019	4.53
	2020	3.46
Período promedio de cobro	2019	79
	2020	104

Fuente: Estados financieros.

Interpretación:

La razón rotación de cuentas por pagar da a conocer cuántas veces al año la empresa paga sus créditos, para el periodo 2020 el resultado fue de 3.52 veces y para el periodo 2019 el resultado fue de 4.78 veces, esto significa que la empresa a rotado 3.52 veces dinero hacia proveedores y terceros y 4.78 veces en el periodo 2019, se puede decir que en el periodo 2020 la empresa cumplió con sus proveedores menos veces que en el periodo 2019.

La razón período promedio de pago da a conocer cada cuántos días la empresa paga sus créditos, para el periodo 2020 se tomó 102 días en promedio para pagar sus deudas con proveedores y terceros y en el periodo 2019 se tomó 75 días, se puede decir que la empresa tardó más días en pagar sus créditos en el periodo 2020 con relación al periodo 2019, se deja notar deficiencia en el cumplimiento de sus pagos.

La razón rotación de cuentas por cobrar da a conocer cuantas veces en el año la empresa recupera los créditos otorgados, para el periodo 2020 el resultado fue de 3.46 veces y para el periodo 2019 el resultado fue de 4.53 veces, lo que significa que

para el periodo 2020 la empresa hizo efectivos sus créditos menos veces que en el periodo 2019.

La razón período promedio de cobro da a conocer cada cuántos días la empresa recupera los créditos otorgados, para el periodo 2020 se tomó 104 días en promedio para cobrar sus créditos y en el periodo 2019 se tomó 79 días, se puede decir que en el periodo 2020 la empresa tardó más días en recuperar los créditos otorgados con relación al periodo 2019, con esto podemos resaltar que la empresa no cuenta con solidez en cuanto a sus políticas de cobro y pago se refiere.

Tabla 12

Ratios de rentabilidad en la empresa de servicios de la ciudad de Trujillo.

Razón	Año	Resultados
ROA	2019	6%
	2020	3%
ROE	2019	11%
	2020	6%

Fuente: Estados financieros.

Interpretación:

La razón rendimiento sobre el activo (ROA) muestra la rentabilidad sobre los activos, para el periodo 2020 se obtuvo un rendimiento sobre activos del 3% y para el periodo 2019 de 6%, en ese sentido se deduce que en el periodo 2020 de cada S/ 100.00 en el total de activos se genera una utilidad de S/ 3.00 y para el periodo 2019 de S/ 6.00, se deja notar que en el periodo 2020 se obtuvo menos rendimiento sobre los activos con relación al periodo 2019.

La razón rendimiento sobre patrimonio neto (ROE) podemos indicar el % de utilidad neta que obtiene la empresa sobre el capital invertido, en este sentido para el periodo 2020 se obtuvo un rendimiento sobre patrimonio neto del 6% y para el periodo 2019 del 11%, por lo que se puede decir que el rendimiento de la inversión para el año 2020 se redujo en 5% con relación al periodo 2019.

Objetivo general: Determinar el efecto del control interno en la gestión financiera de una empresa de servicios de la ciudad de Trujillo.

Con respecto al nivel de control interno identificado mediante la aplicación del COSO 2013 y el análisis de la gestión financiera haciendo uso de indicadores de liquidez, gestión y rentabilidad de los periodos 2019 y 2020 se determina que el efecto del control interno en la gestión financiera es positivo ya que se evidencia dos escenarios. En el periodo 2020, de acuerdo con el indicador prueba ácida el mismo que muestra un resultado más preciso debido a que no son consideradas las existencias para cubrir las obligaciones corrientes, se evidencia un resultado de 0.95 esto significa que la empresa no cuenta con una buena capacidad para cubrir las deudas de corto plazo; de la apreciación de los colaboradores y la entrevista realizada al gerente general de la empresa se obtiene como resultado un 72% nivel bajo de control interno, lo que significa que el sistema de control interno de la empresa no está dentro del parámetro deseado, en el sentido de que al evaluar su estructura organizacional y si existen modificaciones de acuerdo a cambios significativos, cumplimiento del reglamento interno, políticas, manuales que permitan cumplir con los objetivos estratégicos no se está ejecutando de la mejor manera y ello se ve reflejado en la gestión financiera, teniendo políticas de cobro y pago deficientes en relación al periodo 2019. Según los indicadores aplicados en periodo 2020 la empresa tardo 25 días más en recuperar sus créditos otorgados a sus clientes, y tardo 27 días más en cumplir con sus obligaciones con proveedores y terceros, generando una mala gestión en cuanto a cobros y pagos; por otra parte en cuanto a la identificación, análisis y respuesta a los riesgos la empresa no cuenta con acciones que permitan mitigar el impacto que generan los riesgos en la gestión financiera, se deja notar también la falta de control en cuanto a las actividades realizadas por las diferentes áreas provocando un deficiente desempeño por parte de los colaboradores, falta de eficiencia y eficacia que se repercute en la gestión financiera de la empresa, así también se evidencia que la información y comunicación no es oportuna y ello hace que los procesos dentro de la empresa no se desarrollen en el momento adecuado, dificultando de esa manera el logro de objetivos; en cuanto a evaluación y monitoreo la empresa evalúa informes financieros mediante ratios y análisis de sus estados financieros, sin embargo, no se toma las medidas necesarias para mejorar las deficiencias que se puedan evidenciar en cuanto a su gestión financiera. Se puede decir que para el periodo 2020 se deja

notar la ausencia del control interno repercutiendo en los resultados de la empresa, según los indicadores aplicados el rendimiento de la inversión sobre activos se redujo en un 3% y el rendimiento sobre el capital invertido en un 5% en comparación al periodo 2019, afectando los dividendos de los accionistas; asimismo se deja notar que la empresa ha perdido eficiencia y eficacia en sus operaciones correspondientes al periodo 2020 en comparación al periodo 2019, al conocer la situación de la empresa se pudo constatar que presenta inconvenientes con respecto al correcto control interno; causa que ha originado falencias dentro de la gestión financiera; utilizando más recursos para realizar las mismas actividades que realizaba en el periodo anterior, también se evidencia que la empresa carece de estrategias para identificar riesgos y plantear alternativas de solución, riesgos como el tipo de cambio que es lo más notorio en la empresa, deficiencias en el cumplimiento de políticas de cobro y pago; tales circunstancias conllevan a un gestión financiera inestable.

V. DISCUSIÓN

Para el primer objetivo, identificar el nivel de control interno en una empresa de servicios de la ciudad de Trujillo. Según COSO (2013), el control interno es un proceso realizado por el directorio, la administración y demás personal de una organización, establecido para brindar una seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos planteados, la presentación de informes y el cumplimiento de estos con las operaciones.

