

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA

FACULTAD DE: CIENCIAS CONTABLES

Escuela Profesional de Contabilidad



**INFLUENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN
OPERATIVA DE LA EMPRESA SEDA HUÁNUCO S.A. –
SUCURSAL TINGO MARÍA**

TESIS

**Para optar el título profesional de:
CONTADOR PÚBLICO**

Presentado por:

Joaquín PIÑAN PORRAS

Tingo María - Perú

2021



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS (VIRTUAL) N° 006/2021 - FCC-UNAS

Siendo las 18:00 horas, del día 19 de abril del 2021, reunidos on line, vía Microsoft Teams, se instaló el Jurado Evaluador, designado con Resolución N° 247/2016-D-FCEA de fecha 30 de setiembre del 2017, y la respectiva aprobación del proyecto de tesis con Resolución N° 100/2017-D-FCC, de fecha 20 de setiembre del 2017, a fin de iniciar la sustentación de la Tesis para optar el título de Contador Público denominado:

“INFLUENCIA DE CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN OPERATIVA DE LA EMPRESA SEDA HUÁNUCO S.A. - SUCURSAL TINGO MARIA”

Presentado por el bachiller: **PIÑAN PORRAS, JOAQUIN** de la Carrera Profesional de Ciencias Contables. Luego de la sustentación y absueltas las preguntas de rigor, se procedió a la respectiva calificación de conformidad al Reglamento de Grados y Títulos de la UNAS, cuyo resultado, se indica a continuación:

APROBADO POR : UNANIMIDAD

CALIFICATIVO : BUENO

Siendo las 20:30 horas, se dio por culminado el acto de sustentación de tesis, firmando a continuación los miembros del Honorable Jurado y su Asesor, en señal de conformidad.

CPC. ORLANDO MALPARTIDA MARQUEZ
 Presidente

CPC. TEODORO HUAMAN CAMACHO
 Miembro



CPC. Mg. SEGUNDO E. RAMIREZ RENGIFO
 Secretario

CPC. Dr. MANUEL R. GUERRERO FEBRES
 Asesor



“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

CERTIFICADO DE SIMILITUD T.I. N° 330 - 2025 - CS-RIDUNAS

El Jefe de la Unidad de Soporte Científico de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, quien suscribe,

CERTIFICA QUE:

El Trabajo de Investigación; aprobó el proceso de revisión a través del software TURNITIN, evidenciándose en el informe de originalidad un índice de similitud no mayor del 25% (Art. 3° - Resolución N° 466-2019-CU-R-UNAS).

Programa de Estudio:

Contabilidad

Tipo de documento:

Tesis	X	Trabajo de Suficiencia Profesional	
-------	---	------------------------------------	--

TÍTULO	AUTOR	PORCENTAJE	
		SIMILITUD	CONTENIDO GENERADO POR INTELIGENCIA ARTIFICIAL
INFLUENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN OPERATIVA DE LA EMPRESA SEDA HUÁNUCO S.A. – SUCURSAL TINGO MARÍA	JOAQUÍN PIÑAN PORRAS	13 % Trece	Menor a 20 %

Tingo María, 24 de octubre de 2025.

 UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
UNIDAD DE SOPORTE CIENTÍFICO

ING. EINSTEIN A. ORTIZ MORALES
JEFE



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA

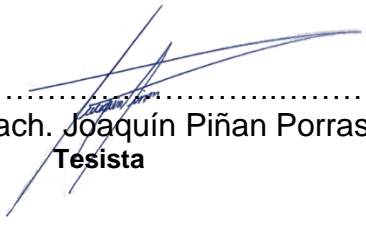
Tingo María

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

“Promoviendo la Calidad de Investigación”

REGISTRÓ DE PROYECTO DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO UNIVERSITARIO

Universidad	: Universidad Nacional Agraria de la Selva
Facultad	: Facultad de Ciencias Contables
Escuela Profesional	: Escuela Profesional de Contabilidad
Título de Tesis	: “Influencia del Control Interno en la Gestión Operativa de la Empresa Seda Huánuco S.A – Sucursal Tingo María”
Objetivo General	: “Conocer la influencia del Control Interno en la Gestión Operativa de la Empresa Seda Huánuco – Sucursal Tingo María”
Autor	: Bach. Joaquín Piñan Porras
DNI	: 46999501
Correo Electrónico	: jppjoaquin@gmail.com
Asesor de la Tesis	: Dr. Manuel Ricardo Guerrero Febres
Área de Investigación	: Auditoría
Línea de Investigación	: Control Interno
Lugar de Ejecución	: Ciudad de Tingo María.
Fecha de Inicio	: 01-09-2017
Fecha de Término	: 01-09-2019
Presupuesto	: S/ 2,247.00
Financiamiento	: Propio


.....
Bach. Joaquín Piñan Porras
Tesisista


.....
Dr. Manuel Ricardo Guerrero Febres
Asesor

DEDICATORIA

A mi querida madre Hermelinda Elena Porras Pulido, por haberme brindado su apoyo, comprensión y su amor incondicional lo cual me ayudo a seguir adelante en momentos difíciles, a mi padre Joaquin Piñan Vicente, por ser mi guía y sus palabras el cimiento de mi formación, a todos mis hermanos a quienes adoro Ernesto, Graciela, Maribel, Jenny con amor y cariño por todo lo inmenso que he recibido de ustedes.

A Rafaela y Mikaela son la fuente de luz de mis días, con reconocimiento y amor.

A mis docentes, por cada enseñanza compartida y por las experiencias que marcaron mi camino, gracias por prepararme con dedicación para afrontar los desafíos de la vida. A todos y cada uno, mi sincero agradecimiento.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a Dios, por haber sido mi guía constante, por fortalecerme en los momentos difíciles y por concederme la bendición de alcanzar una formación profesional.

A mis padres, por haberme inculcado una educación cimentada en valores, incluso cuando las condiciones económicas no eran favorables; su ejemplo y esfuerzo han sido fundamentales en este logro.

Al Dr. Manuel Ricardo Guerrero Febres, asesor de tesis y Director del Departamento Académico de Ciencias Contables, por su acompañamiento permanente, su orientación académica y su motivación constante en el desarrollo de este proceso investigativo.

A los docentes de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional Agraria de la Selva (UNAS), quienes, con su experiencia profesional y vocación docente, me impulsaron a reflexionar críticamente y a buscar respuestas a las problemáticas que enfrenta nuestra sociedad.

Y finalmente, a todas aquellas personas que, de manera directa o indirecta, contribuyeron al desarrollo y culminación de esta tesis, mi profundo agradecimiento.

ÍNDICE

DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO	V
ÍNDICE	VI
ÍNDICE DE TABLAS	VIII
ÍNDICE DE FIGURAS	VIX
INTRODUCCIÓN	X
RESUMEN	XI
ABSTRACTXI	XII
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO	1
1.1. FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA	1
1.1.1. Selección general: “Sistema de control Interno en la Gestión pública”	1
1.1.2. Selección específica: “Influencia del control Interno en la gestión operativa de la empresa SEDA Huánuco SA – sucursal Tingo María”	2
1.2. FORMULACIÓN DE LAS INTERROGANTES	4
1.2.1. Interrogante general	4
1.2.2. Interrogantes específicas	4
1.3. OBJETIVOS	4
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. HIPÓTESIS	5
1.4.1. General	5
1.4.2. Específicos	5
1.4.3. Sistema de variables, dimensiones e indicadores	5
1.5. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	7
1.5.1. Justificación	7
1.5.2. Importancia	8
1.6. DELIMITACIONES	8
1.6.1. Teórica	8
1.6.2. Espacial	8
1.6.3. Temporal	8
1.7. METODOLOGÍA	9
1.7.1. Nivel de investigación	9
1.7.2. Tipo de investigación	9
1.7.3. Diseño de investigación	9
1.7.4. Población y muestra	10
1.7.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	10
1.7.6. Procesamiento y presentación de datos	11
1.7.7. Métodos de investigación	11

CAPÍTULO II. FUNDAMENTO TEÓRICO.....	13
2.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN.....	13
2.1.1. <i>Internacionales</i>	13
2.1.2. <i>Nacionales</i>	14
2.1.3. <i>Locales</i>	15
2.2. BASES TEÓRICAS.....	16
2.2.1. <i>Teoría sobre control interno</i>	16
2.2.2. <i>Teoría de la Administración Científica de Taylor</i>	21
2.2.3. <i>Teoría de H. Fayol</i>	23
2.2.4. <i>Modelo COSO</i>	25
2.2.5. <i>Teoría sobre la gestión</i>	28
2.2.6. <i>Teoría sobre la gestión operativa</i>	29
2.3. DEFINICIONES DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	32
CAPÍTULO III. RESULTADOS	34
3.1. RESULTADOS RELACIONADOS AL CONTROL INTERNO:	34
3.2. RESULTADOS RELACIONADOS A LA GESTIÓN OPERATIVA:	47
3.3. VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	60
3.3.1 <i>Hipótesis general</i>	60
3.3.2 <i>Hipótesis específicas</i>	60
3.3.3 <i>Análisis de la distribución Normal</i>	61
3.3.4 <i>Contrastación de la hipótesis</i>	63
CONCLUSIONES	71
RECOMENDACIONES	72
BIBLIOGRAFÍA	73
ANEXOS	75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla	Página
1. Variable independiente e indicadores	6
2. Variable dependiente e indicadores	7
3. Número de trabajadores de Seda Huánuco - Sucursal Tingo María, según áreas administrativas	10
4. Procedimiento adecuado de selección del personal	34
5. Dotación de un buen ambiente de trabajo.....	35
6. Plan de capacitación permanente de los trabajadores.....	36
7. Correcta evaluación del desempeño del personal	37
8. Adecuada elaboración y control de las tarifas de servicios	38
9. Adecuado control de los nuevos suministros de servicios (clientes).....	39
10. Adecuado procedimiento de trabajo a domicilio.....	40
11. Correcto procedimiento de corte y reposición de agua	41
12. Correcto proceso para la selección de compra de equipos.....	42
13. Correcta adquisición de equipos para la empresa	43
14. Adecuada distribución de los equipos en la empresa	44
15. Correcto uso de los equipos de la empresa	45
16. Monitorea constante de la ubicación de los equipos.....	46
17. Adecuada gestión en la selección del personal	47
18. Adecuada gestión para la dotación de un buen ambiente de trabajo.....	48
19. Adecuada gestión para la capacitación permanente.....	49
20. Adecuada gestión para la evaluación del desempeño del personal.....	50
21. Adecuada gestión para la elaboración y control de las tarifas	51
22. Adecuada gestión para el incremento de nuevos suministros	52
23. Adecuada gestión para la realización de trabajos a domicilio	53
24. Adecuada gestión para la evaluación del desempeño laboral	54
25. Adecuada gestión para la selección de compra de nuevos equipos.....	55
26. Adecuada gestión para la adquisición de nuevos equipos.....	56
27. Adecuada gestión para una adecuada distribución de equipos	57
28. Adecuada gestión para el control del uso de los equipos	58
29. Adecuada gestión para el monitoreo de ubicación de los equipos.....	59
30. Resultados de la prueba de Normalidad	62
31. Grado de relación según el coeficiente de correlación.....	63
32. Correlación entre las variables: Control Interno y Gestión operativa.	64
33. Correlación entre el Control Interno y la Gestión de recursos humanos ...	66
34. Correlación entre el Control Interno y la Gestión de servicios.....	68
35. Correlación entre el Control Interno y la Gestión de equipos	70

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura	página
1. Procedimiento adecuado de selección del personal	34
2. Dotación de un buen ambiente de trabajo.....	35
3. Plan de capacitación permanente de los trabajadores.....	36
4. Correcta evaluación del desempeño del personal	37
5. Adecuada elaboración y control de las tarifas de servicios	38
6. Adecuado control de los nuevos suministros de servicios (clientes).....	39
7. Adecuado procedimiento de trabajo a domicilio	40
8. Correcto procedimiento de corte y reposición de agua	41
9. Correcto proceso para la selección de compra de equipos.....	42
10. Correcta adquisición de equipos para la empresa	43
11. Adecuada distribución de los equipos en la empresa	44
12. Correcto uso de los equipos de la empresa	45
13. Monitorea constante de la ubicación de los equipos	46
14. Adecuada gestión en la selección del personal	47
15. Adecuada gestión para la dotación de un buen ambiente de trabajo.....	48
16. Adecuada gestión para la capacitación permanente.....	49
17. Adecuada gestión para la evaluación del desempeño del personal.....	50
18. Adecuada gestión para la elaboración y control de las tarifas	51
19. Adecuada gestión para el incremento de nuevos suministros	52
20. Adecuada gestión para la realización de trabajos a domicilio	53
21. Adecuada gestión para la evaluación del desempeño laboral	54
22. Adecuada gestión para la selección de compra de nuevos equipos.....	55
23. Adecuada gestión para la adquisición de nuevos equipos.....	56
24. Adecuada gestión para una apropiada distribución de equipos	57
25. Adecuada gestión para el control del uso de los equipos	58
26. Adecuada gestión para el monitoreo de ubicación de los equipos.....	59

INTRODUCCIÓN

Dentro de marco legal que sirve como base para la modernización de la gestión del Estado, existen varias disposiciones para controlar y velar por un mejor servicio de atención al ciudadano de a pie, este hecho se orienta a todas las entidades que forman parte de la gestión pública, tanto pequeñas como grandes instituciones que tienen como principal objetivo atender las necesidades de la población peruana. Es así que las empresas con determinadas autonomías dentro de su gestión operativa, es decir aquellas que brindan servicios públicos, pero que son administradas desde un enfoque privado, también ponen énfasis en tener un mayor y mejor control de sus actividades, evaluando sus operaciones desde la óptica interna y externa. En tal sentido, se hace referencia al control interno como un elemento que se relaciona de manera determinante para cuando se desea tener mejores resultados dentro de la gestión operativa de una determinada institución, el cual conlleva una serie de beneficios para la institución, además una vez implementadas y fortalecidas logran promover la adopción de medidas que redundan en el logro de sus objetivos como empresa o institución.

En base a lo mencionado, se elaboró el presente trabajo de investigación que se orienta a analizar si existe o no una relación influyente del control interno en la gestión operativa de la empresa SEDA Huánuco SA, sucursal de Tingo María. Para lo cual se parte del planteamiento metodológico, donde se fundamenta el problema de investigación y describiendo de manera breve la situación actual de la gestión operativa, además se precisan los objetivos de la investigación que se traducen en la contratación de la hipótesis; ya para el segundo capítulo se tiene la fundamentación teórica de la relación de ambas variables, así como los antecedentes que dieron lugar a la investigación; en el tercer capítulo, está comprendido por los resultados encontrados, tanto de la parte descriptiva donde se hace referencia a cada dimensión de las variables, como a la parte estadística de la verificación de las hipótesis planteadas. Es así como se llegan a las principales conclusiones y recomendaciones realizadas por el autor en favor de la gestión operativa de la empresa SEDA Huánuco - sucursal Tingo María.

RESUMEN

La gestión operativa en la empresa SEDA Huánuco – sucursal Tingo María, se enmarca dentro de su principal función que es la captación, potabilización y distribución de agua para uso doméstico, industrial y comercial, servicio de alcantarillado sanitario y pluvial, en beneficio de la población con acceso a este servicio, en base al marco normativo que le compete; en tal sentido, en la ciudad de Tingo María no se tiene un óptima situación puesto que aún existen pobladores sin el óptimo servicio de agua, usuarios que carecen del servicio de alcantarillado dentro de sus viviendas, así como eventos inesperados de retrasos en los servicios de reparación o reconexión del servicio agua potable. Esta problemática se encuentra vinculado con el Control Interno dentro de la empresa, la cual posee un efecto favorable cuando se desea intervenir en el funcionamiento de la institución.

Es por ello que, el objetivo principal de esta investigación fue de conocer la influencia del control interno en la gestión operativa de la empresa en mención, aspecto que fue corroborado a través de la verificación de la hipótesis, mediante el análisis del resultado estadístico del Rho de Spearman como coeficiente para medir el nivel de correlación entre las variables elegidas para el estudio, así como sus respectivas dimensiones, cuyos valores encontrados en su cuantificación y su nivel de significancia, permiten afirmar que el control interno influye positivamente en la gestión de los recursos humanos de la empresa Seda Huánuco – sucursal Tingo María, así como en la gestión de servicios y en la gestión de equipos de la mencionada institución; estas conclusiones fueron abordadas luego de realizar el proceso de contraste de cada hipótesis específica planteadas en la investigación.

Palabras claves: Control interno, gestión operativa, recursos humanos, gestión de recursos, gestión de equipos, Seda Huánuco.

The Influence of Internal Control on the Operational Management of the Tingo Maria Branch of the Seda Huánuco S.A. Company

Abstract

The operational management at the Tingo Maria branch of the Seda Huánuco company is framed within their principal function, which is training, water purification, the distribution of water for domestic, industrial and commercial use, [and] the sewage and rain gutter services that benefit the population with access to these services, based on the corresponding regulatory framework; with this in mind, in the city of Tingo Maria, [Peru], the situation is not optimal, given that there are still townspeople without optimal water service, users that lack sewage services within their homes, as well as unexpected events such as delays in the repair or reconnections services for the potable water. This problem was found to be connected with the internal control within the company, which has a favorable effect when there is a desire to intervene in the operation of the institution.

Thus, the principal objective of this research was to understand the influence of the internal control on the operational management of the company in mention, an aspect that was corroborated through the verification of the hypothesis, using the results from Spearman's Rho statistical analysis as a coefficient for measuring the level of correlation between the variables selected for the study, as well as their respective dimensions, the values of which were found in their quantification and their level of significant, allowing for the affirmation that the internal control positively influence the management of human resources at the Tingo Maria branch of the Seda Huánuco company, as well as the management of services and the management of equipment for the institution in mention; these conclusion were addressed after carrying out the process of testing each specific hypothesis that was proposed in the research.

Keywords: internal control, operational management, human resources, management of resources, management of equipment, Seda Huánuco

CAPITULO I PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

1.1. Fundamentación del Problema

1.1.1. Selección general: “*Sistema de control Interno en la Gestión pública*”

El sistema de control interno dentro de una institución puede ser descrito como un proceso con diferentes elementos, con el objetivo de controlar la gestión operativa, este proceso facilita conocer cómo, cuándo y a dónde se ha destinado los recursos públicos que estuvieron a disposición de los responsables o tomadores de decisiones, en la gestión pública.

En base a lo mencionado, es necesario que las instituciones públicas posean un sistema organizado con divisiones o áreas con una responsabilidad definida a través de cada función a realizar. Es así que, el sistema de control interno en la gestión pública es un proceso compuesto o un grupo de diversos componentes, donde todo el personal que la conforma debe de estar implicado para su correcto funcionamiento operativo de la institución.

De acuerdo al marco conceptual del Control Interno, emitido por la CGR (Contraloría General de la República), el término a la cual se hace referencia es bastante frecuente en el ámbito institucional y conllevando distintos beneficios para la institución. Su fortalecimiento e implementación promueven que se adopten medidas enfocados en conseguir el logro de sus objetivos.

El gobierno del Perú, a partir del 2006, estableció que cada entidad pública disponga con un Sistema de Control Interno, con el fin de otorgar seguridad a cada proceso, actividad y tarea que se realice y se oriente a cumplir con los objetivos de la institución, la misma que son reguladas por la Ley N°28716: “Ley de Control interno de las Entidades del Estado”, que fue complementada con la DIRECTIVA N°013-2016-CG/GPROD

Implementación del Sistema de Control Interno en las entidades del Estado y la Ley N°26338 Ley General de Servicios de Saneamiento; para el efecto, el Estado a través de las Leyes (Supra) y Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS), no solo regula y supervisa la prestación de los servicios de saneamiento, sino también habría asegurado el uso eficiente y eficaz de sus recursos así como un óptimo Control Interno.

1.1.2. Selección específica: “Influencia del control Interno en la gestión operativa de la empresa SEDA Huánuco SA – sucursal Tingo María”

Antes de precisar la selección específica de la fundamentación del problema, se menciona que dentro del país las empresas de servicio de agua potable tienen como actividad principal “...Captar, potabilizar y distribuir el agua para los hogares, industrias y comercios, servicios de alcantarillados sanitarios y pluviales, servicios de disposiciones sanitarias de excretas y medidas para proteger el medio ambiente...” (Eduardo P., 2014, pág. 8).

Es por ello que a partir de la década de los 70s, estas empresas se dedican a la construcción de obras sanitarias en todo el país. Su labor ha contribuido para el logro de un mayor número de beneficiarios, lo cual expresa una mejora en la gestión operativa institucional, tanto en el sector urbano y rural.

Según las Leyes (Supra), la Empresa Municipal del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado Huánuco S.A. – Sucursal Leoncio Prado (SEDA HUÁNUCO S.A.), tiene regulado sus derechos y obligaciones, con lo cual ha asegurado que se brinde un servicio que satisfaga enteramente la exigencia de cada usuario con una buena gestión operativa con infraestructuras, tecnologías modernas, trabajadores calificados basadas en principios de trabajo y un óptimo Control Interno.

No obstante, de acuerdo a la observación se pudo conocer que aún existen pobladores sin el óptimo servicio de agua, usuarios que carecen del servicio de alcantarillado dentro de sus viviendas, así como eventos inesperados de retrasos en los servicios de reparación o reconexión del servicio agua potable, detalle que tal como se precisó en el párrafo anterior, es parte de las funciones de la empresa en análisis; cabe mencionar también que estos sucesos intuitos generan conflictos e inconvenientes en la población de la ciudad de Tingo María, generándose un descontento en la percepción de la gestión operativa dentro de la empresa SEDA Huánuco – sucursal Tingo María.

Como todo proceso de gestión operativa, ya sea de favorable o aquellas que no se llevan de manera adecuada, está vinculado con el Control Interno dentro de la entidad, la cual posee un efecto favorable cuando se desea intervenir en el funcionamiento de la institución. Es preciso mencionar que en este estudio se efectúa un diagnóstico respecto a la dimensión de los recursos humanos, de los servicios y los equipos que posee la mencionada institución, a fin conocer de manera más precisa la situación del control interno y su relación con la gestión operativa en la empresa, precisamente en las mismas dimensiones mencionadas.

El hecho de analizar la situación de cada dimensión de las variables elegidas, permitió conocer la situación actual de la gestión operativa y de su respectivo control, llevada a cabo de manera interna en la empresa Seda Huánuco – sucursal Tingo María. Asimismo, permitió conocer la relación entre ambas, para de este modo atender las exigencias del servicio que se brinda a los beneficiarios del servicio de agua potable y alcantarillado, quienes radican dentro de la ciudad de Tingo María.

1.2. Formulación de las interrogantes

1.2.1. Interrogante general

- ¿Cómo es la influencia del Control Interno en la Gestión Operativa de la Empresa Seda Huánuco – Sucursal Tingo María?

1.2.2. Interrogantes específicas

- ¿Cómo influye el Control Interno en la gestión de los recursos humanos de la Empresa Seda Huánuco S.A. – Sucursal Tingo María?
- ¿De qué manera influye el Control Interno en la gestión de servicios de la Empresa Seda Huánuco S.A. – Sucursal Tingo María?
- ¿De qué modo influye el Control Interno en la gestión de equipos de la Empresa Seda Huánuco S.A. – Sucursal Tingo María?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Conocer la influencia del Control Interno en la Gestión Operativa de la Empresa Seda Huánuco – Sucursal Tingo María.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la influencia del Control Interno en la gestión de los recursos humanos de la Empresa Seda Huánuco S.A. – Sucursal Tingo María.
- Analizar la influencia del Control Interno en la gestión de servicios de la Empresa Seda Huánuco S.A. – Sucursal Tingo María.
- Evaluar la influencia del Control Interno en la gestión de equipos de la Empresa Seda Huánuco S.A. – Sucursal Tingo María.

1.4. Hipótesis

1.4.1. General

- El Control Interno influye positivamente en la Gestión Operativa de la Empresa Seda Huánuco S.A – Sucursal Tingo María.

1.4.2. Específicos

- El Control Interno influye positivamente en la gestión de los recursos humanos de la Empresa Seda Huánuco – Sucursal Tingo María.
- El Control Interno influye positivamente en la gestión de servicios de la Empresa Seda Huánuco – Sucursal Tingo María.
- El Control Interno influye positivamente en la gestión de equipos de la Empresa Seda Huánuco - Sucursal Tingo maría.

1.4.3. Sistema de variables, dimensiones e indicadores

- **Variable independiente: Control interno**

Definición conceptual

Son disposiciones y métodos establecidos por la Gerencia General, para dar seguridad, confiabilidad, eficiencia y eficacia a las operaciones económicas y financieras de la empresa.

Tabla 1. Variable independiente e indicadores

Variable Independiente	Dimensiones	Indicadores
Control Interno	Control interno en la Gestión de RR.HH.	Selección del personal
		Ambiente de trabajo
		Capacitación permanente
		Verificación desempeño laboral
	Control interno en la Gestión de RR.HH.	Control de tarifas
		Nuevos suministros
		Trabajos a domicilio
		Corte de agua
	Control interno en la Gestión de RR.HH.	Selección
		Adquisición
		Distribución
		Uso
		Monitoreo

Fuente: Elaboración propia

- **Variable dependiente: Gestión Operativa**

Definición conceptual

Consiste en el desempeño y la eficiencia operacional del gerente. Está compuesto por un conjunto de tareas enfocadas a conseguir los objetivos operacionales.

Tabla 2. Variable dependiente e indicadores

Variable Dependiente	Dimensiones	Indicadores
Gestión Operativa	Gestión de RR.HH.	Selección del personal
		Ambiente de trabajo
		Capacitación permanente
		Evaluación del desempeño laboral
	Gestión de Servicios	Control de tarifas
		Control de nuevos suministros
		Control de trabajo a domicilio
		Control de corte de agua
	Gestión de los Equipos	Selección
		Adquisición
		Distribución
		Uso
		Monitoreo

Fuente: Elaboración propia

1.5. Justificación e importancia

1.5.1. Justificación

mediante la aplicación de los enfoques del Sistema de Control Interno se busca encontrar la relación con la Gestión Operativa, a fin de analizar su relevancia entre ambas. El resultado permite a las nuevas investigaciones desarrollar nuevas hipótesis. Al conocerlos y analizarlos, también es factible proponer medidas correctivas que a implementar si es que se desea tener mejoras dentro de la optimización de la Gestión Operativa de la empresa Seda -Huánuco – sucursal Tingo María.

1.5.2. Importancia

Se basa en que la institución ya cuenta con un análisis de su situación sobre la gestión operativa dentro de actividades cotidianas. Además permitió hallar la relación determinante entre las variables en cuestión, para de esta forma implementar acciones y así hallar soluciones a la situación de la gestión operativa de la institución.

Los resultados de la investigación permiten conocer más de cerca la situación de la Gestión Operativa, aporta la implantación de nuevos conocimientos respecto a la gestión y de este modo neutralizar factores adversos para lograr un manejo adecuado en la mencionada empresa.

1.6. Delimitaciones

1.6.1. Teórica

Se requirió distintas fuentes teóricas, normativas y directivas enfocados en el tema central y el problema planteado anteriormente. Para el marco teórico y los antecedentes se revisaron informes de la misma índole, artículos, repositorios, entre otros. Permitiendo formar las bases para explicar la influencia del control interno y la Gestión operativa, pero también existen otros factores que influyen, generando una delimitación teórica al realizar el estudio con una sola variable.

1.6.2. Espacial

Es el lugar de estudio de la investigación, se efectuó en Tingo María, en la Empresa Seda Huánuco - Sucursal Tingo María.

1.6.3. Temporal

Es un estudio transversal, por ende, se delimita por que el estudio se realiza en un periodo determinado. En base a la programación esperada del desarrollo, se define como fecha de iniciación el 15 de marzo de 2019.

1.7. Metodología

1.7.1. Nivel de investigación

Es de nivel descriptivo - explicativo, orientándose a analizar el problema de estudio, en donde se estudia la influencia del Control Interno en la Gestión Operativa de la Empresa Seda Huánuco – Sucursal Tingo María.

1.7.2. Tipo de investigación

Es de tipo aplicada, donde se empleó un cuestionario dividida por cada dimensión de las variables control interno y gestión operativa, todo ellos en referencia a la entidad de estudio.

1.7.3. Diseño de investigación

Corresponde a un diseño ex - post – facto. Primero se identifica el problema de estudio, que se precisa en el capítulo uno, detallándose el porqué de esa situación, para así relacionarlo a través de la hipótesis que literalmente formula una relación significativa entre las variables.

Antes de diseñar la hipótesis, se formula las interrogantes de estudio, las que definen a los objetivos alcanzados con el desarrollo del estudio. En ambos casos, el diseño buscó analizar la relación entre las variables.

Seguidamente, se realiza el planteamiento teórico y se obtiene los resultados del estudio con la recolección de información. De esta manera se alcanzaron los objetivos específicos.

La recolección de información también permitió corroborar la hipótesis de investigación, a través de un análisis correlacional ente las variables de estudio, constituyendo los resultados parciales por lo cual son la base para la conclusión general del trabajo. Las conclusiones parciales fueron contrastadas con la hipótesis de la investigación, el cual se

confirma como válida sobre la base del desarrollo de los planteamientos teóricos y la encuesta realizada.

1.7.4. Población y muestra

Se conformó por todo el personal que trabaja en el área administrativa de la Empresa Seda Huánuco S.A. – Sucursal Tingo María, quienes tienen la siguiente distribución en base a las áreas en la que laboran en la institución.

Tabla 3. Número de trabajadores de Seda Huánuco - Sucursal Tingo María, según áreas administrativas

Áreas	N° de trabajadores
Área de administración	14
Área comercial	10
Área operacional	20
TOTAL	44

Fuente: Oficina de personal de Seda Huánuco - Sucursal Tingo María.

Al ser una población pequeña, se prefirió encuestar al 100% de la población. Asimismo, se pudo trabajar con todo el personal administrativo implicado con el control interno y la gestión operativa, dentro de la empresa Seda Huánuco - Sucursal Tingo María.

1.7.5. Técnicas de recolección e instrumentos de datos

a. Encuestas

Fue la técnica manejada para recolectar información primaria, con la finalidad de estudiar la influencia del control interno y la gestión operativa. Se accedió a las instalaciones de la entidad para el levantamiento de información.

b. Entrevista

El fin de la entrevista fue obtener información relacionadas a las variables, para así después se pueda relacionar.

c. Instrumentos

Se manejo los siguientes instrumentos:

- Cedula de entrevista.
- Guías de observación.
- Ficha bibliográfica y hemerográfica.
- Fichas de investigación.

1.7.6. Procesamiento y presentación de datos

Se obtuvo la información en base a los cuestionarios y encuestas, para su análisis se trabajó con el SPSS, realizándose el análisis de cada variable. Mientras que la presentación de la información se utilizó el Microsoft Word, Excel y PowerPoint.

1.7.7. Métodos de investigación

a. Hipotético – deductivo

Se realizó un proceso analítico sintético que muestra la teoría contable, a través del manejo de teorías, el cual permite que se asuman las conclusiones del caso particular con respecto a cada afirmación general que se presentó en base a la base de datos.

b. Comparativo

Cada resultado obtenido se relacionó con diversas investigaciones similares que se han formulado en instituciones nacionales como extranjeras.

c. Inferenciales

Se realizó el análisis a través de la inducción y la deducción, cada variable mencionada en la hipótesis, para que así se determinará

la relación que existe entre ellas, consiguiendo aceptar como verdadera a la hipótesis de estudio.

CAPITULO II. FUNDAMENTO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de Investigación

2.1.1. Internacionales

De acuerdo con el trabajo de Calle, P (2013) “Auditoria de Gestión como Herramienta de Mejoramiento Continuo en la EMAPAL, Periodo 2013”.

Para optar el título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría. Con el informe que se realizó se conoció sobre la empresa EMAPAL-EP. Al ejecutar la investigación se presentó ciertas deficiencias:

- Inexistencia de códigos de éticas, provoca que cada actividad de desempeño bajo criterio personal.
- Inexistencia de un mecanismo y plan de mitigación de riesgo que permita la identificación, análisis y evaluación de cada riesgo.
- Sistema de planificación, reclutamiento y selección desactualizados, generando que la institución no disponga de cada herramienta para desarrollar cada actividad.
- Inexistencia de programas anuales de capacitación para los trabajadores, generando que los trabajadores no se encuentren actualizados y no dispongan de conocimientos nuevos.
- Inexistencia de indicadores que midan el desempeño de cada objetivo, generando que se desconozca el nivel de cumplimiento de las metas establecidas.

(Delgado Torres, Flores Mendoza, & Velasco Valladares, 2006)
“Diseño de un Manual de Procedimientos de Control Interno Contable Enfoque COSO, para el Área Operativa de las Empresas Purificadoras de Agua Ubicada en EL SALVADOR”.

Se enmarcó en el Control Interno contable enfoque COSO, considerando cada necesidad y expectativa del administrador de la empresa, de disponer con una herramienta de evaluación que ayude al cuidado del recurso, la eficiencia de cada operación, informaciones financieras confiables y el cumplimiento de ley y regulación.

Con los resultados de la investigación se puede concluir que cada empresa Purificadora de Agua investigada no implementa el manejo de guía y de Control Interno preparada y elaborada expresamente para salvaguardar el uso y control de los bienes, como no disponen de una estructura apropiada en el área operativa, proponiéndose que se implemente un manual de instrucciones de Control Interno contable enfoque COSO. Conforme a cada necesidad de las unidades, al aplicarse en su sentido total, favorecerá en el cometido eficaz y eficiente de cada actividad de las empresas.

2.1.2. Nacionales

Entre los antecedentes nacionales identificados, destaca el trabajo realizado por Pastor (2014), titulado “Evaluación de la Satisfacción de los Servicios de Agua y Saneamiento Urbano en el Perú: De la Imposición de la Oferta a Escuchar la Demanda”.

Se identificó que los diversos niveles del gobierno intervienen en la gestión del agua potable sin una coordinación adecuada. Las inversiones para mejorar el servicio son escasas, al igual que los esfuerzos por fortalecer la gestión de las EPS. El nivel de satisfacción ciudadana alcanza solo el 71.65 %, lo que revela deficiencias en el actual marco institucional para responder a las necesidades de los usuarios.

Para mejorar estas situaciones, es recomendable que se incluyan indicadores de satisfacción y percepción en la gestión de la EPS y que se evalúe de manera periódica el desempeño, estandarización del modelo estadístico para calcular el Indicador de Satisfacción y Percepción.

(Campos (2003) desarrolló el estudio titulado “Los procesos de control interno en el Departamento de Ejecución Presupuestal de una entidad pública”. El principal objetivo es comprobar si el Control Interno que se realiza va de acuerdo con cada objetivo que han dado origen a su implementación y si están en base a las Normas Técnicas de Control para el Sector Público para descubrir los inconvenientes del Control Interno.

Al ejecutar dicha investigación, llegaron a la conclusión que la estructura para elaborar el Control Interno se encuentra establecida al nivel de Departamento de Ejecución Presupuestal, en donde el resultado es moderadamente favorable, influyendo en las gestiones administrativas que se realizan especialmente al ambiente de control, recurso material y humano.

2.1.3. Locales

(Guerrero, 2015) “Debilidades de Control Interno en la Gestión del Gobierno Regional Huánuco Periodo 2011-2013”.

En las conclusiones se demuestra que cada directivo y el personal prescinden de forma deliberada cada norma de Control Interno con la finalidad de beneficiarse, la mayor parte menciona que conoce, comprende y sabe cómo se desenvuelve el Control Interno, participando en la preparación del plan operativo, cuentan con capacidades para emplear los cargos, reconocen la importancia del Control Interno; no obstante, las omiten deliberadamente, cada premeditada inadvertencia potencia el fraude y acto de corrupción en la institución.

El autor recomienda que la población participe, organismo de control y fiscalización, que se deberán optar por la implementación de medidas correctivas ejemplares con mecanismos sancionadores drásticos, para quienes omitan deliberadamente las normas internas y las disposiciones legales vigentes en materia de Control Interno.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Teoría sobre control interno

Al respecto Meigs (1977) como una agrupación de medidas que tiene el objetivo de fomentar la operación eficiente de la organización, protegiendo cada activo, promoviendo la exactitud y confiabilidad en cada registro contable, alentando y midiendo el cumplimiento de cada política de la empresa y evaluando la eficiencia de cada operación (Pág. 21).

Según Catacora (1996) Control Interno: Es el apoyo en donde se encuentra la confiabilidad del sistema contable; su fortaleza establecerá la existencia de una seguridad moderada de cada operación reflejada en el Estado financiero. Una importante extenuación del Control Interno, o un sistema poco fiable, puede representar un semblante perjudicial en los sistemas contables (Pág. 126).

Aguirre (1997), menciona que el Control Interno, observa a la empresa totalmente, utilizando diversos instrumentos para lograr eficacia y eficiencia en cada operación de la empresa. Además, el control se tiene que realizar en las diversas áreas. (Pág. 55).

Los altos directivos buscan reforzar el control sobre las organizaciones que lideran. Para ello, recurren al control interno como herramienta que permite identificar desviaciones respecto a las metas de rentabilidad establecidas dentro de un periodo determinado. Esta estrategia les brinda la capacidad de adaptarse a un entorno económico y competitivo en constante transformación, responder a cambios en las prioridades del mercado y reestructurar sus operaciones con miras al crecimiento sostenible.