En el presente estudio; se encontró un nivel bajo (72%) de control interno, el cual se deja notar que la empresa no presenta un nivel de control interno adecuado que permita un mayor rendimiento de sus actividades laborales del personal y de la misma; en cuanto al *ambiente de control*, se evidencia un nivel medio, el organigrama organizacional, el reglamento interno de trabajo, las políticas internas, manuales de control funcional y el manual de organización y funciones, no se difunde con todos los colaboradores, limitando las funciones, desempeño y operaciones de los empleados. La *evaluación de riesgos* presenta un nivel bajo, esto se debe a que la empresa no tiene definido visiblemente sus objetivos estratégicos, tampoco cuenta con una orientación hacia la administración del riesgo que implica identificar, analizar y responder a los mismos, afectando el desarrollo de los objetivos de la organización. Las *actividades de control*; presentan un nivel bajo, la empresa no ejecuta procedimientos para minimizar riesgos, de igual forma no se controla las actividades que se ejecutan en las diferentes áreas, en lo referente a mecanismos de cumplimiento; la segregación de funciones, no se realiza de manera correcta debido a que, en ciertas ocasiones, a falta de personal, la administración asume las actividades. La *información y comunicación* presentan un nivel bajo por la falta de conductos formales y oportunos de comunicación que permitan propagar efectiva y oportunamente las situaciones que se generan en la organización y las acciones necesarias para solucionarlas. La *supervisión y monitoreo* presenta un nivel bajo, originado por la ausencia de procesos de supervisión de las actividades, generando que las acciones de la organización no se ejecuten de manera objetiva y oportuna.

Los resultados son semejantes con la investigación de Vázquez, (2017) que determina un nivel mínimo de cumplimiento de control interno, según los componentes de COSO determina que en cuanto al ambiente de control la empresa no posee políticas, manual de funciones, manual de procesos que permita garantizar la estructura

de la organización; en cuanto a la evaluación de riesgos considera que es el componente de mayor incidencia y refleja un nivel bajo de confianza debido a que la organización no tiene determinado efectivamente sus objetivos estratégicos de cumplimiento y operacionales; además, no cuenta con mecanismos para medir los resultados. En lo referente a las actividades de control, existe la falta de controles para detectar riesgos, robos o fraudes, no existe cumplimiento de tareas y funciones asignadas a los colaboradores; respecto a la información y comunicación, hay presencia de un nivel bajo de confianza por la falta de comunicación efectiva, limitando de esa manera difundir y planificar las metas de la entidad. De igual manera, un factor de riesgo establece la falta de generación de información e indicadores financieros que permita medir el desempeño de la organización; finalmente, el componente supervisión y monitoreo presenta un nivel bajo de confianza generado especialmente por la falta de revisión, evaluación y supervisión de los controles establecidos para mejorar las falencias de estos.

Así también; Sotomayor et al. (2020), según los resultados encontrados indican que no existen buenas prácticas de control interno para los procesos, y los escasos que pueden existir no se aplican de una forma adecuada. Afirman que el control interno bien aplicado dentro de la empresa garantiza mejores resultados, pero también debe existir otros factores para que se llegue a los resultados esperados y optimizar las operaciones, como manuales de procedimientos y personal altamente capacitado; por su parte Calle et al. (2020), en los resultados identificaron la falta de una evaluación permanente de procedimientos y políticas, el incumplimiento de procesos para un control interno efectivo. Serrano et al. (2018), determinan mediante el COSO que las empresas tienen un bajo grado de cumplimiento en cuanto a disposiciones normativas y códigos éticos, actualización de matrices, actualización de manual de procedimientos, evaluación de las líneas de comunicación, atención de recomendaciones y atención a la comunicación de las deficiencias, sin embargo están cumpliendo con la mayor parte de los componentes; de esa manera garantiza la legalidad y razonabilidad de la información, razón por la cual es importante que las empresas tengan el compromiso de cumplir con el control interno, debido a que es necesario el respaldo de un buen gobierno corporativo. Para complementar, Benavente (2019) en sus resultados obtenidos, evidencia niveles del control preventivo, correctivo y detección de riesgos deficientes, por lo que considera necesario se desarrollen lineamientos para efectuar

un sistema de control interno que permita mejorar las funciones, procedimientos y cumplimiento de objetivos.

Estos resultados nos permiten ver que al no desarrollarse el control interno en un buen nivel en la empresa en estudio como lo suscitado en la investigación de Vásquez (2017), es posible que la empresa no logre la consecución de sus objetivos.

Como segundo objetivo específico, se planteó analizar la gestión financiera en una empresa de servicios de la ciudad de Trujillo. Según Pineda (2019), la gestión financiera es un soporte para las actividades básicas de la organización buscando asegurar oportunamente los recursos necesarios para un adecuado funcionamiento en el corto, mediano y largo plazo, estabilizando el requerimiento de liquidez con las metas de rentabilidad y riesgo.

En el presente estudio, se encontró que los índices de liquidez para el período 2020 han disminuido en relación al periodo anterior, la razón circulante muestra que la empresa puede cumplir con sus obligaciones corrientes en ambos periodos; sin embargo, el índice prueba ácida muestra que la empresa para ambos periodos no puede cumplir con sus obligaciones corrientes, esta razón muestra un dato más preciso debido a que no se toma en cuenta las existencias para cumplir con las obligaciones corrientes. Los índices de gestión evidencian que no se ejecuta de manera óptima las políticas internas de la organización, esto se deja notar debido a que la empresa en el período 2020, tardó 27 días más en cumplir con sus obligaciones y 25 días más en recuperar sus créditos otorgados con relación al período 2019. Los índices de rentabilidad evidencian una disminución para el período 2020 en un 3% y un 5% con relación al período anterior, debido a que la empresa no implementó medidas para mitigar los riesgos; asimismo, utilizó más recursos para ejecutar las mismas actividades.

Apaza (2018), en su investigación indica que los ratios de liquidez permiten medir aproximadamente la capacidad de la organización para cubrir sus obligaciones a corto plazo; se dice que si la empresa obtiene buenos ratios de liquidez y se considera que está en condiciones de confrontar sus obligaciones sin problemas; los ratios de rentabilidad, son considerados de mayor importancia ya que miden la capacidad desarrollada por la empresa para producir ganancias, determinando el éxito o fracaso de la gerencia general en el manejo de los recursos que tiene la empresa, según sus resultados obtenidos indica que el 60% de los encuestados responde que los recursos

no son adecuadamente controlados.

Asimismo, Armijos et al. (2020) según sus índices aplicados obtuvieron que, el resultado de la razón corriente está en un índice inferior, es decir, el activo corriente es 1.05 veces mayor que el pasivo corriente; por cada sol de deuda, cuenta con una cobertura de 1.05. La razón prueba ácida, dio un resultado que supera el rango límite de 1; eso significa, que, frente a algún riesgo, lo podrá afrontar sin dificultad en cuanto a las cobranzas y pagos la empresa presenta dificultades. Y respecto a la rentabilidad, presenta niveles bajos es decir tiene dificultades para generar utilidades.