El control interno está entrelazados con cada actividad operativa de una institución y existen por motivos comerciales esenciales. El control es más práctico, al incorporarse a las infraestructuras sociales y

se convierte en parte de las esenciales misma de la entidad. Se fomentan los programas de calidad y empoderamiento con controles "incorporados". Evite gastos innecesarios y sea capaz de reaccionar rápidamente a las circunstancias cambiantes.

El Control Interno se efectúa por el directorio, la dirección y los trabajadores de una institución, que se diseña con el objetivo de brindar una seguridad prudente en con respecto al logro de cada objetivo que se encuentra en las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de cada operación
- Fiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

La expresión hace referencia al conjunto de medidas adoptadas por los accionistas y los responsables de la alta dirección de una organización con el propósito de orientar, supervisar y controlar adecuadamente su funcionamiento. En términos específicos, este concepto se asocia con el sistema de control interno, entendido como el conjunto de procedimientos y herramientas diseñadas para garantizar una gestión eficiente de las operaciones y los recursos institucionales. La estructura y aplicación de dicho sistema varía según diversos factores, como el tamaño de la organización, la naturaleza de sus actividades, el nivel de complejidad de sus procesos y la distribución geográfica de sus unidades operativas. No obstante, existen componentes esenciales que deben estar presentes para asegurar que el sistema de control interno sea eficaz y cumpla con sus objetivos organizacionales.

- Que se establezca cada norma, meta u objetivo (criterios).
- Análisis del rendimiento y evaluación de cada resultado (comparación).

- Emplear acciones correctivas.

La esencia del control interno son las acciones tomadas para dirigir o realizar negocios, incluida la corrección de deficiencias y el ajuste del negocio para cumplir con los estándares o los objetivos esperados. Los controles internos deben ayudar a proteger los recursos contra el fraude, el desperdicio y el mal uso.

Dentro de esta perspectiva Catacora (ob. Cit.), señala que se establece un sistema de control interno bajo la premisa del concepto costo/beneficio. El supuesto principal al establecer controles internos es diseñar lineamientos de control cuyos beneficios superen los costos de implementarlos. Como todos sabemos, la misión del control interno es ayudar al logro de las metas generales que se plantee la empresa, la cual a su vez establece metas específicas, que sin duda mejorarán el comportamiento de la organización para optimizar la administración.

Según Meigs y Larsen (1994), facilitar las operaciones para utilizar los controles de una manera que promueva la eficacia y la eficiencia de la organización. Esto se puede explicar por el hecho de que el logro de los objetivos de la empresa puede verse perturbado por errores y omisiones, y en cada actividad del día a día de la empresa, se ve afectado el logro de los objetivos establecidos por la administración. Los controles internos deben mejorar la eficiencia de las operaciones y la gestión del desempeño, tomando en cuenta las políticas establecidas por la organización; finalmente, asegurar que los controles internos establecidos mantengan informado al Poder Ejecutivo sobre la gestión operativa y financiera, y que dicha información sea confiable y llegue a el momento más oportuno, que permita a la dirección tomar decisiones adecuadas a las circunstancias de la empresa.

Puede decirse que debido a los múltiples problemas ocasionados por la baja eficiencia del control interno, en los últimos años se ha prestado cada vez más atención al control interno, siendo necesario que los

miembros del directorio asuman efectivamente las responsabilidades que han estado en manos de la junta directiva hasta ahora. propia organización de la empresa. Por lo tanto, es necesario que la gerencia defina los componentes del control interno para que se puedan tomar acciones cuando se implemente.

Características del Control Interno

- Debe incluir un plan organizacional simple y flexible con autoridades y responsabilidades claramente definidas.
- Es fundamental que la organización cuente con un sistema de autorización debidamente estructurado, que regule el manejo de activos, pasivos, ingresos y egresos, en concordancia con los procedimientos de control y registro contable establecidos.
- Asimismo, resulta indispensable implementar prácticas organizativas sólidas que favorezcan una adecuada distribución de funciones y responsabilidades, a fin de evitar que una sola persona se encargue de todo el proceso de una operación.
- Del mismo modo, el acceso a información financiera debe garantizarse de manera oportuna, precisa y suficiente, ya que constituye una herramienta esencial para una gestión eficiente y un control efectivo de las actividades institucionales.
- En esa misma línea, también se debe facilitar el acceso a información técnica y a otros datos de carácter no financiero, los cuales desempeñan un rol relevante como insumos clave para la toma de decisiones y el fortalecimiento de la gobernanza organizacional.

Objetivos del Control Interno

- Resulta esencial garantizar el acceso a información financiera que sea oportuna, veraz y pertinente, ya que constituye una herramienta

fundamental para una adecuada gestión y un control efectivo de las actividades institucionales.

- De igual forma, es importante fomentar la disponibilidad de información técnica y de otros datos no financieros, los cuales representan un soporte valioso para fortalecer los procesos de gobernanza.
- Asimismo, se deben implementar mecanismos que aseguren el uso responsable, la protección y la adecuada conservación de los recursos financieros, materiales, tecnológicos y de cualquier otra índole que pertenezcan a la entidad.
- En este mismo sentido, se requiere impulsar la eficiencia organizacional, orientando la estructura institucional hacia el cumplimiento de sus objetivos y el logro de su misión.
- Finalmente, es imprescindible que todas las acciones llevadas a cabo en el marco institucional se ajusten rigurosamente a las disposiciones establecidas en la Constitución, así como a la normativa legal y reglamentaria vigente, lo cual garantiza la legalidad y legitimidad del quehacer institucional.

Elementos del Control Interno

Cada elemento que integra el control interno debe girar en base a cada principio de calidad e idoneidad, entre ellos: planes, organización, procedimientos, personas, autorización, sistemas de información y supervisión.

Técnicas de Control Interno

Constituyen el marco básico obligatorio para las instituciones, organismos, entidades, empresas y empresas y sus servidores en el sector público. Las principales y más utilizadas técnicas para evaluar el control interno son:

- Memorándums de procedimientos
- Flujogramas
- Cuestionarios de Control Interno
- Técnicas estadísticas (Técnicas de evaluación del control interno.

Contraloría General de la República).

Componentes del control interno

El acoger un sistema más avanzado y riguroso, asimilable por la economía de la entidad, influiría en el estilo de dirección, tomando en cuenta que nuestra entidad no se somete a un solo sueño o a un grupo pequeño de ellos y que, por lo cual se exige a una retroalimentación necesaria de cada sistema de control interno y de las disposición y regulación establecida por el órgano y organismo del Estado competente.

Los elementos del control son:

- Ambiente de Control.
- Evaluación de Riesgos.
- Actividades de Control.
- Información y Comunicación.
- Supervisión.

2.2.2. Teoría de la Administración Científica de Taylor

Los fundadores primordiales son Frederick Winslow Taylor y los esposos Gilbret y Henry L. Gantt (1920), Frederick instituye cada principio y norma para mejorar el desempeño de la fuerza de trabajo y ahorrar material, se apoya en semblantes como la investigación de tiempo y movimiento, seleccionamiento de trabajadores, los métodos de

trabajo, la motivación, la especialización y la tutoría. Esta tendencia se denomina gestión científica porque racionaliza cada método de ingeniería aplicado a la gestión y porque tiende estudios experimentales del desempeño individual. La contribución esencial de la gestión científica es aplicar el método científico en la gestión y el apareamiento de la gestión como rama definida del conocimiento.

Frederick comenzó su experiencia e investigación con trabajos de cuello azul y luego generalizó sus conclusiones a la gerencia general, con dos períodos principales:

El primer periodo de Frederick corresponde a 1903, en el cual publica su libro Administración de talleres (Shop Management). Concluyo que si un obrero activo y preparado en la productividad observaba que, al final, ganaría una remuneración igual que su compañero menos interesado y productivo, perdería el interés y dejaría de producir según su capacidad. De allí la necesidad de generar condiciones para pagar más a quien produce más.

La segunda etapa, es en la época de la publicación del libro "Principios de Administración científica" (1911), concluyendo que la racionalización del trabajo operativo debe acompañarse, de manera lógica, por una estructura general de la empresa que hiciera conforme la adaptación de cada principio:

- Renovación de cada regla practica por precepto científico
- Generar armonía, en vez de disconformidad
- Cooperar
- Proceso de selección del trabajador

Durante ese período, desarrolló un estudio de la administración general, a la que llamó administración científica, pero su enfoque en las tareas de los trabajadores.

Frederick cree que la implementación de la gestión científica debe ser gradual y llevarse a cabo dentro de un tiempo fijo para impedir cambios repentinos que originen insatisfacción en cada empleado y daños para los empleadores. Esta implementación tomará entre 4 a 5 años para ver una mejora efectiva. La gestión científica no es de ninguna forma un programa único que mejora la eficiencia, como los controles de costo, los sistemas de bonificación; en esencia, es una revolución espiritual consuma para quienes integran la empresa.

2.2.3. Teoría de H. Fayol

Fayol (1920); distinguía a través de su la teoría la importancia de la estructura y en cada función que debe disponer las organizaciones para obtener la eficiencia hacia cada función que se cumplen en las organizaciones. En estas funciones, entre ellas se encuentra la de administrar, llevándose en 5 componentes.

- Prever
- Organizar
- Dirigir
- Coordinar
- Controlar

Taylor observaba la Organización desde su perspectiva operativo y Fayol desde su perspectiva gerencial, lo que tenían en común era el nivel intermedio, debido a que la mejor manera de controlar a nivel operativo para Taylor es con capataces o supervisores que agrupan las tareas de cada operario de manera homogénea e instaurando sistemas de control. Fayol, comienza desde el nivel de gerencia, opinaba que ese nivel intermedio de capataz o supervisión, coordinando que se cumpla de manera efectiva las labores que se impartían desde el nivel superior y se cumplirían por el nivel inferior.

Los factores que debían existir para que exista control son:

- Existencia de un nivel intermedio de supervisión
- Existencia de un nivel superior que establezca las normas, cada instrucción que deba ser cumplida
- Existencia de normas o instrucciones que se cumplan por los subordinados

En resumen, para Fayol 3 son los componentes:

- Nivel superior que imponga las normas
- Grupo de normas a cumplir
- Nivel de supervisión para guiar u orientar el cómo dar las órdenes por cada subordinado.

Etapas del control según Fayol:

Primera etapa

El control de la primera etapa es sinónimo de supervisión, y la capa de operación es el cuerpo principal de control, porque los superiores dan órdenes, la capa de operación coordina la ejecución y la capa de control es la capa de operación. Este tipo de control es respetado por todos los clásicos y nuevos clásicos.

Segunda etapa

Intermedio. Cada jefe, supervisor y capataz tiene el control. Se comenzó a aplicarse a los métodos de la teoría organizacional cuando se modificaron los conceptos de autoridad y dirección y se basaron en la aceptación y la identificación. La aceptación es porque es el patrón, el superior y el capataz los que en alguna medida están controlados, y luego toman las órdenes del superior ejerciendo su poder. En reconocimiento, ya que forman parte de las definiciones de objetivos y actúan como coordinadores entre cada orden de los superiores y la ejecución efectiva de esas órdenes a través de la capa operativa.

Se relaciona con verificar el logro de las metas y objetivos operativos de los diferentes departamentos de la empresa, en qué medida se vigila el comportamiento de cada miembro y verificar cómo contribuye al logro de las metas especificadas a cada uno. Departamento.

Tercera etapa

Lo controla la cúpula de la organización, la dirección, el presidente, la gerencia, los directores; se trata de monitorear, de verificar constantemente que se han logrado las metas, no esperar desviaciones, consecuencias no deseadas; pero antes establecer un control sistema. Incluye determinar en qué medida las decisiones tomadas para definir políticas, estrategias, metas, etc. son más convenientes para alcanzar las metas. Quienes definen políticas, objetivos y estrategias son controlados para ver si están bien definidos de acuerdo con la intención general de la organización.

2.2.4. Modelo COSO

El Modelo COSO (2013) renovado tiene 5 componentes y 17 principios que la administración de organización tendría que efectuar.

- 1. Entorno de control:** es el apoyo de cada componente de control o proporcionar disciplina y estructuras para el control. Radica en el establecimiento de un entorno que incite e influya las actividades de los trabajadores sobre el control de cada actividad.

El entorno de control se desarrolla bajo los siguientes principios:

- Principio 1: manifiesta responsabilidad con la integridad y el valor ético.
- Principio 2: despliega responsabilidades de supervisión
- Principio 3: instituye estructuras, autoridades, y responsabilidades

- Principio 4: manifiesta responsabilidad en las competencias
- Principio 5: hacer cumplir con las responsabilidades

2. Evaluación de riesgos. - las empresas enfrentan diversos riesgos, puede ser de una fuente externa e interna, la cual tiene que valorarse. Antes de valorar los riesgos, se debe establecer objetivos, que se enlazan en diferentes niveles y consistente de manera interna.

La valoración de riesgo se desarrolla:

- Principio 6: Detallar objetivos importantes
- Principio 7: Identificación y análisis de cada riesgo
- Principio 8: Evaluación de los riesgos de fraude
- Principio 9: identificación y análisis modificaciones relevantes

3. Actividad de control. – es cada política y procedimiento que ayuda a asegurar la implementación de las directivas de gestión. Ayuda a saber si se toma la medida necesaria para dirigir los riesgos a la ejecución de cada objetivo de la institución. Cada actividad de control tiene lugar en la organización completa, en cada nivel y en cada función. Incluye diversas actividades, como aprobar, autorizar, verificar, conciliar, revisar el desempeño operativo, seguridad de activo y separación de funciones.

Las actividades de control se desarrollan bajo los siguientes principios:

- Principio 10: selección y desarrollo de la actividad de control
- Principio 11: selección y desarrollo del control general sobre tecnologías
- Principio 12: efectuar cada política de procedimiento
- Principio 13: utilizar informaciones importantes

4. Sistemas de información. - Este componente señala que la información importante debe identificarse, capturarse y comunicar en alguna forma y tiempo para permitir que cada empleado realice su función. El sistema de información genera informes que disponen de informaciones operativas, financieras y relacionadas con el cumplimiento para ejecutar y controlar la empresa. No son solo datos generados de manera interna, también es la información con respecto a la venta, actividad y condición externa requerida para tomar cada decisión, informe comercial e informe externo. La comunicación efectiva también debe tener lugar de manera amplia, hacia abajo o a lo largo de los niveles más altos de la empresa.

Cada empleado debe recibir un mensaje claro de los altos mandos de que cada responsabilidad de control debe ser tomada en serio. Tienen que comprender su rol en el sistema de control interno, comprender la forma en que cada actividad personal se relaciona con la labor del resto y debe haber una forma de transmitir información importante. Además requieren de comunicación efectiva con partes externas como clientes, proveedores, reguladores y accionistas.

Cada sistema de información se desarrolla bajo estos principios:

- Principio 14: Comunicaciones internas
- Principio 15: comunicaciones externas

5. Supervisión del sistema de control – Monitoreo. - el sistema de Control Interno requiere – especialmente – de supervisiones, o sea, un proceso que pueda verificar la eficacia en el tiempo. Lográndose a través de actividades que supervisen de manera continua, evaluación periódica o combinación de las dos.

- Principio 16: Conducir evaluaciones de manera continua y/o independiente.
- Principio 17: Evaluar y comunicar carencias.

2.2.5. Teoría sobre la gestión

La gestión son los trámites necesarios para solucionar el problema, como cuando estamos buscando recursos para ejecutar un proyecto (patrocinador), proceso de beca, préstamos, etc. También implica generar condiciones, crear escenarios adecuados, dotar de capacidades e instituciones a cada equipo de trabajo; como viajar con amigos, encontrar alojamiento, alimentación, transporte, etc.

Podemos pensar en la gestión como una guía para actuar, predecir, visualizar, utilizar los recursos y esforzarse por alcanzar los objetivos, una serie de actividades que deben realizarse en el tiempo necesario para realizar cada una de sus partes para lograr los objetivos. y todos los eventos relacionados con sus logros. Entonces todos van a estar sincronizados y cada uno va a realizar su labor, pero indubitablemente en la mayor parte de las entidades, hogares o empresas no va a suceder eso.

Nivel operativo

A nivel operativo, la función principal es llevar a cabo con eficacia las tareas realizadas en la organización. Realización de tareas rutinarias preparadas previamente por el nivel medio o táctico, al que pertenece el personal administrativo.

Cada objetivo operativo se deriva directamente de cada objetivo táctico. El operativo implica cada actividad de la cadena de valor interna, incluida cada actividad principal y cada actividad de apoyo, entonces, se puede mencionar que la gestión de suministro, la gestión de producción, la gestión de distribución, la gestión de servicios, la gestión de personas y las finanzas administración.

La gestión de operaciones es el proceso mediante el cual los recursos y esfuerzos se dirigen, bloquean y utilizan para el logro de cada

meta, objetivo, propósito o resultado de la organización, todo en base a una sucesión de actividades y el tiempo requerido.

2.2.6. Teoría sobre la gestión operativa

Se puede definir como un modelo de gestión que consiste en un conjunto de labores y métodos que se enfocan en mejorar una organización interna para aumentar su competencia en el logro de sus objetivos de política y distintas metas.

Cada objetivo operativo se deriva de manera directa de cada objetivo táctico, y cada una de las actividades de la cadena de valor interna están involucradas. Por lo tanto, la gestión de la producción, la asignación de recursos humanos y financieros se incluyen en la gestión empresarial.

Alcances y función

No solo ha cambiado en estructura, sino también en roles y sistemas funcionales, y tienen un impacto significativo en temas como el nombramiento de gerentes y mandos intermedios. De esta forma, incide en el proceso de formación, la relación entre el circuito organizacional y la tecnología, además en la introducción de innovación tecnológica y estratégica. Las principales funciones son:

- **Análisis de los servicios.** Esencialmente, la coherencia entre el servicio prestado o que se percibe prestado y cada requisito del cliente y proveedor. Asimismo significa ajustarse a cada especificación técnica de los productos o servicios y probar su funcionamiento.
- **Análisis del proceso.** Gestionar el proceso técnico y administrativo de la organización y cumplir estrictamente las leyes y reglamentos relacionados con los procesos de producción de bienes y prestación de servicio.

- **Revisión del modo de diseñar y dirigir.** Una orientación estratégica se basa en procesos continuos y perpetuos del procedimiento más eficiente para la ejecución del proyecto y la prestación de servicio, esforzándose por conseguir excelentes resultados y la mayor productividad y rentabilidad para maximizar la optimización de los recursos.

La tarea fundamental de la gestión empresarial es desplegar recurso y capacidad para conseguir resultados determinados. Con respecto a la definición de objetivo, tienen que ser correctos, reales, específicos, cuantificables y que se puedan medir, se relacionan con: la posibilidad de la organización, su escenario en el mercado, su posición actual con la competencia y las posibilidades a corto, mediano y largo plazo.

La gestión operativa se puede mejorar de manera significativa estableciendo acción y estrategia encaminada a:

- Obtener un incremento en las cantidades o la calidad de la actividad con relación el personal, tecnológico, de infraestructura, entre otros.
- Reducir el costo fijo y extraordinario para el nivel actual de producción.
- Conseguir una identificación mejor de cada requerimiento y respuestas a cada exigencia y expectativa de los usuarios.
- Efectuar los encargos de la empresa con más integridad.
- Aumentar las disponibilidades de respuestas e innovaciones.

Para reestructurar la organización actual de acuerdo con la consistencia y disciplina de una gestión de operaciones innovadora, los gerentes de cada empresa tienen que realizar un análisis de cinco temas principales:

- Elegir qué producto y servicio ofrecer y las pautas de acción que se realizaran para la comercialización y distribución de manera adecuada de los productos.
- Diseño de cada operación necesaria para la producción del producto o servicio con la mayor calidad.
- Manejo y ajuste del sistema administrativo de la organización, innovación de ellos, para incrementar la calidad, productividad y flexibilidad del sistema.
- Conseguir nuevos colaboradores para realizar cada objetivo de la organización.
- Definición del tipo, grado y ubicación de la innovación que se considere necesaria.

A partir de aquí se debe definir una jerarquía de metas y objetivos que guíen y dirijan cada actividad operativa en las líneas de producción correcta hasta conseguir el parámetro de calidad deseado del producto o servicio con la suficiente productividad y rentabilidad.

La relevancia de la gestión estratégica aumenta cuando se producen cambios o conflictos de carácter legislativo o macroeconómico en el sector, por lo que la innovación es absolutamente necesaria para adaptarse al nuevo entorno y tener posibilidades de éxito.

La gestión de operaciones en las áreas de negocio hace referencia al día a día, entonces son las acciones que hacen que sobreviva la empresa. Un ejemplo es cuando dejan de pagarnos mucho dinero, lo que presionó mucho nuestras finanzas, o algunas personas clave en un departamento se enfermaron, esta área de la empresa no pudo lograr los objetivos, o se descompuso una máquina gravemente, no se puede producir una unidad o proporcionar un servicio específico. En cada caso, tenemos que abordar lo que nos está afectando en ese momento.

Cuando se refiere a las decisiones de operación se encuentra diversas particularidades determinantes. Un ejemplo, siempre tratan de resolver problemas a corto plazo para que la información que se dispone sea cuantitativa. Al volver al ejemplo anterior, se observa que se puede saber exactamente cuánto dinero falta, cuántos pacientes tenemos o la cantidad exacta que se dejara de producir por fallo de la máquina. Además, suelen ser temas que logran afectar a un área funcional de la empresa, por lo que otra característica de la dirección de operaciones es su visión única, por ello puede decir que es introvertida, está orientada a la empresa.

Cuando la comparamos con la dirección estratégica, veremos que otra característica destacada y diferenciadora de la dirección operativa es que la primera es muchas veces reactiva, es una reacción a los problemas que existen en la realidad de la empresa.

2.3. Definiciones de términos básicos

a. Control

Es una fase de los procesos administrativos que tienen como intención contribuir en el logro de cada objetivo.

b. Control Administrativo

Son las acciones de evaluación de las actividades que se efectúan en el sistema completo de organizaciones políticas, normativas y procedimiento que se utilizan con la finalidad de alcanzar la mayor eficiencia y eficacia al cumplir cada objetivo y responsabilidad que se establece en cada caso.

c. Control interno

Este proceso se conforma por los distintos métodos y disposiciones que se crean por los altos directivos, desarrollo por los recursos

humanos de la empresa, con la finalidad de brindar seguridad y confiabilidad a las informaciones que se dan en la transacción económica, promoviendo la eficacia y eficiencia de cada operación de la entidad económica, asegurando los conocimientos y cumpliendo las normas externas e internas de la empresa. (MAGU 1997. Glosario de Términos)

d. Sistema de control operativo

Estas medidas se relacionan especialmente con la eficiencia operacional y el análisis de la política establecida en el área de la empresa.

e. Gestión operativa

Se define como un modelo de gestión que se compone por un grupo de tarea y métodos que se enfocan en optimizar la organización interna, con el fin de aumentar las capacidades para conseguir las metas de su política y los diversos objetivos operativos.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1. Resultados relacionados al control interno:

Tabla 4. Procedimiento adecuado de selección del personal

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
En desacuerdo	16	36.4%
Indeciso	11	25.0%
De acuerdo	15	34.1%
Totalmente de acuerdo	2	4.5%
Total	44	100%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta.

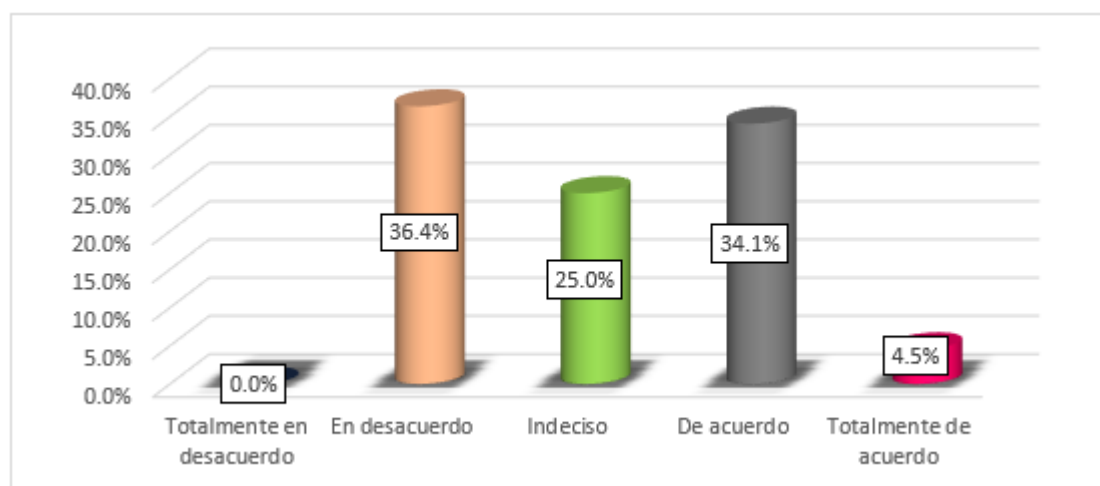


Figura 1. Procedimiento adecuado de selección del personal

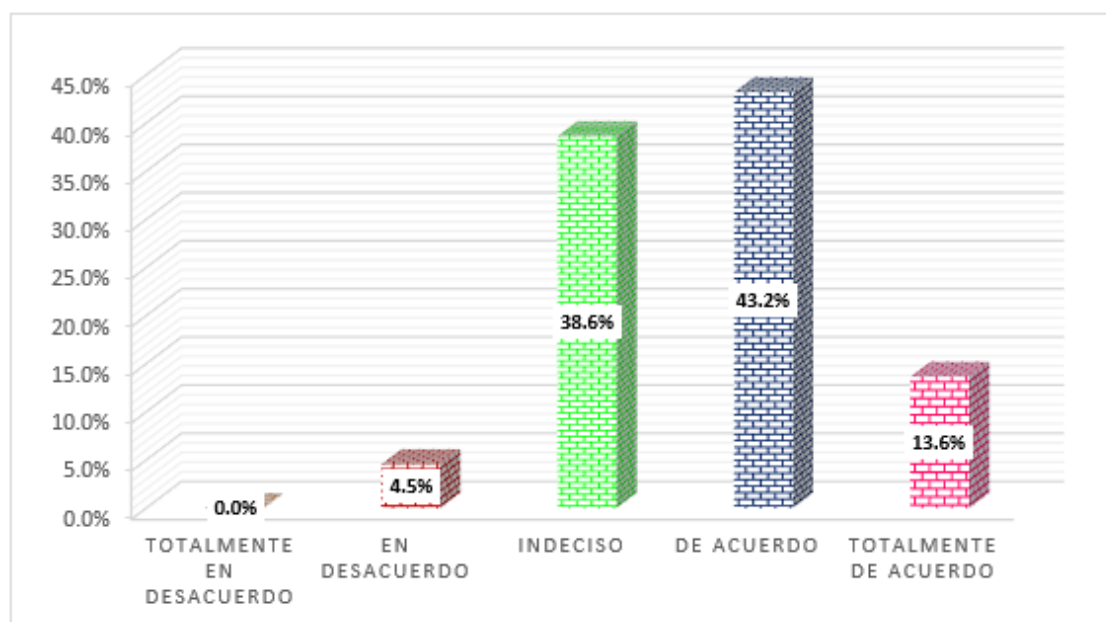
Fuente: Elaboración propia en base a encuesta.

Los datos anteriores muestran que el 36.4% de los trabajadores están en desacuerdo respecto a si se realiza un procedimiento adecuado de selección de personal en la empresa SEDA HUÁNUCO S.A. sucursal Tingo María. Mientras que un 34.1% manifiesta estar de acuerdo con lo mencionado.

Tabla 5. Dotación de un buen ambiente de trabajo

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
En desacuerdo	2	4.5%
Indeciso	17	38.6%
De acuerdo	19	43.2%
Totalmente de acuerdo	6	13.6%
Total	44	100.0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta.

**Figura 2. Dotación de un buen ambiente de trabajo**

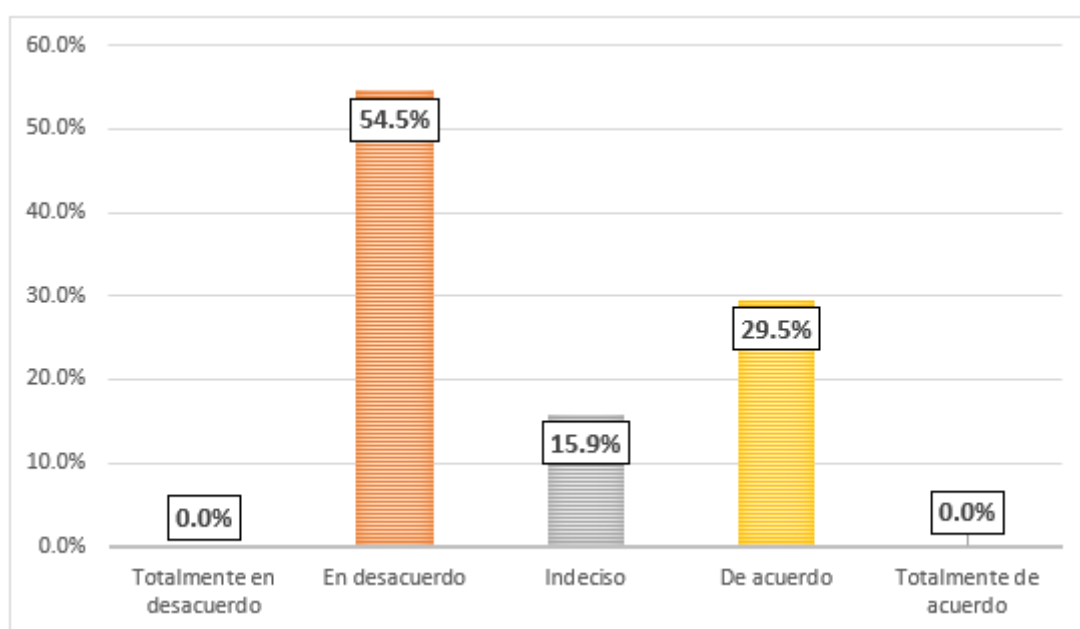
Fuente: Elaboración propia en base a encuesta.

Los datos anteriores muestran que el 4.5% de los trabajadores están en desacuerdo respecto a si en la empresa SEDA HUÁNUCO S.A. sucursal Tingo María, existe una dotación de un buen ambiente de trabajo. Frente a un 43.2% que manifiesta estar de acuerdo con lo mencionado. Descripción que se hace con respecto a la variable control interno en su dimensión de recursos humanos.

Tabla 6. Plan de capacitación permanente de los trabajadores

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
En desacuerdo	24	54.5%
Indeciso	7	15.9%
De acuerdo	13	29.5%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	44	100%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta.

**Figura 3. Plan de capacitación permanente de los trabajadores**

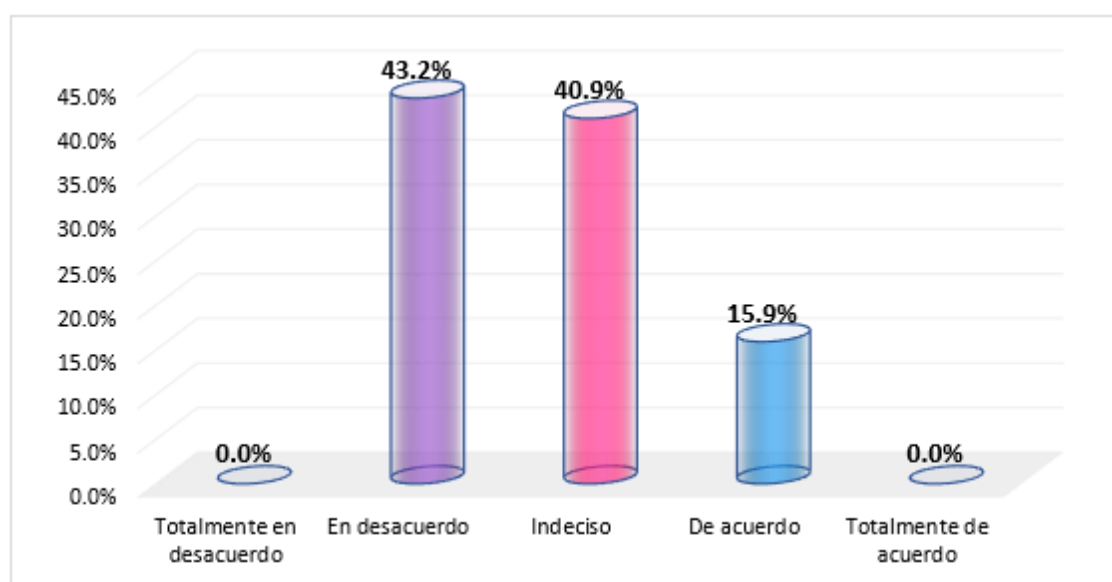
Fuente: Elaboración propia en base a encuesta.

Los datos anteriores muestran que el 54.5% de los trabajadores están en desacuerdo respecto a si en la empresa SEDA HUÁNUCO S.A. sucursal Tingo María, se verifica la existencia de un plan de capacitación permanente para los trabajadores. Frente a un 29.5% que manifiesta estar de acuerdo con lo mencionado. Descripción que se hace con respecto a la variable control interno en su dimensión de recursos humanos.

Tabla 7. Correcta evaluación del desempeño del personal

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
En desacuerdo	19	43.2%
Indeciso	18	40.9%
De acuerdo	7	15.9%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	44	100%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta.

**Figura 4. Correcta evaluación del desempeño del personal**

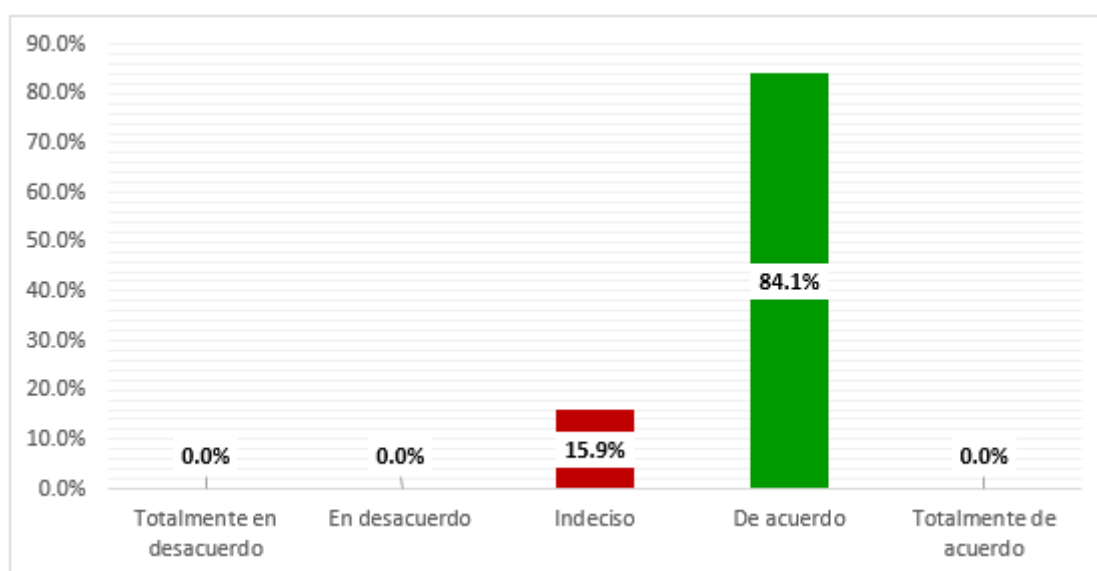
Fuente: Elaboración propia en base a encuesta.

Los datos anteriores muestran que el 43.2% de los trabajadores están en desacuerdo respecto a si en la empresa SEDA HUÁNUCO S.A. sucursal Tingo María, se verifica la correcta evaluación del desempeño del personal. Frente a un 15.9% que manifiesta estar de acuerdo con lo mencionado y un alto nivel porcentual de 40.9% que se encuentra en situación de indecisión. Descripción que se hace con respecto a la variable control interno en su dimensión de recursos humanos.

Tabla 8. Adecuada elaboración y control de las tarifas de servicios

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
En desacuerdo	0	0.0%
Indeciso	7	15.9%
De acuerdo	37	84.1%
Totalmente de acuerdo	0	0.0%
Total	44	100%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta.

**Figura 5. Adecuada elaboración y control de las tarifas de servicios**

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta.

Los datos anteriores muestran que ninguno de los trabajadores está en desacuerdo respecto a si en la empresa SEDA HUÁNUCO S.A. sucursal Tingo María, Existe una adecuada elaboración y control de las tarifas de servicios. Frente a un 84.1% que manifiesta estar de acuerdo con lo mencionado y un nivel porcentual de 15.9% que se encuentra en situación de indecisión. Descripción que se hace con respecto a la variable control interno en su dimensión de servicios.

Tabla 9. Adecuado control de los nuevos suministros de servicios (clientes).

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	2%
Indeciso	24	55%
De acuerdo	19	43%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	44	100%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta.