Los resultados obtenidos, evidencian una deficiente gestión financiera; los indicadores financieros, reflejan que la empresa en estudio en cuanto a liquidez, gestión y rentabilidad ha disminuido en comparación al año anterior. Según los aportes de Armijos et al. (2020), se evidenciaron resultados similares ya que manifiestan dificultades en cuanto a sus políticas de cobro y pago y deficiente rentabilidad.

Se planteó como objetivo general determinar el efecto del control interno en la gestión financiera de una empresa de servicios de la ciudad de Trujillo. Según Navarro et al. (2017) plantean que, el control interno es importante en las empresas para una toma oportuna de decisiones, resultando indispensable para la efectividad de su gestión financiera.

Los resultados obtenidos de la presente investigación, indican que la empresa no ejecuta el control interno de manera correcta, no maneja eficaz ni eficientemente sus recursos; por ello, la gestión financiera para el período 2020 ha sido deficiente en relación al período anterior, en el sentido de que al evaluar el control interno aplicando los componentes del COSO 2013 se pudo evidenciar falencia en cuando a políticas internas, socialización de manuales, la falta de conocimiento en cuanto a la estructura de la empresa. Por otra parte, se deja notar que la empresa no posee medidas para mitigar riesgos; además, las actividades no se controlan ni evalúan para mediar la eficacia y eficiencia. Del mismo modo, la comunicación e información no es comunicada a las áreas competentes oportunamente, generando que no se tome las medidas correctivas en un momento prudente, todo lo antes mencionado son causas que no permiten que se ejecute un correcto control interno y por ende obtener una gestión financiera poco eficiente.

Como resultado del análisis de la gestión financiera de la empresa, mediante los ratios,

se determinó resultados poco favorables para el período 2020 con relación al período 2019; en ese sentido, la investigación permitió determinar que el control interno es primordial para el logro de sus objetivos y metas trazadas en cada período; así también, incide como elemento fundamental para dimensionar la gestión financiera, permitiendo cumplir con las metas y objetivos organizacionales; por lo tanto, se debe realizar procedimientos de supervisión para mejorar, controlar las operaciones y minimizar riesgos que repercuten en la situación financiera de la empresa.

Sustentamos estos resultados encontrados con el estudio de Vento (2017), quien indica que el control Interno incide de manera favorable en la gestión financiera ya que se relaciona con la confiabilidad, veracidad y razonabilidad de la información financiera. Este autor hace un análisis del control interno mediante COSO 2013 analizando de qué manera repercute en la gestión financiera, respecto a ambiente de control obtuvo un diagnóstico financiero situacional que dio como resultado un déficit, producidos por el entorno laboral, así como por el incumplimiento de planes organizacionales.

Referente a evaluación de riesgos, muestra un nivel bajo cuyos resultados están basados en cuanto a la confiabilidad de la información financiera para la toma de decisiones; para actividades de control, es analizada mediante conciliaciones, normas y políticas contables que deben ser reforzadas; referente a la información y comunicación incide favorablemente, y según los encuestados la mayor parte indican que frecuentemente la información se comunica de manera oportuna mejorando el desempeño de las funciones de la empresa. Finalmente, en cuanto a las actividades de supervisión y monitoreo, la mayoría de encuestados indican que frecuentemente en la empresa se realiza seguimiento y evaluación de objetivos, considerando que es relevante ya que permite a la empresa lograr lo planificado.

Asimismo; Apaza (2018) en su investigación, refiere que la aplicación de un sistema de control interno en su integridad diseñado por el directorio y la gerencia mejora considerablemente la gestión de las empresas y facilita la eficiencia y eficacia de los recursos, con ello garantiza el logro de los objetivos, la protección de los activos y la confiabilidad de la información; de igual manera Manosalvas et al. (2019), indica que la aplicación de control interno aportará significativamente mejorando los procesos internos, lineamientos y controles para la eficaz ejecución de procesos administrativos y financieros.

Los antecedentes antes considerados muestran similitud con lo encontrado en

la presente investigación, con esto se acepta la hipótesis planteada que el control interno tiene un efecto positivo y significativo en la gestión financiera de la empresa; en ese sentido, es importante la ejecución de un sistema de control interno que permita lograr los objetivos eficaz y eficientemente, para obtener una gestión financiera favorable.

VI. CONCLUSIONES

1. Se evidenció, que el control interno se presenta en un 72% de nivel bajo, en consecuencia, una gestión financiera deficiente en el periodo 2020 con relación al periodo 2019, reflejado en la razón prueba acida con un resultado de 0.95. Este índice de liquidez evidencia que la empresa tiene deficiencias para cumplir con sus obligaciones; en cuanto a los índices de gestión se muestra que la empresa tarda 25 días más en recuperar sus créditos y 27 días más en cumplir con sus obligaciones con proveedores con relación al periodo 2019, mostrándose el incumplimiento de políticas internas en cuanto a cobros y pagos. Finalmente, los ratios de rentabilidad para el periodo 2020 disminuyeron afectando los intereses de los accionistas, en cuanto al ROA se redujo en un 3% y en respecto al ROE en un 5%, por lo que se interpreta que un bajo nivel de control interno tiene un efecto sobre la gestión financiera provocando que esta sea deficiente. En ese sentido se concluye a que a medida que el control interno se ejecute y su cumplimiento sea de nivel alto el efecto en la gestión financiera será positivo.
2. Se identificó un nivel de control interno bajo (72%) y nivel medio (24%) así, se determinó el nivel de control interno según las dimensiones del COSO 2013 encontrando que hace falta mayor énfasis por parte de la gerencia para la ejecución y cumplimiento del control interno, existen deficiencias en cuanto a la difusión de la estructura organizacional, carecen de información financiera oportuna para identificar posibles riesgos y plantear alternativas de solución, ausencia de actividades y procedimientos de control, inexistencia de conductos de comunicación que permita propagar de manera efectiva y oportuna la información. Por último se deja notar la ausencia de procesos que permita dar seguimiento a las actividades.
3. Como resultado del análisis de la gestión financiera mediante ratios al periodo 2019 y 2020 se evidenció resultados poco favorables, para el periodo 2020 con relación al periodo 2019, debido a la ausencia de la ejecución correcta del control interno.
4. Se evidencia la ausencia de compromiso, procedimientos, comunicación y distribución de funciones por parte de la gerencia de la empresa, para prevenir riesgos que se presenten, cumplir con los objetivos y proteger el valor de la

empresa; sin embargo, según el art. 190 de la Ley General de Sociedades N° 26887 señala que el gerente es el responsable de establecer y conservar una estructura de control interno, para proporcionar seguridad razonable de la información que permita al directorio y junta general la protección de anomalías, la autenticidad de constancias y certificaciones que exponga en relación al contenido de libros y registros de la organización.

VII. RECOMENDACIONES

Como resultado de la evaluación del control interno y el análisis de la gestión financiera, se han reunido ciertas recomendaciones que se presentan en los párrafos siguientes, para ayudar a la empresa en el proceso continuo de perfeccionamiento de sus procedimientos, controles y mejorar sus resultados.

1. Al directorio de la empresa en estudio, implementar un control interno teniendo en cuenta el COSO 2013 para mejorar la eficiencia y eficacia en cuanto al logro de sus objetivos, así mismo someter al control interno a una continua supervisión para asegurar que funcione efectivamente. Cabe resaltar que debe existir el compromiso por parte del directorio, gerencia y colaboradores para llevar a cabo un correcto control interno, de lo contrario existiría una alta probabilidad de fracaso, reflejándose en la gestión financiera.
2. La gerencia debe socializar la estructura organizacional con todos los colaboradores, así también implementar medidas para detectar, analizar y dar respuesta a los riesgos. Así mismo es necesario implementar procedimientos de control para evaluar la eficiencia y eficacia de los colaboradores, la información debe ser comunicada oportunamente de manera que, se tome las medidas correctivas en el momento adecuado, finalmente se debe contar con medidas para supervisar y monitorear las actividades.
3. A los departamentos de contabilidad y compras, que los estados financieros deben ser elaborados con la aplicación de las Normas Internacionales de Información Financiera para obtener una seguridad razonable de la información financiera. Así mismo realizar análisis trimestrales a los estados financieros con el fin de detectar riesgos e informarlo, realizar cruces de información con la parte externa de la empresa; implementar políticas de compras que permita mitigar riesgos del proceso, tales como: personal autorizado para ordenar una compra, límites de compra, políticas para la selección de proveedores, evaluación de los proveedores, formas de pago y plazos.

REFERENCIAS

- Adegboyegun, A.E., Ben-Caleb, E., Ademola, A.O., Oladutire, E.O. y Sodeinde, G.M. (2020). Internal control systems and operating performance: evidence from small and medium enterprises (SMES) in ondo state [Sistemas de control interno y desempeño operativo: evidencia de pequeñas y medianas empresas (PYMES) en el estado de Ondo]. *Asian Economic and Financial Review*, 10 (4), 469. https://www.researchgate.net/profile/Adekunle_Adegboyegun/publication/341174907_Internal_Control_Systems_and_Operating_Performance_Evidence_from_Small_and_Medium_Enterprises_SMEs_in_Ondo_State/links/5eb21e0492851cb2677811ae/Internal-Control-Systems-and-OperatingPerformance-Evidence-from-Small-and-Medium-Enterprises-SMEs-inOndo-State.pdf
- Alfaro Oliva, J., Pastor Chacón, M., & Soto Abanto, S. (2020). Factores de incumplimiento del protocolo de control de mermas en base a la metodología COSO ERM 2017 en el proceso productivo de carbón de piedra. *Aporte Santiaguino*, 13(1), pp. 115-127. <https://doi.org/10.32911/as.2020.v13.n1.685>
- American Psychological Association. (2020) Guía resumen del Manual de Publicaciones con Normas APA Séptima Edición 2020. http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_15/recursos/2020/documentos/27022020/normasapa-7.pdf
- Apaza, M. (2018). Control interno en la gestión de prestación de servicios de las Empresas de Saneamiento de la Región Puno. *Revista de Investigaciones de la Escuela de Posgrado de la UNA PUNO*. <http://revistas.unap.edu.pe/epg/index.php/investigaciones/article/view/290>.
- Arellana, L. C., Chinchilla, M. F., & Ávila, M. E. E. (2020). Obstáculos en la implementación de control interno en Mipymes en Colombia. *Palermo Business Review*, (22), 185-207. <https://www.proquest.com/openview/8225b45ff4a87341c2ba2cd11ece1076/1?q-origsite=gscholar&cbl=2035878>
- Armijos, J. X. S., Narváez, C. I. Z., Ormaza, J. E. A., & Erazo, J. C. A. (2020). Herramientas de gestión financiera para las MIPYMES y organizaciones de la economía popular y solidaria. *Dominio de las ciencias*. <https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1156>.

- Ascate Polo, L. M. (2016). EL control interno de inventarios y su influencia en la gestión financiera en la empresa lube import s.a.c. en la ciudad de Trujillo, año 2015 [Tesis de Grado, Universidad Privada Antenor Orrego]. <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/2003>
- Benavente, C. (2019). Implementación del sistema de control interno en las empresas de transporte en la Región Puno en el periodo 2016-2017 (Tesis de maestría). http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/11744/Claudia_Jeannette_Benavente_Cusacani.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cabrera Bravo, C. C., Fuentes Zurita, M. P., & Cerezo Segovia, G. W. (2017). La gestión financiera aplicada a las organizaciones. Dominio de las ciencias. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6174482>.
- Calle, G., Narváez, C., y Erazo, J. (marzo, 2020). Internal control system as a tool for optimizing the financial processes of the company Austroseguridad Cia. Ltda. Revista Científica. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7351791>
- Castañeda Parra, Luz Idalia (2014). Los sistemas de control interno en las Mipymes y su impacto en la efectividad empresarial. En-Contexto Revista de Investigación en Administración, Contabilidad, Economía y Sociedad, (2). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=551856273008>
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (2013). Internal Control - Integrated Framework [Control Interno – Marco Integrado]. <https://www.coso.org/Documents/990025P-Executive-Summary-finalmay20.pdf>
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (2019). Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - Reglamento RENACYT. <https://portal.concytec.gob.pe/index.php/informacion-cti/reglamento-del-investigador-renacyt>
- Espinosa Bedoya, K y Villamil Cerquera, E.M. (2020). Mapeo en los fraudes de Auditoría: análisis a partir de sus tipologías. repository.uniminuto.edu <https://hdl.handle.net/10656/11556>
- Gamboa, N.P. (2018). Políticas de créditos y cobranzas y la liquidez en la empresa Gráfica Biblos S.A. año 2016 – 2017. [Tesis para obtener el título profesional de Contador Público, Universidad Autónoma del Perú]. <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/609/1/NORMA%20P>