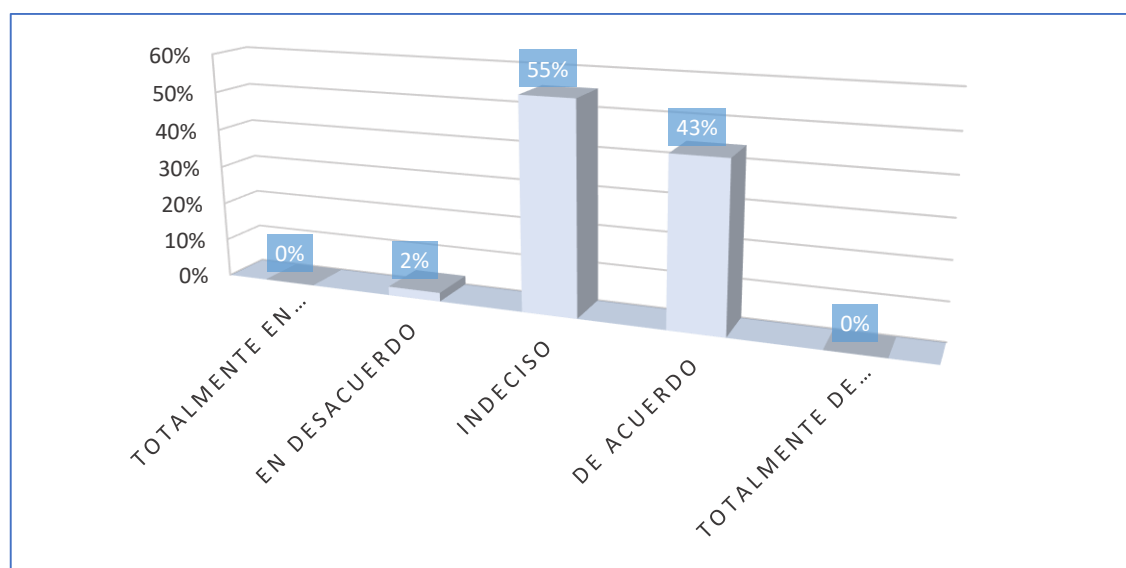


Figura 6. Adecuado control de los nuevos suministros de servicios (clientes).

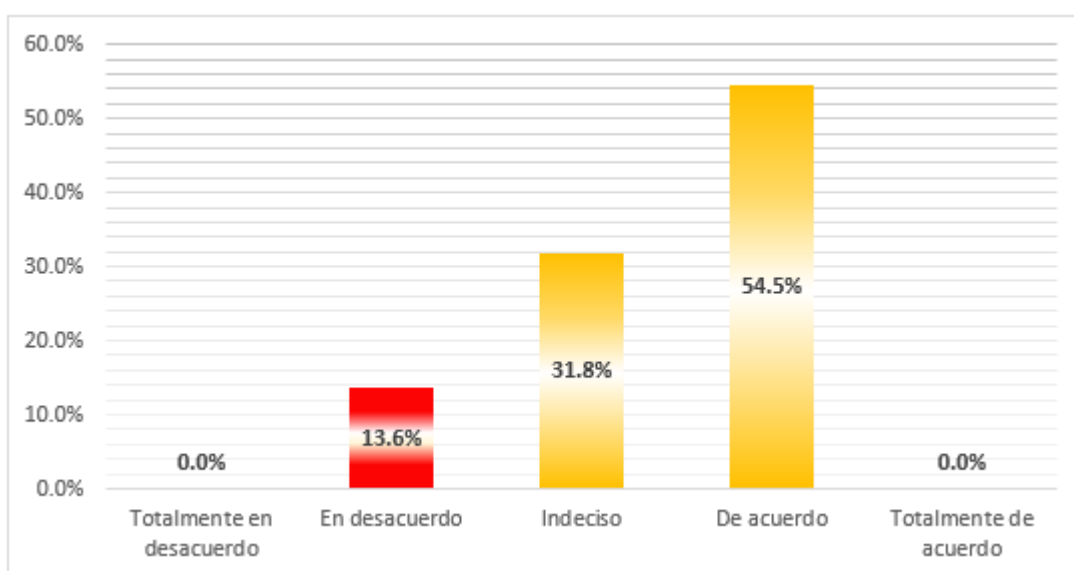
Fuente: Elaboración propia en base a encuesta.

Los datos anteriores muestran que un 2.0% de los trabajadores está en desacuerdo respecto a si en la empresa SEDA HUÁNUCO S.A. sucursal Tingo María, Existe un adecuado control de los nuevos suministros de servicios (clientes). Frente a un 43.0% que manifiesta estar de acuerdo con lo mencionado y un nivel porcentual de 55.0% que se encuentra en situación de indecisión. Descripción que se hace con respecto a la variable control interno en su dimensión de servicios.

Tabla 10. Adecuado procedimiento de trabajo a domicilio

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
En desacuerdo	6	13.6%
Indeciso	14	31.8%
De acuerdo	24	54.5%
Totalmente de acuerdo	0	0.0%
Total	44	100%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta.

**Figura 7. Adecuado procedimiento de trabajo a domicilio**

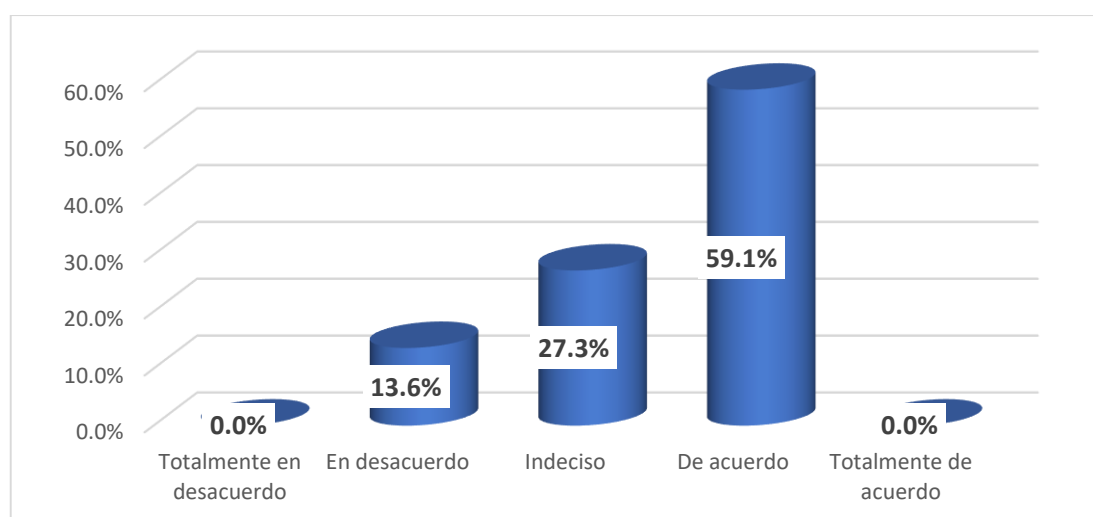
Fuente: Elaboración propia en base a encuesta.

Los datos anteriores muestran que un 13.6% de los trabajadores está en desacuerdo respecto a si en la empresa SEDA HUÁNUCO S.A. sucursal Tingo María, Se verifica el adecuado procedimiento de trabajo a domicilio. Frente a un 54.5% que manifiesta estar de acuerdo con lo mencionado y un nivel porcentual de 31.8% que se encuentra en situación de indecisión. Descripción que se hace con respecto a la variable control interno en su dimensión de servicios.

Tabla 11. Correcto procedimiento de corte y reposición de agua

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
En desacuerdo	6	13.6%
Indeciso	12	27.3%
De acuerdo	26	59.1%
Totalmente de acuerdo	0	0.0%
Total	44	100%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta.

**Figura 8. Correcto procedimiento de corte y reposición de agua**

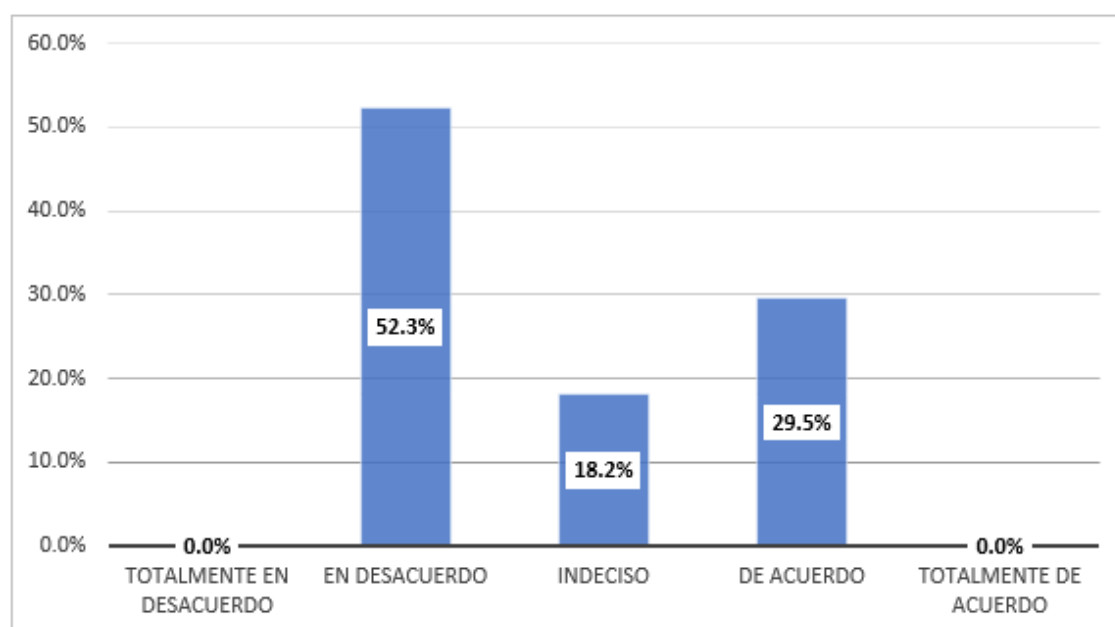
Fuente: Elaboración propia en base a encuesta.

Los datos anteriores muestran que un 13.6% de los trabajadores está en desacuerdo respecto a si en la empresa SEDA HUÁNUCO S.A. sucursal Tingo María, Se verifica el correcto procedimiento de corte y reposición de agua. Frente a un 59.1% que manifiesta estar de acuerdo con lo mencionado y un nivel porcentual de 27.3% que se encuentra en situación de indecisión. Descripción que se hace con respecto a la variable control interno en su dimensión de servicios.

Tabla 12. Correcto proceso para la selección de compra de equipos

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
En desacuerdo	23	52.3%
Indeciso	8	18.2%
De acuerdo	13	29.5%
Totalmente de acuerdo	0	0.0%
Total	44	100.0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta.

**Figura 9. Correcto proceso para la selección de compra de equipos**

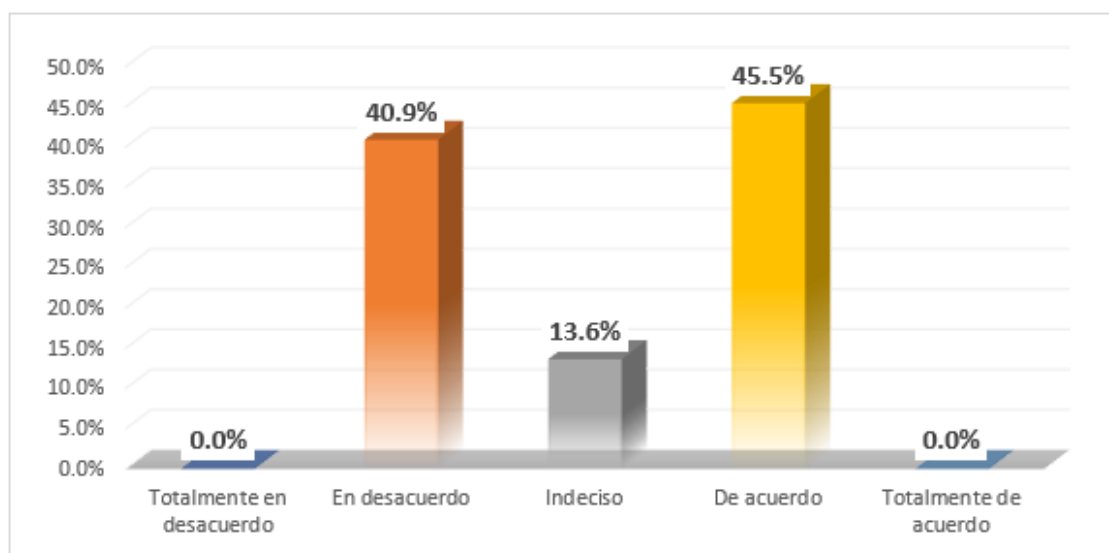
Fuente: Elaboración propia en base a encuesta.

Los datos anteriores muestran que un 52.3% de los trabajadores está en desacuerdo respecto a si en la empresa SEDA HUÁNUCO S.A. sucursal Tingo María, se verifica el correcto proceso para la selección de compra de equipos. Frente a un 29.5% que manifiesta estar de acuerdo con lo mencionado y un nivel porcentual de 18.2% que se encuentra en situación de indecisión. Descripción que se hace con respecto a la variable control interno en su dimensión de equipos.

Tabla 13. Correcta adquisición de equipos para la empresa

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
En desacuerdo	18	40.9%
Indeciso	6	13.6%
De acuerdo	20	45.5%
Totalmente de acuerdo	0	0.0%
Total	44	100.0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta.

**Figura 10. Correcta adquisición de equipos para la empresa**

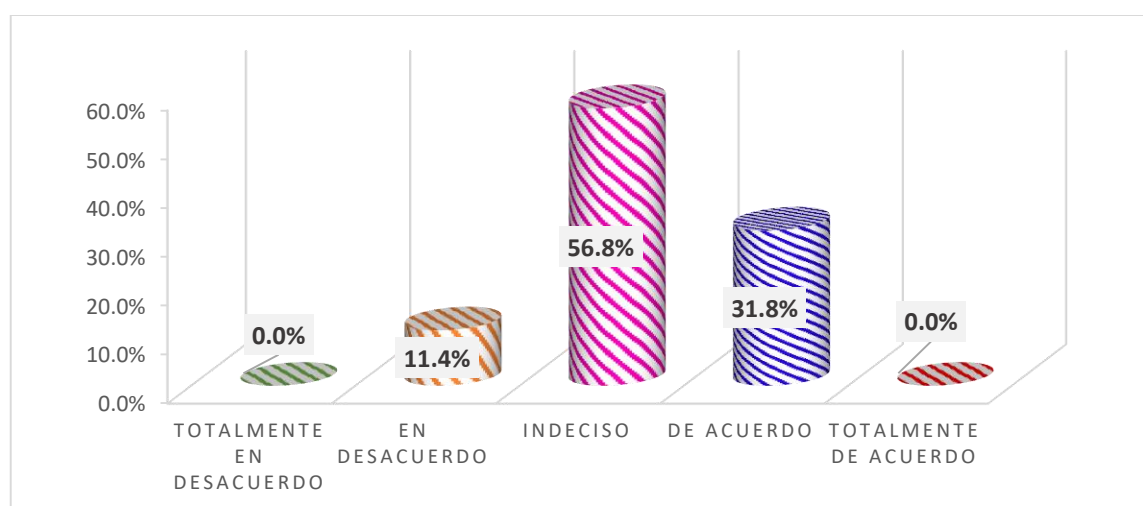
Fuente: Elaboración propia en base a encuesta.

Los datos anteriores muestran que un 40.9% de los trabajadores está en desacuerdo respecto a si en la empresa SEDA HUÁNUCO S.A. sucursal Tingo María, se verifica la correcta adquisición de equipos para la empresa. Frente a un 45.5% que manifiesta estar de acuerdo con lo mencionado y un nivel porcentual de 13.6% que se encuentra en situación de indecisión. Descripción que se hace con respecto a la variable control interno en su dimensión de equipos.

Tabla 14. Adecuada distribución de los equipos en la empresa

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
En desacuerdo	5	11.4%
Indeciso	25	56.8%
De acuerdo	14	31.8%
Totalmente de acuerdo	0	0.0%
Total	44	100%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta.

**Figura 11. Adecuada distribución de los equipos en la empresa**

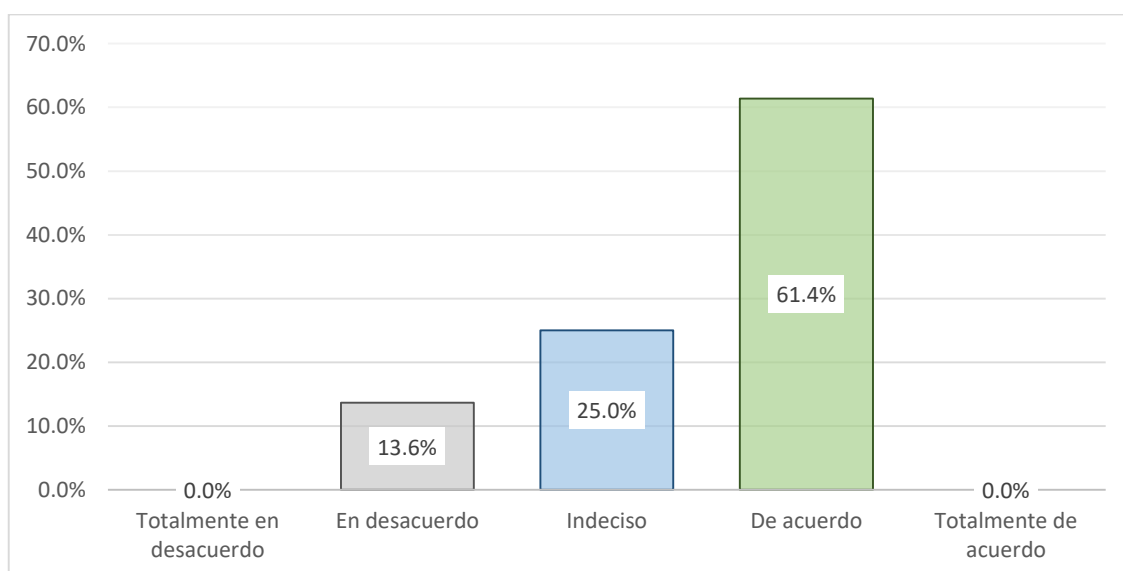
Fuente: Elaboración propia en base a encuesta.

Se muestra que, el 11.4% de los trabajadores está en desacuerdo respecto a si en la empresa SEDA HUÁNUCO S.A. sucursal Tingo María, se controla la adecuada distribución de los equipos en la empresa. Frente a un 31.8% que manifiesta estar de acuerdo con lo mencionado y un nivel porcentual alto de 56.8% que se encuentra en situación de indecisión. Descripción que se hace con respecto a la variable control interno en su dimensión de equipos.

Tabla 15. Correcto uso de los equipos de la empresa

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
En desacuerdo	6	13.6%
Indeciso	11	25.0%
De acuerdo	27	61.4%
Totalmente de acuerdo	0	0.0%
Total	44	100%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta.

**Figura 12. Correcto uso de los equipos de la empresa**

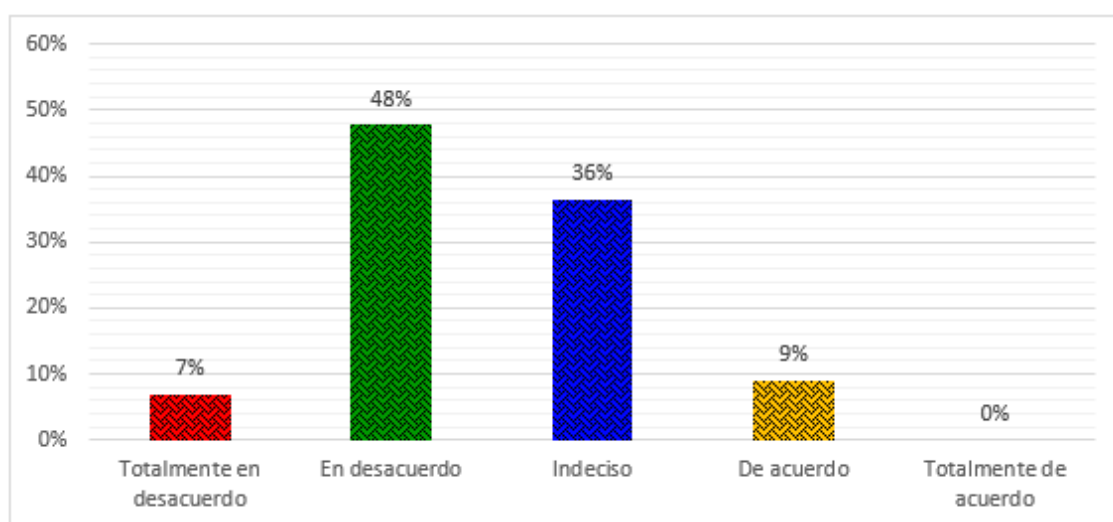
Fuente: Elaboración propia en base a encuesta.

Se muestran que un 13.6% de los trabajadores está en desacuerdo respecto a si en la empresa SEDA HUÁNUCO S.A. sucursal Tingo María, se verifica el correcto uso de los equipos de la empresa. Frente a un 61.4% que manifiesta estar de acuerdo con lo mencionado y un nivel porcentual de 25.0% que se encuentra en situación de indecisión. Descripción que se hace con respecto a la variable control interno en su dimensión de equipos.

Tabla 16. Monitorea constante de la ubicación de los equipos

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	7%
En desacuerdo	21	48%
Indeciso	16	36%
De acuerdo	4	9%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	44	100%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta.

**Figura 13. Monitorea constante de la ubicación de los equipos**

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta.

Se demuestra que, el 48.0% de los trabajadores está en desacuerdo respecto a si en la empresa SEDA HUÁNUCO S.A. sucursal Tingo María, se monitorea constantemente la ubicación de los equipos. Frente a un 9.0% que manifiesta estar de acuerdo con lo mencionado y un nivel porcentual de 36.0% que se encuentra en situación de indecisión. Descripción que se hace con respecto a la variable control interno en su dimensión de equipos.

3.2. Resultados relacionados a la gestión operativa:

Los resultados descriptivos de la variable gestión operativa en sus diferentes dimensiones de análisis. Resultados obtenidos de la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa SEDA HUÁNUCO S.A. sucursal Tingo María, cuyas tablas y figuras se muestran a continuación.

Tabla 17. Adecuada gestión en la selección del personal

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
En desacuerdo	19	43.2%
Indeciso	10	22.7%
De acuerdo	13	29.5%
Totalmente de acuerdo	2	4.5%
Total	44	100%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta.

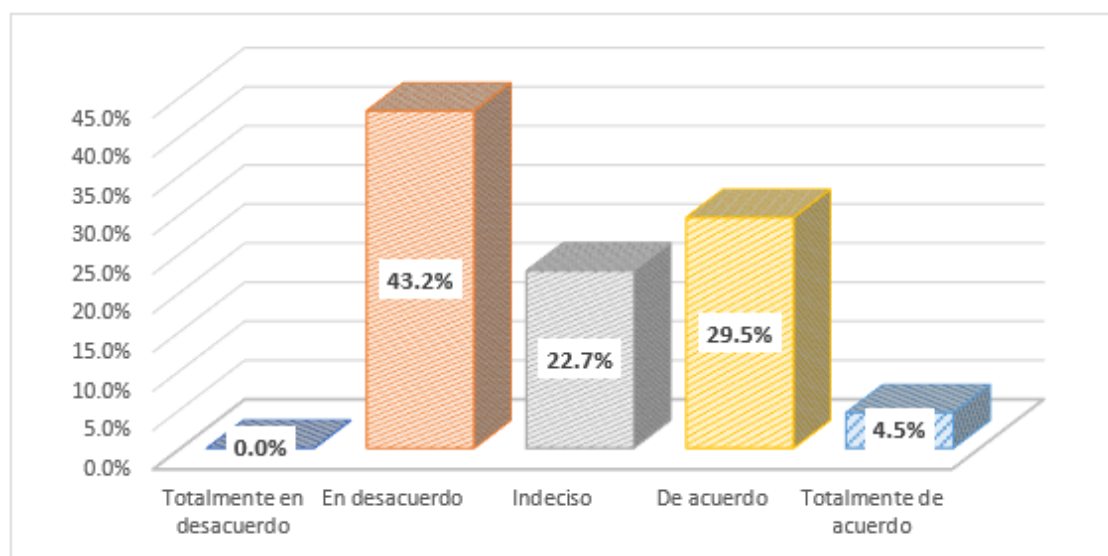


Figura 14. Adecuada gestión en la selección del personal

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta.

El gráfico presenta que, el 43.2% de los trabajadores están en desacuerdo respecto a si en la empresa SEDA HUÁNUCO S.A. sucursal Tingo María, Existe una adecuada gestión en la selección del personal. Frente a un 29.5% que manifiesta estar de acuerdo con lo mencionado y un nivel porcentual de 22.7%

que se encuentra en situación de indecisión. Descripción que se hace con respecto a la variable gestión operativa en su dimensión de gestión de recursos humanos.

Tabla 18. Adecuada gestión para la dotación de un buen ambiente de trabajo

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
En desacuerdo	2	4.5%
Indeciso	17	38.6%
De acuerdo	19	43.2%
Totalmente de acuerdo	6	13.6%
Total	44	100%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta.

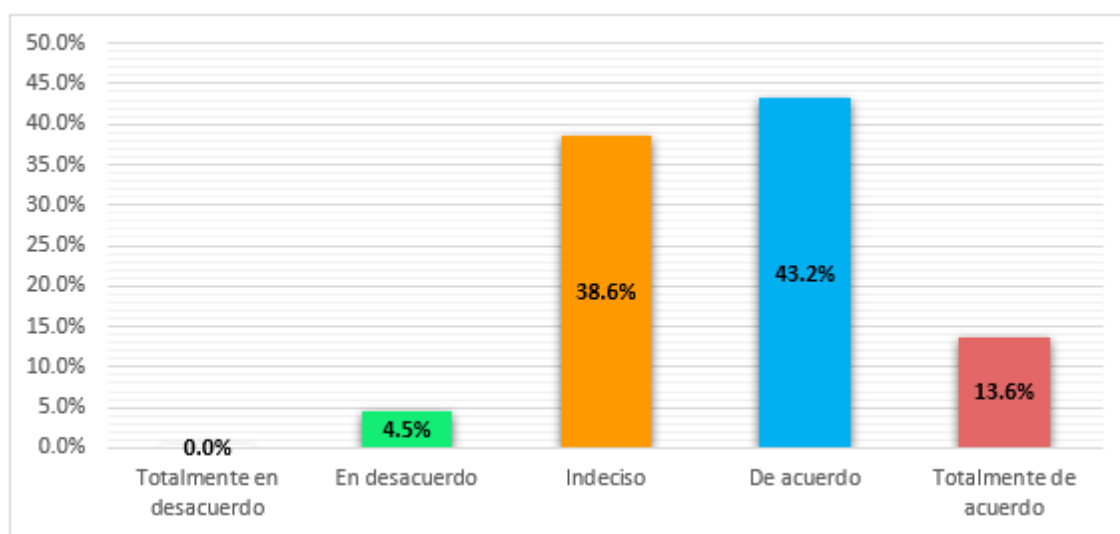


Figura 15. Adecuada gestión para la dotación de un buen ambiente de trabajo

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta.

Se muestran que un 4.5% de los trabajadores están en desacuerdo respecto a si en la empresa SEDA HUÁNUCO S.A. sucursal Tingo María, existe una adecuada gestión para la dotación de un buen ambiente de trabajo. Frente a un 43.2% que manifiesta estar de acuerdo con lo mencionado y un nivel porcentual de 38.6% que se encuentra en situación de indecisión. Descripción

que se hace con respecto a la variable gestión operativa en su dimensión de gestión de recursos humanos.

Tabla 19. Adecuada gestión para la capacitación permanente

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
En desacuerdo	2	4.5%
Indeciso	17	38.6%
De acuerdo	19	43.2%
Totalmente de acuerdo	6	13.6%
Total	44	100%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta.



Figura 16. Adecuada gestión para la capacitación permanente

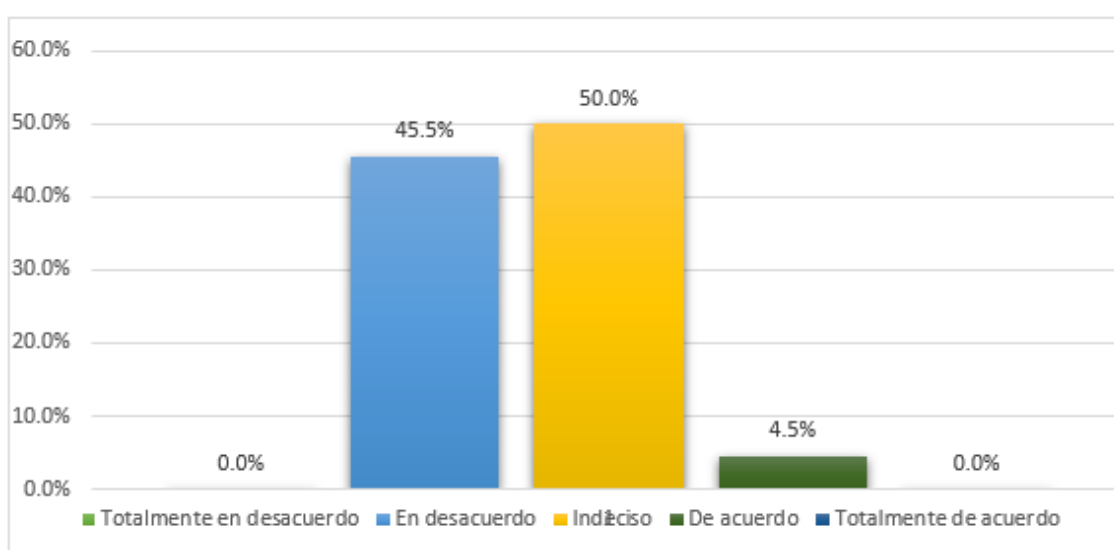
Fuente: Elaboración propia en base a encuesta.

El 4.5% de los trabajadores están en desacuerdo respecto a si en la empresa SEDA HUÁNUCO S.A. sucursal Tingo María, existe una adecuada gestión para la capacitación permanente. Frente a un 43.2% que manifiesta estar de acuerdo con lo mencionado y un nivel porcentual de 38.6% que se encuentra en situación de indecisión. Descripción que se hace con respecto a la variable gestión operativa en su dimensión de gestión de recursos humanos.

Tabla 20. Adecuada gestión para la evaluación del desempeño del personal

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
En desacuerdo	20	45.5%
Indeciso	22	50.0%
De acuerdo	2	4.5%
Totalmente de acuerdo	0	0.0%
Total	44	100%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta.

**Figura 17. Adecuada gestión para la evaluación del desempeño del personal**

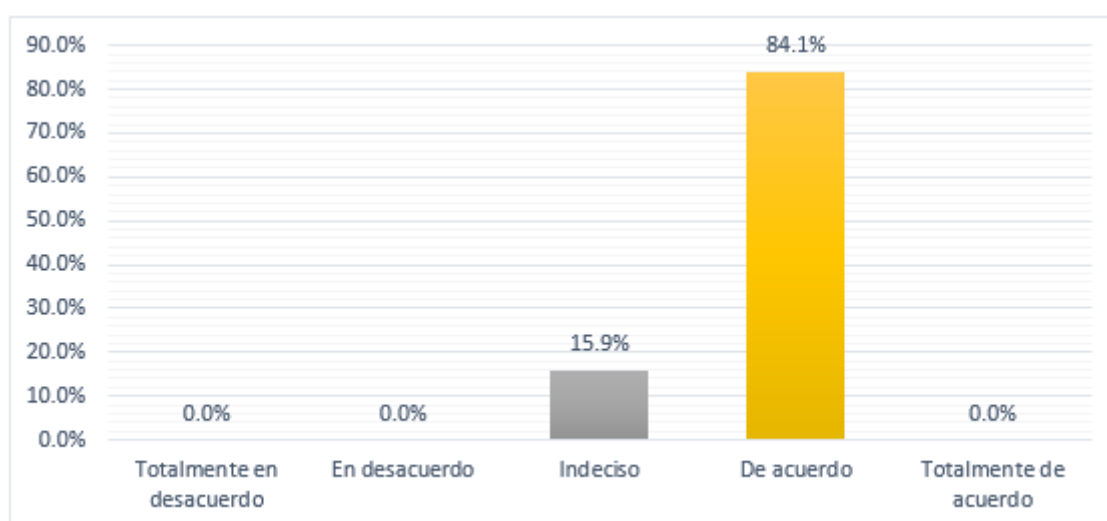
Fuente: Elaboración propia en base a encuesta.

Presenta que, el 45.5% de los trabajadores están en desacuerdo respecto a si SEDA HUÁNUCO S.A. sucursal Tingo María, existe una adecuada gestión para la evaluación del desempeño del personal. Frente a 4.5% que manifiesta estar de acuerdo con lo mencionado y un nivel porcentual alto de 50.0% que se encuentra en situación de indecisión. Descripción que se hace con respecto a la variable gestión operativa en su dimensión de gestión de recursos humanos.

Tabla 21. Adecuada gestión para la elaboración y control de las tarifas

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
En desacuerdo	0	0.0%
Indeciso	7	15.9%
De acuerdo	37	84.1%
Totalmente de acuerdo	0	0.0%
Total	44	100%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta.

**Figura 18. Adecuada gestión para la elaboración y control de las tarifas**

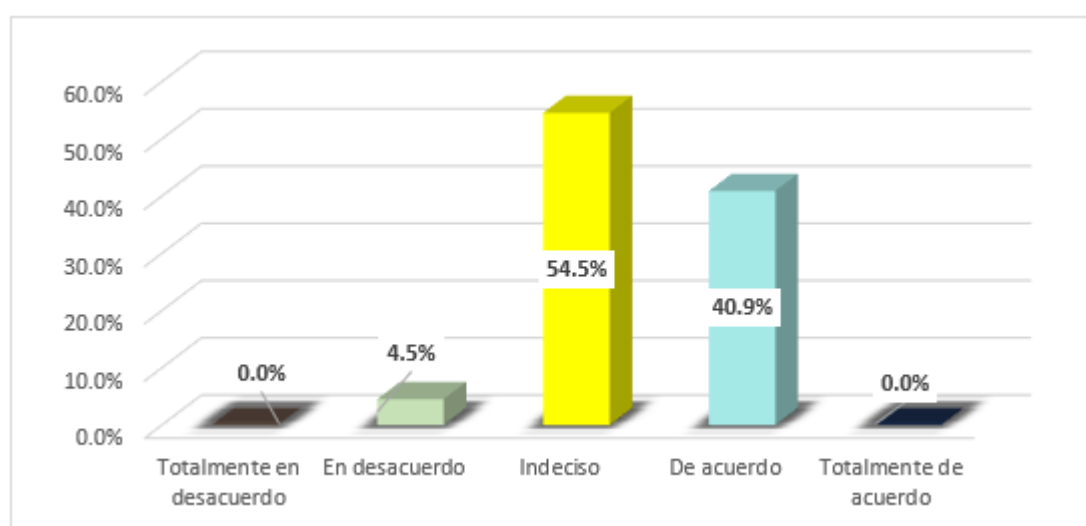
Fuente: Elaboración propia en base a encuesta.

Se muestra que ninguno de los trabajadores está en desacuerdo respecto a si SEDA HUÁNUCO S.A. sucursal Tingo María, existe una adecuada gestión para la elaboración y control de las tarifas. Frente a un 84.1% que manifiesta estar de acuerdo con lo mencionado y un nivel porcentual de 15.9% que se encuentra en situación de indecisión. Descripción que se hace con respecto a la variable gestión operativa en su dimensión de gestión de servicios.

Tabla 22. Adecuada gestión para el incremento de nuevos suministros

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
En desacuerdo	2	4.5%
Indeciso	24	54.5%
De acuerdo	18	40.9%
Totalmente de acuerdo	0	0.0%
Total	44	100%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta.

**Figura 19. Adecuada gestión para el incremento de nuevos suministros**

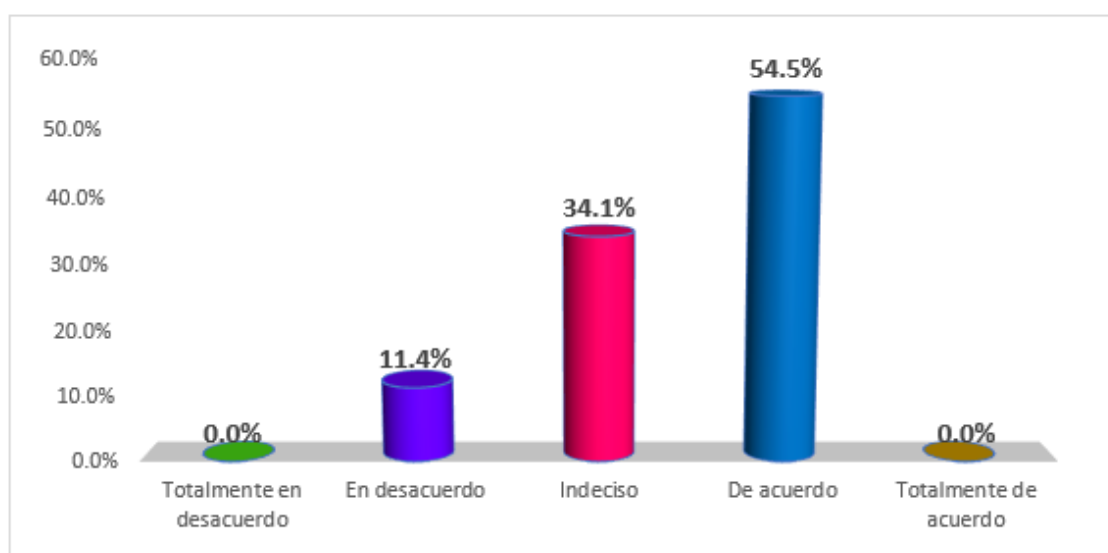
Fuente: Elaboración propia en base a encuesta.