ERALTA,%20GAMBOA.pdf

- García, J. D., Carrizo, R., & Mena, T. (2019). El control interno como herramienta para la prevención del fraude. Freco Sapiens. <http://up-rid.up.ac.pa/2683/>
- Gestión financiera de los empresarios MIPYMES. [1.a. ed.]. Bogotá: Sello Editorial UNAD/2019. (P. 75).
https://www.researchgate.net/publication/341387202_Gestion_financiera_de_lo_s_empresarios_Mipymes
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Herrera Freire, A. G., Betancourt Gonzaga, V. A., Herrera Freire, A. H., Vega Rodríguez, S. R., & Vivanco Granda, E. C. (2016). Razones financieras de liquidez en la gestión empresarial para toma de decisiones. Quipukamayoc, 24(46), 153–162. <https://doi.org/10.15381/quipu.v24i46.13249>
- Huacchillo Pardo, L. A., Ramos Farroñan, E. V., & Pulache Lozada, J. L. (2020). La gestión financiera y su incidencia en la toma de decisiones financieras. Universidad y Sociedad, 12(2), 356-362. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n2/2218-3620-rus-12-02-356.pdf>
- Hussaini, U. y Muhammed, U. (2018). Effect of internal control on performance of commercial banks in nigeria: a proposed framework. [El efecto de control interno sobre la realización de bancos comerciales en Nigeria] (8) 16. 13-32. <https://www.researchgate.net/publication/330169333>
- International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB). (2016-2017). https://www.iaasb.org/system/files/publications/files/ESP_IAASB_HB2016-2017_Vol_I_0.pdf
- Ley N° 26887, Ley General de Sociedades. Diario Oficial El Peruano, Perú, 09 de diciembre 1997. <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0004/2-ley-general-de-sociedades-1.pdf>
- Naula Mite (2016). Las razones financieras de actividad como herramienta en la gestión operativa para la toma de decisiones de las empresas. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/7886>
- Nava Rosillon, Marbelis Alejandra. Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. Revista Venezolana de Gerencia [online]. 2009, vol.14, n.48, pp. 606-628. ISSN 1315-9984.

http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-t=sci_arttext&pid=S1315-99842009000400009

- Navarro Silva, O., López Macas, M. E., & Pérez Espinosa, M. J. (2017). Normas de control contable: operación imprescindible en la gestión empresarial: un caso ecuatoriano. *Revista Universidad y Sociedad*, 9(3), 46-51. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n3/rus07317.pdf>
- Manosalvas Gómez, L. R., Cartagena Herrera, M. E., & Baque Villanueva, L. K. (2019). Gestión de control interno para disminuir el riesgo de quiebra en la empresa Capasepri. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 6. <https://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1358>
- MEF (2014). Norma Internacional de Información Financiera, 9 Instrumentos Financieros. https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publico/vigentes/niif/NIIF9_2014_v12112014.pdf
- Ochoa González, C., Sánchez Villacres, A., Andocilla Cabrera, J., Hidalgo Hidalgo, H., & Medina Hinojosa, D. (2018). El análisis financiero como herramienta clave para una gestión financiera eficiente en las medianas empresas comerciales del Cantón Milagro. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 19. <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/04/analisis-financiero-ecuador.html>
- Ojeda, Y. M., & Sandoval, S. M. (2018). Los indicadores de gestión financiera y su utilidad dentro del SGSS. *CLIC*, 2(1), 3. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2610>
- Ortiz-Pérez, A. (2017). Procesos más relevantes del control interno de una empresa hotelera. *Semestre Económico*, 20(45), 217-231. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6587910>
- Párraga Franco, Silvana Mariela, Pinargote Vázquez, Nancy Fabiola, García Álava, Carmen Marcela, & Zamora Sornoza, Juan Carlos. (2021). Indicadores de gestión financiera en pequeñas y medianas empresas en Iberoamérica: una revisión sistemática. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8(spe2), 00026. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78902021000400026&lang=es
- PWC. (04 de marzo de 2020). PriceWaterhouseCoopers (PWC) Perú: 41% de

empresas peruanas afirman haber sido víctima de fraude en los últimos dos años. <https://desafios.pwc.pe/empresas-peruanas-afirman-haber-sido-victima-de-fraude/>

Quinaluisa Morán, N. V., Ponce Álava, V. A., Muñoz Macías, S. C., Ortega Haro, X. F., & Pérez Salazar, J. A. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Cofin Habana*, 12(1), 268-283. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018

Rodrigues, U. (2015). Factores determinantes de la rentabilidad de los bancos en los países del Mercosur: Un enfoque contable. Córdoba: Universidad Nacional de Córdoba. https://repositoriosdigitales.mincyt.gob.ar/vufind/Record/RDUUNC_248d301972eb6cc196579f3f3fa7bf17

Serrano Carrión, P.A., Señalin Morales, L.O., Vega Jaramillo, F.Y., y Herrera Peña, J.N. (2018). The internal control as an indispensable tool for an efficient financial and accounting management in the banana companies of the cantón Machala (Ecuador). *Revista Espacios*. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n03/a18v39n03p30.pdf>

Sotomayor, A., Criollo, K., Gutiérrez, N. (noviembre, 2020). Internal control as an efficient tool for the financial and accounting management of shrimp companies. Digital Publisher CEIT (V5-N6-1). <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.387>.

Vázquez, D. (2017). Contribuciones del control interno a la mejora de la rentabilidad de una empresa de servicios turísticos (Tesis de maestría). <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/7767/1/PG%20589%20TESIS.pdf>

Vento, J. (2017). El control interno y la gestión financiera de la Industria Hotelera en la Provincia de Canta (Tesis de doctorado). <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2769/DOCTOCONTABILIDADVENTO%20ROJAS%2c%20Juan%20Francisco.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Vera Loor, Rosa Yessenia. (2020). Control interno como herramienta antifraude para las organizaciones. En Pereira Burgos, Morela (Ed.)*Caleidoscópico de las*

Ciencias Sociales. Universidad del Zulia/High Rate Consulting. Venezuela. DOI:
<https://doi.org/10.38202/caleidoscopio.1>

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de Operacionalización.

Matriz de operacionalización de la variable control interno.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala De Medición
Control interno.	El COSO, define al control interno como “un proceso, efectuado por administración, la dirección y demás personal de una entidad, diseñado para brindar una seguridad razonable en cuanto al logro de los objetivos relacionados con las operaciones, la presentación de informes y el cumplimiento”. (COSO, 2013, p.3)	La variable independiente “Control interno” se evaluará mediante las siguientes dimensiones planteadas en el (COSO, 2013), para medir su nivel se usará como técnicas la encuesta y entrevista y como instrumento el cuestionario y la guía de entrevista.	Ambiente de control.	Estructura de la organización. Cumplimiento de Políticas internas de la organización. Cumplimiento de Manuales de organización y funciones.	Ordinal.
			Evaluación de riesgos.	Identificación de riesgos. Análisis del riesgo. Respuesta al riesgo.	Ordinal.
			Actividades de Control.	Eficiencia de procedimientos de control. Eficiencia procedimientos de cumplimiento.	Ordinal.
			Información y comunicación	Informes administrativos. Comunicación entre departamentos.	Ordinal.
			Supervisión y monitoreo.	Seguimiento y verificación.	Ordinal.

Matriz de operacionalización de la variable gestión financiera.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala De Medición
Gestión financiera	Pineda (2019) define a la gestión financiera como: “un soporte para las actividades básicas de la organización buscando asegurar oportunamente los recursos necesarios para un adecuado funcionamiento tanto en el corto, mediano y largo plazo, estabilizando el requerimiento de liquidez con las metas de rentabilidad y riesgo”. (p. 75)	La variable dependiente “Gestión financiera” se analizará mediante indicadores financieros, para ello se consideró los aportes de Ochoa et al. (2018) quienes mencionan que el análisis financiero es una herramienta clave dentro de la organización ya que permite lograr una gestión financiera eficiente, para ello es necesario que la misma haga uso de indicadores financieros.	Liquidez	$\text{Razón circulante} = \frac{\text{Activos circulantes}}{\text{Pasivos circulantes}}$	Razón
				$\text{Razón prueba del ácido} = \frac{\text{Activos circulantes} - \text{Inventarios}}{\text{pasivos circulantes}}$	
			Gestión	$\text{Rotación de cuentas por pagar} = \frac{\text{Compras a crédito}}{\text{Cuentas por pagar}}$	Razón.
				$\text{Período promedio de pago} = \frac{\text{Cuentas por pagar}}{\text{Compras al crédito}}$	
				$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ventas a crédito}}{\text{Cuentas por cobrar}}$	
				$\text{Período promedio de cobro} = \frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Ventas al crédito}}$	
	Rentabilidad	$\text{ROA} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activos totales}}$	Razón.		
		$\text{ROE} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Capital}}$			

Anexo 02. Instrumentos de recolección de datos.

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN FINANCIERA EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS EN LA CIUDAD DE TRUJILLO.

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: El control interno y la gestión financiera en una empresa de servicios en la ciudad de Trujillo. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE CONTROL INTERNO.

Definición de la variable: El COSO, define al control interno como “un proceso, efectuado por administración, la dirección y demás personal de una entidad, diseñado para brindar una seguridad razonable en cuanto al logro de los objetivos relacionados con las operaciones, la presentación de informes y el cumplimiento”. (COSO, 2013, p.3).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Ambiente de control.	Estructura de la organización.	La empresa socializa el organigrama organizacional.					
		La empresa revisa y modifica la estructura organizacional de acuerdo con los cambios significativos.					
	Cumplimiento de Políticas internas de la	El reglamento interno de trabajo es socializado por la empresa.					

	organización.	En la empresa se cumple con las políticas internas de la organización.					
	Cumplimiento de Manuales de organización y funciones.	La empresa cuenta con manuales de control funcional que permitan cumplir con los objetivos estratégicos.					
		En la empresa se cumplen con lo establecido en el manual de organización y funciones.					
Evaluación de riesgos.	Identificación de riesgos	La empresa posee procedimientos de identificación de riesgos.					
		Se identifican los riesgos que afectan el logro de los objetivos estratégicos.					
	Análisis del riesgo.	La empresa posee procedimientos de análisis de riesgos.					
	Respuesta al riesgo.	La empresa posee procedimiento para dar respuesta a los riesgos detectados.					
La empresa realiza acciones para mitigar el impacto que generan los riesgos.							
Actividades de Control.	Eficiencia de procedimientos de control.	Los procedimientos de control en la empresa minimizan los riesgos.					
		Se controla las actividades que se ejecuta en las diferentes áreas para la eficiencia y la eficacia de la empresa.					
		La entidad ha establecido la segregación de funciones.					
	Eficiencia de procedimientos de cumplimiento.	La entidad ha establecido controles para el cumplimiento de las funciones de los colaboradores.					
Los procedimientos de cumplimiento son objetivos							
Información y comunicación	Informes administrativos.	Los departamentos informan periódicamente las actividades de control.					
		Se procesa la información según lo establecido en las normas internacionales de información financiera.					
	Comunicación entre	Se realizan cruces de información entre					

	departamentos.	departamentos.					
		La información financiera se comunica de manera oportuna.					
		La empresa se comunica con las partes externas de manera eficaz.					
Supervisión y monitoreo.	Seguimiento.	Se realiza seguimiento a la implementación de procedimientos de control interno.					
		Los encargados supervisan de manera objetiva las acciones de la organización.					
	Verificación.	Existen procedimientos de verificación en las actividades realizadas					
		Se verifica informes de información financiera.					

CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE CONTROL INTERNO.

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase a indicar si esta de acuerdo o no con el enunciado descrito en referencia a la acción de su organización marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

Totalmente de acuerdo. (TA)	De acuerdo. (DA)	Neutral. (N)	En desacuerdo. (ED)	Totalmente en desacuerdo. (TD)
5	4	3	2	1

Enunciado	(TA)	(DA)	(N)	(ED)	(TD)
Dimensión 1: Ambiente de control.	5	4	3	2	1
La empresa socializa el organigrama organizacional.					
La empresa revisa y modifica la estructura organizacional de acuerdo con los cambios significativos.					
El reglamento interno de trabajo es socializado por la empresa.					
En la empresa se cumple con las políticas internas de la organización.					
La empresa cuenta con manuales de control funcional que permitan cumplir con los objetivos estratégicos.					
En la empresa se cumplen con lo establecido en el manual de organización y funciones.					

Dimensión 2: Evaluación de riesgos.					
La empresa posee procedimientos de identificación de riesgos.					
Se identifican los riesgos que afecten el logro de los objetivos estratégicos.					
La empresa posee procedimientos de análisis de riesgos.					
La empresa posee procedimiento para dar respuesta a los riesgos detectados.					
La empresa realiza acciones para mitigar el impacto que generan los riesgos.					
Dimensión 3: Actividades de Control.					
Los procedimientos de control minimizan los riesgos.					
Se controla las actividades que se ejecuta en las diferentes áreas para la eficiencia y la eficacia de la empresa.					
La entidad ha establecido la segregación de funciones.					
La entidad ha establecido controles para el cumplimiento de las funciones de los colaboradores.					
Los procedimientos de cumplimiento son objetivos.					
Dimensión 4: Información y comunicación.					
Los departamentos informan periódicamente las actividades de control.					
Se procesa la información según lo establecido en las normas internacionales de información financiera.					
Se realizan cruces de información entre departamentos.					
La información financiera se comunica de manera oportuna.					
La empresa se comunica con las partes externas de manera eficaz.					
Dimensión 5: Supervisión y monitoreo.					
Se realiza seguimiento a la implementación de procedimientos de control interno.					
Los encargados supervisan de manera objetiva las acciones de la organización.					
Existen procedimientos de verificación en las actividades realizadas.					
Se verifica informes de información financiera.					

¡Muchas gracias por su participación!

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE GUÍA DE ENTREVISTA PARA LA VARIABLE CONTROL INTERNO.