Se muestra que, un 4.5% de los trabajadores están en desacuerdo respecto a si SEDA HUÁNUCO S.A. sucursal Tingo María, existe una adecuada gestión para el incremento de nuevos suministros. Frente a un 40.9% que manifiesta estar de acuerdo con lo mencionado y un nivel porcentual alto de 54.5% que se encuentra en situación de indecisión. Descripción que se hace con respecto a la variable gestión operativa en su dimensión de gestión de servicios.

Tabla 23. Adecuada gestión para la realización de trabajos a domicilio

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
En desacuerdo	5	11.4%
Indeciso	15	34.1%
De acuerdo	24	54.5%
Totalmente de acuerdo	0	0.0%
Total	44	100%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta.

**Figura 20. Adecuada gestión para la realización de trabajos a domicilio**

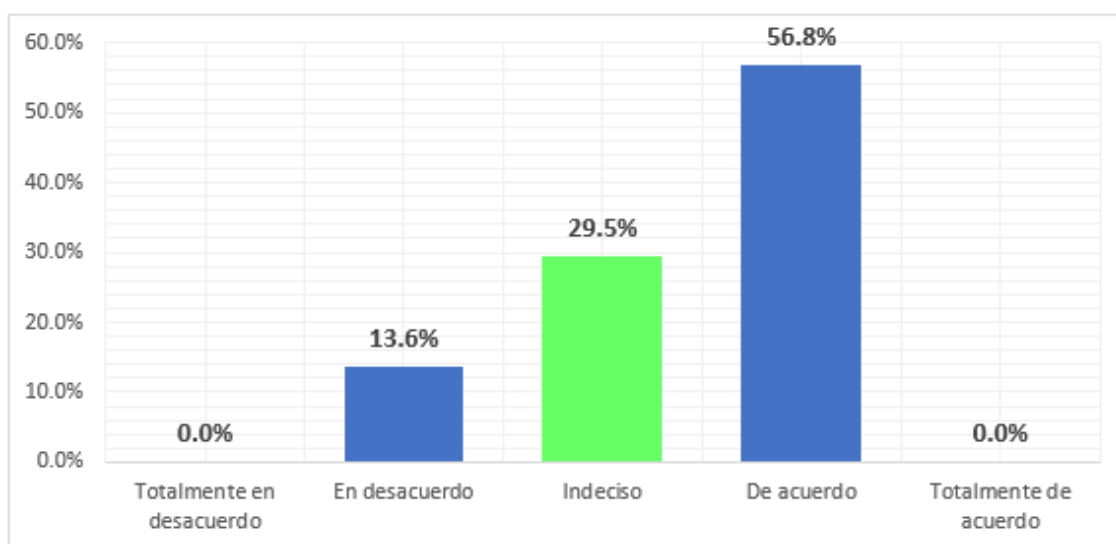
Fuente: Elaboración propia en base a encuesta.

Se muestran que, un 11.4% de los trabajadores están en desacuerdo respecto a si SEDA HUÁNUCO S.A. sucursal Tingo María, existe una adecuada gestión para la realización de trabajos a domicilio. Frente a un 54.5% que manifiesta estar de acuerdo con lo mencionado y un nivel porcentual de 34.1% que se encuentra en situación de indecisión. Descripción que se hace con respecto a la variable gestión operativa en su dimensión de gestión de servicios.

Tabla 24. Adecuada gestión para la evaluación del desempeño laboral

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
En desacuerdo	6	13.6%
Indeciso	13	29.5%
De acuerdo	25	56.8%
Totalmente de acuerdo	0	0.0%
Total	44	100%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta.

**Figura 21. Adecuada gestión para la evaluación del desempeño laboral**

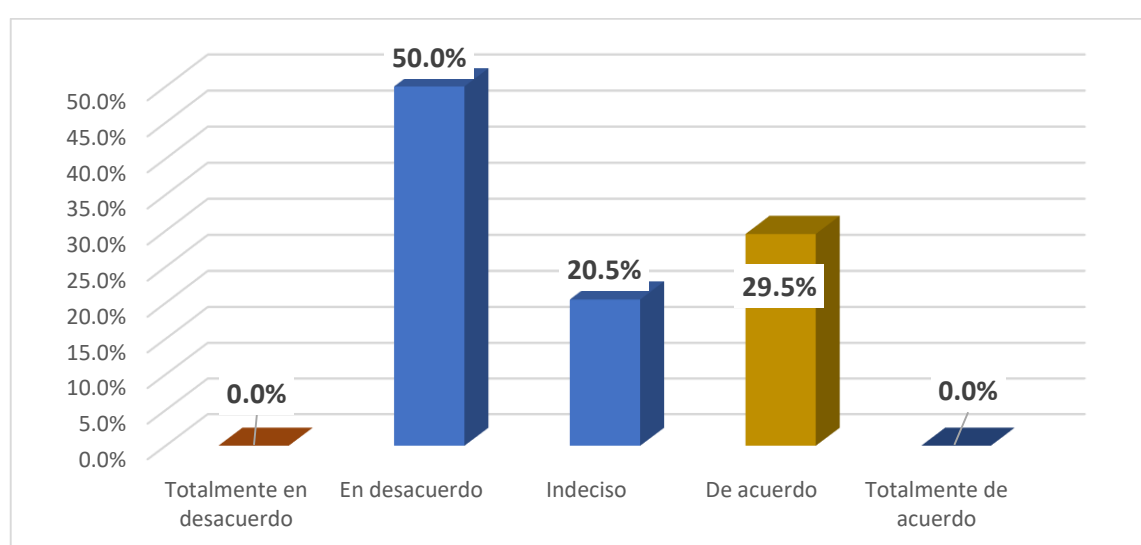
Fuente: Elaboración propia en base a encuesta.

El gráfico presenta, un 13.6% de los trabajadores están en desacuerdo respecto a si en la empresa SEDA HUÁNUCO S.A. sucursal Tingo María, existe una adecuada gestión para la evaluación del desempeño laboral. Frente a un 56.8% que manifiesta estar de acuerdo con lo mencionado y un nivel porcentual de 29.5% que se encuentra en situación de indecisión. Descripción que se hace con respecto a la variable gestión operativa en su dimensión de gestión de servicios.

Tabla 25. Adecuada gestión para la selección de compra de nuevos equipos

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
En desacuerdo	22	50.0%
Indeciso	9	20.5%
De acuerdo	13	29.5%
Totalmente de acuerdo	0	0.0%
Total	44	100%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta.

**Figura 22. Adecuada gestión para la selección de compra de nuevos equipos**

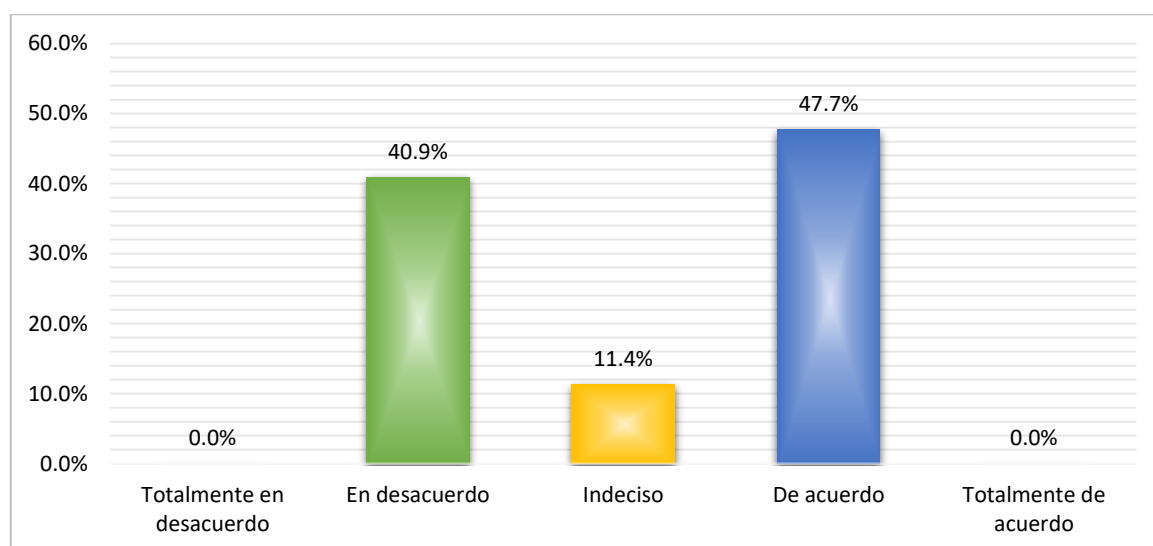
Fuente: Elaboración propia en base a encuesta.

El 50.0% de los trabajadores están en desacuerdo respecto a si en la empresa SEDA HUÁNUCO S.A. sucursal Tingo María, existe una adecuada gestión para la selección de compra de nuevos equipos. Frente a un 29.5% que manifiesta estar de acuerdo con lo mencionado y un valor porcentual de 20.5% que se encuentra en situación de indecisión. Descripción que se hace con respecto a la variable gestión operativa en su dimensión de gestión de equipos.

Tabla 26. Adecuada gestión para la adquisición de nuevos equipos

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
En desacuerdo	18	40.9%
Indeciso	5	11.4%
De acuerdo	21	47.7%
Totalmente de acuerdo	0	0.0%
Total	44	100%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta.

**Figura 23. Adecuada gestión para la adquisición de nuevos equipos**

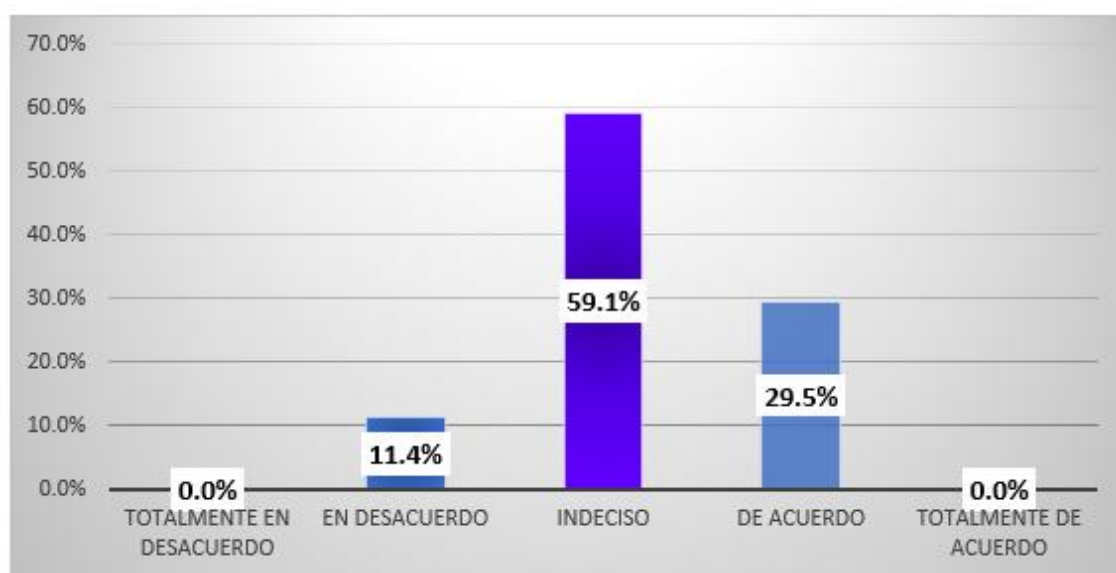
Fuente: Elaboración propia en base a encuesta.

Se muestra que, un 40.9% de los trabajadores están en desacuerdo respecto a si en la empresa SEDA HUÁNUCO S.A. sucursal Tingo María, existe una adecuada gestión para la adquisición de nuevos equipos. Frente a un 47.7% que manifiesta estar de acuerdo con lo mencionado y un valor porcentual de 11.4% que se encuentra en situación de indecisión. Descripción que se hace con respecto a la variable gestión operativa en su dimensión de gestión de equipos.

Tabla 27. Adecuada gestión para una adecuada distribución de equipos

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
En desacuerdo	5	11.4%
Indeciso	26	59.1%
De acuerdo	13	29.5%
Totalmente de acuerdo	0	0.0%
Total	44	100%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta.

**Figura 24. Adecuada gestión para una apropiada distribución de equipos**

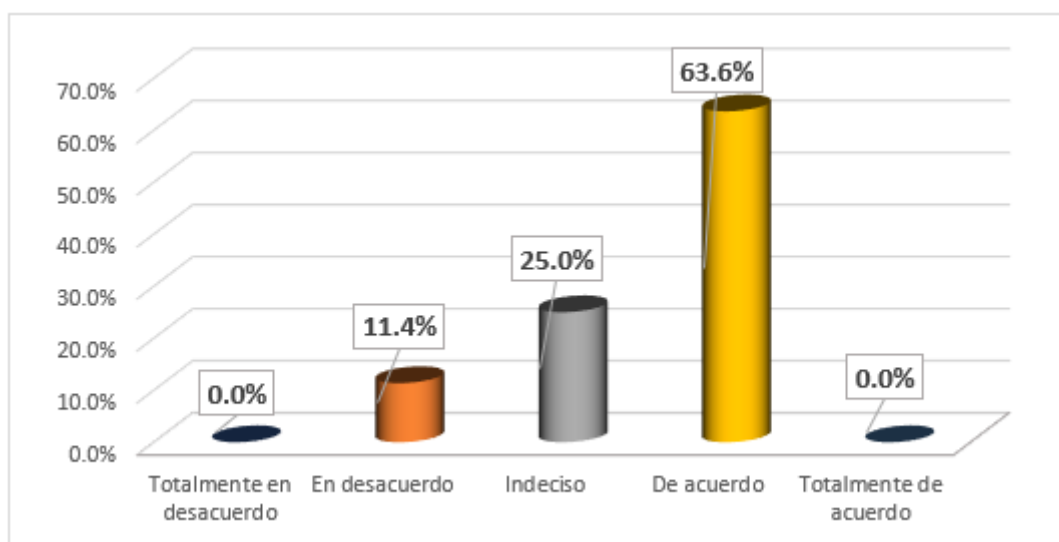
Fuente: Elaboración propia en base a encuesta.

El 11.4% de los trabajadores están en desacuerdo respecto a si en SEDA HUÁNUCO S.A. sucursal Tingo María, existe una buena gestión para una apropiada distribución de equipos. Frente a un 29.5% que manifiesta estar de acuerdo con lo mencionado y un valor porcentual alto de 59.1% que se encuentra en situación de indecisión. Descripción que se hace con respecto a la variable gestión operativa en su dimensión de gestión de equipos.

Tabla 28. Adecuada gestión para el control del uso de los equipos

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
En desacuerdo	5	11.4%
Indeciso	11	25.0%
De acuerdo	28	63.6%
Totalmente de acuerdo	0	0.0%
Total	44	100%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta.

**Figura 25. Adecuada gestión para el control del uso de los equipos**

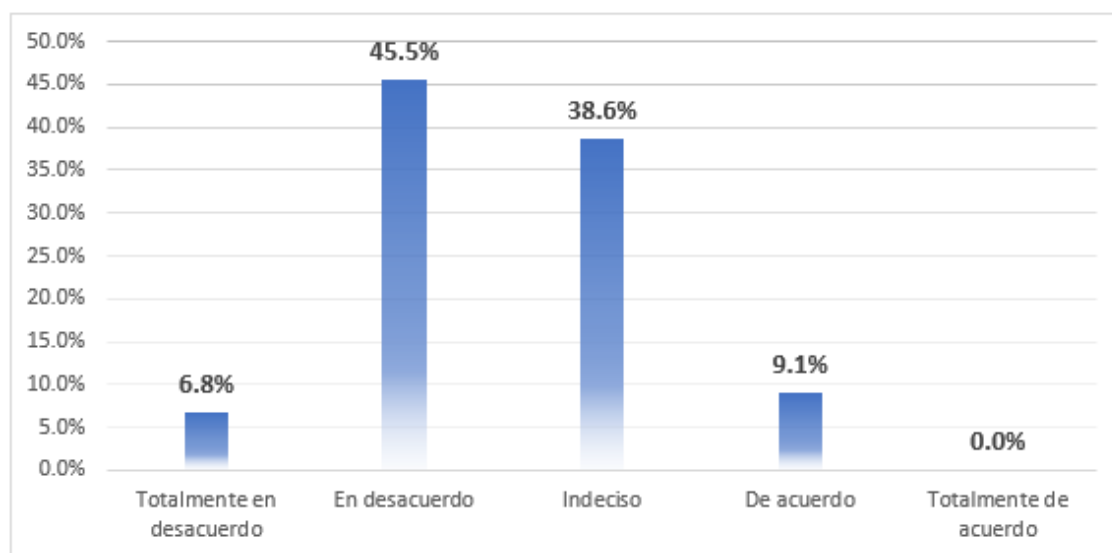
Fuente: Elaboración propia en base a encuesta.

El 11.4% de los trabajadores están en desacuerdo respecto a si en la empresa SEDA HUÁNUCO S.A. sucursal Tingo María, existe una adecuada gestión para el control del uso de los equipos. Frente a un 63.6% que manifiesta estar de acuerdo con lo mencionado y un valor porcentual de 25.0% que se encuentra en situación de indecisión. Descripción que se hace con respecto a la variable gestión operativa en su dimensión de gestión de equipos.

Tabla 29. Adecuada gestión para el monitoreo de ubicación de los equipos

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	6.8%
En desacuerdo	20	45.5%
Indeciso	17	38.6%
De acuerdo	4	9.1%
Totalmente de acuerdo	0	0.0%
Total	44	100%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta.

**Figura 26. Adecuada gestión para el monitoreo de ubicación de los equipos**

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta.

Se muestran que, un 45.5% de los trabajadores están en desacuerdo respecto a si en la empresa SEDA HUÁNUCO S.A. sucursal Tingo María, existe una adecuada gestión para el monitoreo de ubicación de los equipos. Frente a un 9.1% que manifiesta estar de acuerdo con lo mencionado y un valor porcentual de 38.6% que se encuentra en situación de indecisión. Descripción que se hace con respecto a la variable gestión operativa en su dimensión de gestión de equipos.