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: El control interno y la gestión financiera en una empresa de servicios en la ciudad de Trujillo. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	La pregunta pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	La pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	La pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	La pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACIÓN GUÍA DE ENTREVISTA DE LA VARIABLE CONTROL INTERNO.

Definición de la variable: El COSO, define al control interno como “un proceso, efectuado por administración, la dirección y demás personal de una entidad, diseñado para brindar una seguridad razonable en cuanto al logro de los objetivos relacionados con las operaciones, la presentación de informes y el cumplimiento”. (COSO, 2013, p.3)

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Ambiente de control.	Estructura de la organización.	¿Se realizan acciones concretas para implantar cambios en la estructura organizacional para que se convierta en una herramienta eficaz para la gestión?					
	Cumplimiento de Políticas internas de la organización.	¿La entidad ha establecido					

	Cumplimiento de Manuales de organización y funciones.	claramente sus objetivos organizacionales?					
Evaluación de riesgos.	Identificación de riesgos	¿Se han detectado situaciones financieras de riesgo en los últimos dos periodos?					
	Análisis del riesgo.	¿Los riesgos se revisan periódicamente a fin de determinar variaciones en su nivel y la magnitud de su impacto?					
	Respuesta al riesgo.	¿Qué acciones innovadoras se aplican para dar respuesta al riesgo?					
Actividades de Control.	Eficiencia de procedimientos de control.	¿Todos los departamentos cuentan con sus respectivos flujogramas de procedimientos de control y cumplimiento?					
	Eficiencia de procedimientos de cumplimiento.	¿Se cumple la segmentación de funciones?					
Información y comunicación	Informes administrativos.	¿Existen medidas necesarias para garantizar la calidad, la disponibilidad y la comunicación de la información con la oportunidad requerida?					
	Comunicación entre departamentos.						
Supervisión y monitoreo.	Seguimiento.	¿Qué procesos considera para el seguimiento constante de la efectividad de la comunicación de la información financiera?					
	Verificación.	¿Todos los procesos financieros son evaluados mediante indicadores?					

Guía de entrevista para la variable CONTROL INTERNO.

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de esta entrevista, el cual tiene un objetivo netamente académico. Esta entrevista es anónima, se agradece por su transparente participación.

Instrucciones: La entrevista consta de 10 preguntas. Por favor, responda cada una de ellas según su experiencia:

Pregunta 1: ¿Se realizan acciones concretas para implantar cambios en la estructura organizacional para que se convierta en una herramienta eficaz para la gestión?

Pregunta 2: ¿La entidad ha establecido claramente sus objetivos organizacionales?

Pregunta 3: ¿Se han detectado situaciones financieras de riesgo en los últimos dos periodos?

Pregunta 4: ¿Los riesgos se revisan periódicamente a fin de determinar variaciones en su nivel y la magnitud de su impacto?

Pregunta 5: ¿Qué acciones innovadoras se aplican para dar respuesta al riesgo?

Pregunta 6: ¿Todos los departamentos cuentan con sus respectivos flujogramas de procedimientos de control y cumplimiento?

Pregunta 7: ¿Se cumple la segmentación de funciones?

Pregunta 8: ¿Existen medidas necesarias para garantizar la calidad, la disponibilidad y la comunicación de la información con la oportunidad requerida?

Pregunta 9: ¿Qué procesos considera para el seguimiento constante de la efectividad de la comunicación de la información financiera?

Pregunta 10: ¿Todos los procesos financieros son evaluados mediante indicadores?

¡Muchas gracias por su participación!

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE FICHA DE REGISTRO PARA LA VARIABLE GESTIÓN FINANCIERA

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Ficha de registro) que permitirá recoger la información en la presente investigación: El control interno y la gestión financiera en una empresa de servicios en la ciudad de Trujillo. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El elemento pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El elemento se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El elemento tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El elemento es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE FICHA DE REGISTRO DE LA VARIABLE GESTIÓN FINANCIERA

Definición de la variable: Pineda (2019) define a la gestión financiera como: “un soporte para las actividades básicas de la organización buscando asegurar oportunamente los recursos necesarios para un adecuado funcionamiento tanto en el corto, mediano y largo plazo, estabilizando el requerimiento de liquidez con las metas de rentabilidad y riesgo”. (p. 75)

Dimensión	Indicador	Elemento	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Liquidez	Razón circulante	Activos circulantes					
		Pasivos circulantes					
	Razón prueba del ácido	Activos circulantes e Inventarios					
		Pasivos circulantes					
Gestión	Rotación de cuentas por pagar	Compras concedidas al crédito					
		Cuentas pendientes de pago					
	Período promedio de pago	Cuentas pendientes de pago					
		Compras concedidas al crédito					
	Rotación de cuentas por cobrar	Ventas otorgadas en crédito					
		Cuentas pendientes de cobro					
	Período promedio de cobro	Cuentas pendientes de cobro					
		Ventas otorgadas en crédito					

Rentabilidad	Rentabilidad sobre los activos (ROA)	Beneficio neto					
		Activo total					
	Rentabilidad sobre el patrimonio neto (ROE)	Beneficio neto					
		Fondos propios					

Ficha de registro para la variable GESTIÓN FINANCIERA

Mediante el siguiente instrumento se busca medir la variable gestión financiera de la empresa de servicios de la ciudad de Trujillo.


Periodos evaluados	Año 2019	Año 2020
Razón circulante		
Activos circulantes	S/. 4,862,283.00	S/. 5,735,152.00
Pasivos circulantes	S/. 4,540,483.00	S/. 5,476,401.00
Razón prueba del ácido		
Activos circulantes	S/. 4,862,283.00	S/. 5,735,152.00
Inventarios	S/. 474,472.00	S/. 544,174.00
Pasivos circulantes	S/. 4,540,483.00	S/. 5,476,401.00
Rotación de cuentas por pagar		
Compras concedidas al crédito	S/. 16,383,496.43	S/. 15,975,282.22
Cuentas pendientes de pago	S/. 3,427,287.00	S/. 4,535,931.00
Período promedio de pago		
Cuentas pendientes de pago	S/. 3,427,287.00	S/. 4,535,931.00
Compras concedidas al crédito	S/. 16,383,496.43	S/. 15,975,282.22
Rotación de cuentas por cobrar		
Ventas otorgadas en crédito	S/. 18,372,384.00	S/. 17,043,592.00
Cuentas pendientes de cobro	S/. 4,052,309.00	S/. 4,931,064.00
Período promedio de cobro		
Cuentas pendientes de cobro	S/. 4,052,309.00	S/. 4,931,064.00
Ventas otorgadas en crédito	S/. 18,372,384.00	S/. 17,043,592.00
Rentabilidad sobre los activos (ROA)		
Beneficio neto	S/. 773,024.00	S/. 448,604.00
Activo total	S/. 12,313,507.00	S/. 13,452,095.27
Rentabilidad sobre el patrimonio neto (ROE)		
Beneficio neto	S/. 773,024.00	S/. 448,604.00
Fondos propios	S/. 7,000,000.00	S/. 7,000,000.00

Anexo 03: Validación de Instrumentos


FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO
Objetivo del instrumento	MEDIR EL NIVEL DEL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS DE LA CIUDAD DE TRUJILLO.
Nombres y apellidos del experto	DR. JOSÉ VÍCTOR PELÁEZ VALDIVIESO
Documento de identidad	18161446
Años de experiencia en el área	20 AÑOS
Máximo Grado Académico	DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN
Nacionalidad	PERUANA
Institución	UCV
Cargo	DOCENTE A TIEMPO PARCIAL
Número telefónico	975050784
Firma	
Fecha	17 /09 / 2021

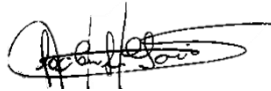
FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO
Objetivo del instrumento	MEDIR EL NIVEL DEL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS DE LA CIUDAD DE TRUJILLO.
Nombres y apellidos del experto	JAIR OMAR ALVARADO ESPINOZA
Documento de identidad	18085273
Años de experiencia en el área	11 AÑOS
Máximo Grado Académico	DOCTOR
Nacionalidad	PERUANA
Institución	UCV
Cargo	COORDINADOR
Número telefónico	942919484
Firma	
Fecha	24 /09 / 2021

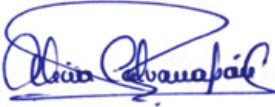
FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario para la variable CONTROL INTERNO
Objetivo del instrumento	Identificar el nivel de control interno en una empresa de servicios de la ciudad de Trujillo.
Nombres y apellidos del experto	Felipe Marcelo Solano Salazar
Documento de identidad	18874816
Años de experiencia en el área	30
Máximo Grado Académico	Maestría En Administración De Negocios Y Relaciones Internacionales
Nacionalidad	Peruana
Institución	
Cargo	
Número telefónico	987875253
Firma	 Felipe Marcelo Solano Salazar Contador Público Colegiado MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS
Fecha	25 /09 / 2021

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario para la variable CONTROL INTERNO
Objetivo del instrumento	Identificar el nivel de control interno en una empresa de servicios de la ciudad de Trujillo
Nombres y apellidos del experto	JOSE ENRIQUE LOPEZ GARCIA
Documento de identidad	18084313
Años de experiencia en el área	18 AÑOS
Máximo Grado Académico	MAESTRO
Nacionalidad	PERUANO
Institución	
Cargo	
Número telefónico	948547235
Firma	
Fecha	26 /09 / 2021

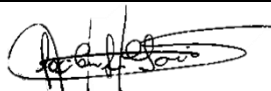
FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Guía de entrevista para la variable CONTROL INTERNO
Objetivo del instrumento	Identificar el nivel de control interno en una empresa de servicios de la ciudad de Trujillo
Nombres y apellidos del experto	Calvanapón Alva Flor Alicia
Documento de identidad	17995554
Años de experiencia en el área	15
Máximo Grado Académico	Doctora
Nacionalidad	Peruana
Institución	UCV
Cargo	Docente
Número telefónico	989747713
Firma	
Fecha	30/09/2021

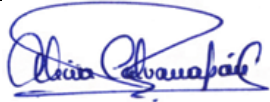
FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Guía de entrevista para la variable CONTROL INTERNO
Objetivo del instrumento	Identificar el nivel de control interno en una empresa de servicios de la ciudad de Trujillo
Nombres y apellidos del experto	Felipe Marcelo Solano Salazar
Documento de identidad	18874816
Años de experiencia en el área	30
Máximo Grado Académico	Maestría En Administración De Negocios Y Relaciones Internacionales
Nacionalidad	Peruana
Institución	
Cargo	
Número telefónico	987875253
Firma	 Felipe Marcelo Solano Salazar Contador Público Colegiado MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS
Fecha	25 /09 / 2021


FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Guía de entrevista para la variable CONTROL INTERNO
Objetivo del instrumento	Identificar el nivel de control interno en una empresa de servicios de la ciudad de Trujillo
Nombres y apellidos del experto	JOSE ENRIQUE LOPEZ GARCIA
Documento de identidad	18084313
Años de experiencia en el área	18 AÑOS
Máximo Grado Académico	MAESTRO
Nacionalidad	PERUANO
Institución	
Cargo	
Número telefónico	948547235
Firma	
Fecha	26 /09 / 2021

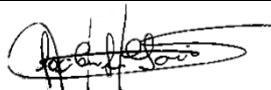
FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Ficha de registro para la variable GESTIÓN FINANCIERA
Objetivo del instrumento	Analizar la gestión financiera en una empresa de servicios de la ciudad de Trujillo.
Nombres y apellidos del experto	Calvanapón Alva Flor Alicia
Documento de identidad	17995554
Años de experiencia en el área	15
Máximo Grado Académico	Doctora
Nacionalidad	Peruana
Institución	UCV
Cargo	Docente
Número telefónico	989747713
Firma	
Fecha	30/09/2021

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Ficha de registro para la variable GESTIÓN FINANCIERA
Objetivo del instrumento	Analizar la gestión financiera en una empresa de servicios de la ciudad de Trujillo.
Nombres y apellidos del experto	Felipe Marcelo Solano Salazar
Documento de identidad	18874816
Años de experiencia en el área	30
Máximo Grado Académico	Maestría En Administración De Negocios Y Relaciones Internacionales
Nacionalidad	Peruana
Institución	
Cargo	
Número telefónico	987875253
Firma	 Felipe Marcelo Solano Salazar Contador Público Colegiado MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS
Fecha	25 /09 / 2021

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Ficha de registro para la variable GESTIÓN FINANCIERA
Objetivo del instrumento	Analizar la gestión financiera en una empresa de servicios de la ciudad de Trujillo.
Nombres y apellidos del experto	JOSE ENRIQUE LOPEZ GARCIA
Documento de identidad	18084313
Años de experiencia en el área	18 AÑOS
Máximo Grado Académico	MAESTRO
Nacionalidad	PERUANO
Institución	
Cargo	
Número telefónico	948547235
Firma	
Fecha	26 /09 / 2021

Anexo 04: Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad

<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N° de elementos</u>
0.938	25



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SOTO ABANTO SEGUNDO ELOY, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "El control interno y la gestión financiera en una empresa de servicios en la ciudad de Trujillo.", cuyos autores son GUEVARA VELASQUEZ SARITA, CARRANZA LOZANO ESMERALDA JACKELINE, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 20 de Diciembre del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SOTO ABANTO SEGUNDO ELOY DNI: 42260515 ORCID 0000-0003-1004-5520	Firmado digitalmente por: SSOTOAB el 21-12-2021 00:05:28

Código documento Trilce: TRI - 0237674