3.3. Verificación de la hipótesis

En este punto de la investigación, se procede a realizar el proceso de contratación de las hipótesis planteadas desde un inicio, es decir de las hipótesis específicas y de la general.

Para ello, en primera instancia se mencionan cada una de ellas, donde también se establecen la relación de las dimensiones de la variable dependiente, la gestión operativa en la empresa SEDA Huánuco, sucursal Tingo María.

3.3.1 Hipótesis general

- El Control Interno influye positivamente en la Gestión Operativa de la Empresa Seda Huánuco S.A – Sucursal Tingo María.

3.3.2 Hipótesis específicas

- El Control Interno influye positivamente en la gestión de los recursos humanos de la Empresa Seda Huánuco – Sucursal Tingo María.
- El Control Interno influye positivamente en la gestión de servicios de la Empresa Seda Huánuco – Sucursal Tingo María.
- El Control Interno influye positivamente en la gestión de equipos de la Empresa Seda Huánuco - Sucursal Tingo María.

De acuerdo con este planteamiento de la hipótesis, se debe de realizar una contrastación hasta por cuatro veces, igual al número de hipótesis totales que se puede apreciar, puesto que las específicas pretenden relacionar a la variable control interno con las dimensiones de la gestión operativa dentro de la empresa analizada, por lo cual requieren de una contratación de manera independiente a fin de corroborar o no la veracidad de cada enunciado.

En tal sentido, previamente se identifica al estadístico con la cual medir el grado de la correlación entre las variables o dimensiones analizadas, y con su nivel de significancia realizar la contrastación misma; para ello se realiza la prueba de normalidad al conjunto de datos de las variables y en base al resultado obtenido en la mencionada prueba, se elige medir la correlación a través del estadístico de Chi cuadrado de Pearson o el Rho de Spearman.

3.3.3 Análisis de la distribución Normal

El contraste de Normalidad es una prueba que permite conocer si los datos de las variables analizadas provienen de una población que se distribuye normalmente, es decir de manera estandarizada con una media igual a cero y una varianza igual a uno. Esta prueba previa es requerida para conocer el tipo de estadístico a usar para medir el grado de correlación, además para que el resultado del análisis a realizar sea confiable. En base a los mencionado, a continuación, se procede a realizar la prueba en cuestión a través del procedimiento clásico dentro de las pruebas de hipótesis.

1. Planteamiento de la hipótesis.

H₀: Las variables analizadas se ajustan a una distribución Normal.

H_a: Las variables analizadas no se ajustan a una distribución Normal.

2. Nivel de significancia.

También se le conoce como margen de error, representa a la mayor probabilidad de concluir de manera errada dentro de esta prueba. El nivel máximo para este caso es de 5%.

$$\alpha = 0.05$$

3. Prueba estadística.

La prueba estadística elegida para este contraste es el criterio de Kolmogorov-Smirnov, puesto que el tamaño de la muestra con la cual se está trabajando es grande.

Tabla 30. Resultados de la prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
CONTROL INTERNO	.205	44	.000
GESTIÓN OPERATIVA	.205	44	.000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

En este tipo de análisis se evalúa el nivel de significancia obtenida, tanto para el control interno como para la gestión operativa.

4. Estimación.

El valor encontrado en la tabla anterior, muestra que para ambos casos la significancia es igual a 0.000; los cuales demuestran que una alta significancia.

5. Conclusión.

Para emitir una conclusión en esta prueba de normalidad, se debe de realizar una comparación con la significancia de la prueba, la misma que está precisada en el punto 2.

Debido a que en ambos casos, el nivel de Sig. encontrada en el resultado de Kolmogorov-Smirnov es inferior al nivel de significancia de la prueba, se concluye que los datos de las variables analizadas no logran ajustarse a una distribución normal, todo ello bajo un nivel de certeza del 95%.

En tal sentido, para efectos del proceso de verificación de la hipótesis, es necesario hacer uso del estadístico de Rho de

Spearman a fin de medir el nivel de correlación entre las variables control interno y gestión operativa.

3.3.4 Contrastación de la hipótesis

Para la contrastación de la hipótesis, en primera instancia se describe de manera breve la parte teórica del coeficiente seleccionado, en base a ello se pueda determinar, la relación positiva o negativa entre los aspectos analizados, los cuales son determinados por los valores del coeficiente obtenido. Sobre ello, se detalla que cada valor del coeficiente de Rho de Spearman está en el rango de -1 hasta 1, En lo teórico, los niveles de correlación se expresan así:

Tabla 31. Grado de relación según el coeficiente de correlación

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
0.01 a 0.10	Correlación positiva débil
0.11 a 0.50	Correlación positiva media
0.51 a 0.75	Correlación positiva considerable
0.76 a 0.90	Correlación positiva muy fuerte
0.91 – 1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández Sampieri & Fernández Collado.

En base a los niveles antes precisados, se tienen los siguientes resultados, para lo cual se inicia con la contrastación de la primera hipótesis general, seguida de las demás hipótesis específicas.

Tabla 32. Correlación entre las variables: Control Interno y Gestión operativa.

			CONTROL INTERNO	GESTIÓN OPERATIVA
Rho de Spearman	CONTROL INTERNO	Coefficiente de correlación	1.000	,934**
		Sig. (unilateral)		.000
		N	44	44
	GESTIÓN OPERATIVA	Coefficiente de correlación	,934**	1.000
		Sig. (unilateral)	.000	
		N	44	44

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (unilateral).

Fuente: Elaboración propia

El coeficiente de Spearman posee un valor de 0.934, detalle que revela un nivel de asociación muy aceptable entre las variables analizadas, es decir la relación existente entre el control interno y la gestión operativa en la empresa SEDA Huánuco, sucursal Tingo María.

Según el valor encontrado, es posible mencionar que para el caso de la empresa analizada, la gestión operativa posee una correlación positiva perfecta, además se denota la existencia de una relación positiva entre ambas, debido al valor mayor que cero, de la misma.

Asimismo, se procede a analizar la relación planteada en las hipótesis específicas, para lo cual se mide el nivel de correlación a través del valor del coeficiente estimado y su nivel de significancia alcanzado, a fin de corroborar o una la relación significativa entre ambas.

A. Control Interno – Gestión de los Recursos humanos.

A continuación se relaciona la variable independiente con la primera dimensión de la variable gestión operativa. Para este caso, una vez más se procede a realizar los pasos de una contrastación de hipótesis.

1. Formulación de hipótesis estadística

H_0 : X no influye en Y1.

(El Control Interno no influye positivamente en la gestión de los recursos humanos de la Empresa Seda Huánuco – Sucursal Tingo María).

H_a : X influye en Y1.

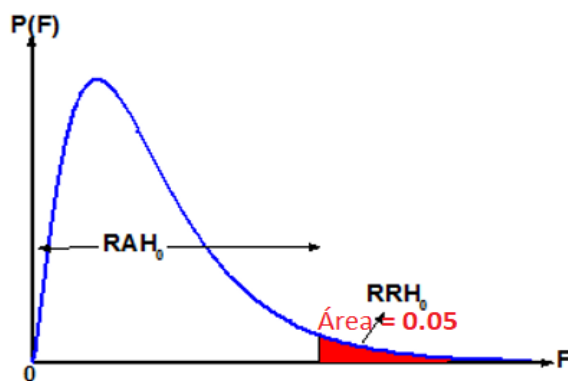
(El Control Interno influye positivamente en la gestión de los recursos humanos de la Empresa Seda Huánuco – Sucursal Tingo María).

2. Nivel de significancia

$$\alpha = 5\%$$

3. Región de rechazo

Según la delimitación de la región de rechazo de la hipótesis nula estadística, se realiza un análisis de si existe o no una relación significativa.



El criterio a tener en cuenta es la comparativa entre el nivel de significancia (0.05) y el valor de la significancia asintótica unilateral (Sig.).

4. Estimación del p-valué

Para relacionar y corroborar la veracidad o no de la primera hipótesis específica de la investigación, se procedió a estimar una nueva correlación donde se tiene en cuenta la información de la primera dimensión de la variable gestión operativa.

Tabla 33. Correlación entre el Control Interno y la Gestión de recursos humanos

			CONTROL INTERNO	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS
Rho de Spearman	CONTROL INTERNO	Coefficiente de correlación	1.000	,704**
		Sig. (unilateral)		.000
		N	44	44
	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	Coefficiente de correlación	,704**	1.000
		Sig. (unilateral)	.000	
		N	44	44

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (unilateral).

Se observa en la tabla 33, el valor obtenido de la Sig. (unilateral) es 0.000, mostrando que la significancia es muy alta.

En el gráfico, el valor de la sig. se encuentra en la región de rechazo de la hipótesis nula, debido a que el valor es menor al nivel de significancia igual a 0.05.

5. Conclusión parcial (de la prueba)

En base a lo precisado en el párrafo anterior, el valor de la Sig. (unilateral) $< \alpha$ ($0.000 < 0.05$), por lo cual se concluye que el Control Interno influye positivamente en la gestión de los recursos humanos

de la Empresa Seda Huánuco – Sucursal Tingo María, cuya relación es significativa.

B. Control Interno – Gestión de servicios.

De la misma manera que en la contrastación anterior, se proceden a realizar los mismos pasos, considerando que ahora se relaciona con la segunda dimensión de la variable gestión operativa, tal como se planteó en la segunda hipótesis específica.

1. Formulación de hipótesis estadística

H_0 : X no influye en Y2.

(El Control Interno no influye positivamente en la gestión de servicios de la Empresa Seda Huánuco – Sucursal Tingo María).

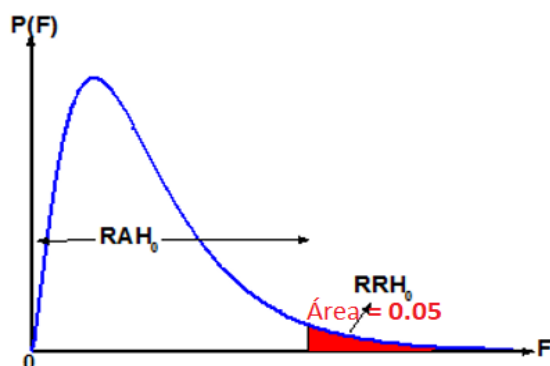
H_a : X influye en Y2.

(El Control Interno influye positivamente en la gestión de servicios de la Empresa Seda Huánuco – Sucursal Tingo María).

2. Nivel de significancia

$$\alpha = 5\%$$

3. Región de rechazo



4. Estimación del p-valué

El proceso de correlación de la segunda hipótesis específica de la investigación, también requiere de su propia estimación.

Tabla 34. Correlación entre el Control Interno y la Gestión de servicios

			CONTROL INTERNO	GESTIÓN DE SERVICIOS
Rho de Spearman	CONTROL INTERNO	Coefficiente de correlación	1.000	,715**
		Sig. (unilateral)		.000
		N	44	44
	GESTIÓN DE SERVICIOS	Coefficiente de correlación	,715**	1.000
		Sig. (unilateral)	.000	
		N	44	44

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (unilateral).

En este caso, también se tiene un valor cercano a cero, con lo cual describe una alta significancia. Además, en términos gráficos, se ubica al lado derecho de la figura.

5. Conclusión parcial (de la prueba)

Debido a que el valor de la Sig. (unilateral) es menor al de la significancia de la prueba, Sig. $< \alpha$ ($0.000 < 0.05$), se puede concluir que el Control Interno influye positivamente en la gestión de servicios de la Empresa Seda Huánuco – Sucursal Tingo María, cuya relación también es significativa.

C. Control Interno – Gestión de equipos.

Ahora se procede a contrastar la tercera hipótesis específica de la presente investigación, el cual considera a la tercera dimensión de la variable gestión operativa.

1. Formulación de hipótesis estadística

H_0 : X no influye en Y3.

(El Control Interno no influye positivamente en la gestión de equipos de la Empresa Seda Huánuco - Sucursal Tingo María).

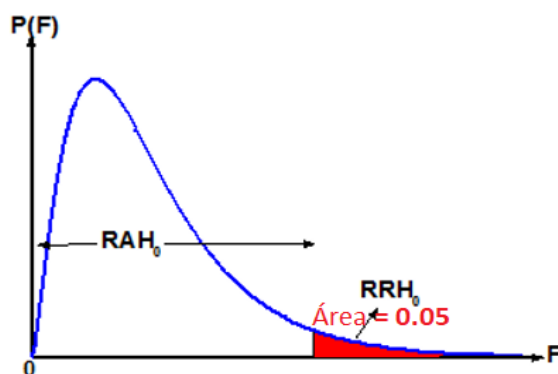
H_a : X influye en Y3.

(El Control Interno influye positivamente en la gestión de equipos de la Empresa Seda Huánuco - Sucursal Tingo María).

2. Nivel de significancia

$$\alpha = 5\%$$

3. Región de rechazo



4. Estimación del p-valoré

Una vez más, se procede a realizar una nueva correlación a fin de estimar el valor del coeficiente y su nivel de significancia alcanzado.

Tabla 35. Correlación entre el Control Interno y la Gestión de equipos

		CONTROL INTERNO	GESTIÓN DE EQUIPOS
Rho de Spearman	CONTROL INTERNO		
	Coeficiente de correlación	1.000	,680**
	Sig. (unilateral)		.000
	N	44	44
	GESTIÓN DE EQUIPOS		
	Coeficiente de correlación	,680**	1.000
Sig. (unilateral)	.000		
N	44	44	

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (unilateral).

El valor del coeficiente de Spearman es aceptable, y posee una significancia también muy significativa, similar a los casos anteriores. Por lo que gráficamente también se denota un aspecto favorable dentro del proceso de contraste de la investigación

5. Conclusión parcial (de la prueba)

El valor de la Sig. (unilateral) es menor al de la significancia de la prueba, Sig. $< \alpha$ ($0.000 < 0.05$), es posible afirmar categóricamente que el Control Interno influye positivamente en la gestión de equipos de la Empresa Seda Huánuco - Sucursal Tingo María, con lo cual se tiene una relación muy significativa.

Según los resultados de las hipótesis específicas, siendo favorables dentro de este proceso de contrastación, se afirma que el control interno influye de manera positiva en la gestión operativa de la empresa SEDA Huánuco SA – sucursal Tingo María, esta misma afirmación puede ser ratificada cuando se observa el coeficiente de correlación muy alto y su respectivo nivel de significancia, cuyo valor también es menor que cero y por ende posee la misma conclusión de cada contraste de la hipótesis específica.

CONCLUSIONES

- El control interno sí se relaciona con la gestión operativa de la empresa Seda Huánuco – sucursal Tingo María, debido al alto valor del coeficiente de correlación de Spearman (0.934), el cual se ubica dentro de la categoría de una correlación positiva perfecta.
- El Control Interno influye positivamente en la gestión de los recursos humanos de la Empresa Seda Huánuco – Sucursal Tingo María, cuya relación es significativa, donde el valor de Sig. (unilateral) es menor al nivel de significancia α ($0.000 < 0.05$).
- El proceso de control interno con respecto a la gestión de servicios es percibida de manera pertinente, ya que 59.1% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo en cuanto al correcto procedimiento de corte y reposición de agua. Además de determinar un resultado positivo en la relación entre ambas variables, cuya relación es significativa del valor de Sig. (unilateral) es menor al nivel de significancia α ($0.000 < 0.05$).
- El proceso de control interno con respecto a la gestión de equipos es percibida de manera pertinente, debido a que el 63.6% del personal considera que existe una adecuada gestión para el control del uso de los equipos. Además de estimar una influencia positiva en la gestión de equipos de la Empresa Seda Huánuco – Sucursal Tingo María, cuya relación es significativa, donde el valor de Sig. (unilateral) menor al nivel de significancia α ($0.000 < 0.05$).

RECOMENDACIONES

- Promover espacios de formación integral en gestión operativa dirigidos a todo el personal de la Empresa Seda Huánuco – Sucursal Tingo María, con el propósito de fortalecer el compromiso institucional y optimizar, de manera articulada, los procesos orientados a una gestión más eficiente, en concordancia con las políticas organizacionales previamente establecidas.
- Fomentar una cultura organizacional orientada al reconocimiento del control interno como un mecanismo esencial para garantizar la confiabilidad y transparencia de la información generada en las transacciones económicas. Asimismo, se busca consolidar la eficacia y eficiencia operativa, así como asegurar el conocimiento y cumplimiento de las disposiciones normativas, tanto internas como externas, que rigen la actividad de la entidad
- Realizar capacitaciones en temas de gestión de equipos, en la Empresa Seda Huánuco – Sucursal Tingo María, a fin de contribuir al correcto proceso de adquisición, selección, distribución, uso y monitoreo de los mismos.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguirre, J. (1997). *Contabilidad de Costos. Gestión y Control Presupuestario*.
- BLOG CALIDAD Y EXCELENCIA (2015). ¿Qué es la gestión operativa de una empresa y como mejorarla? [En línea]. Lima-Perú. Recuperado 18/08/2017: <http://www.lsotools.org./2015/03/26/que-es-la-gestion-operativa-de-una-empresa-y-como-mejorarla/>.
- Calle Parra, C. E. (2013). *Auditoria de gestion como herramienta de mejoramiento continuo en la Empresa Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento Ambiental del Canton Azoques (EMAPAL)*. Ecuador.
- Campos Guevara, C. E. (2003). *Los Procesos de Control Interno en el Departamento de Ejecucion Presupuestal de una Institucion del Estado*. Lima, Peru.
- Catacora, F. (1996). *Sistemas y Procedimientos Contables. Primera Edición*. Editorial McGrawHill. Venezuela.
- Delgado Torres, S. G., Flores Mendoza, M. O., & Velasco Valladares, C. E. (Julio de 2006). *Diseño de un Manual de Procedimientos de Control Interno Contable Enfoque COSO, para el Area Operativa de las Empresas Purificadores de Agua Ubicada en el Salvador. Republica de El Salvador*.
- Enríquez Caro, Ricardo (2012). Artículo: La gestión operativa y la gestión estratégica. Publicado en Administración Moderna. [En línea]. Lima-Perú. Recuperado 18/08/2017: www.administracionmoderna.com/2012/04/la-gestion-operativa-y-la-gestion.html.
- Guerrero Febres, M. R. (2015). *Debilidades de control inteno en la gestion del Gobierno Regional Huánuco periodo 2011-2013*. Huánuco.
- M. Giugale , M., Fretes Cibils, V., & john , L. (2006). *PERÚ la oportunidad de un pais diferente*. Estados Unidos.
- Meigs, W. y Larsen, G. (1994). *Principios de Auditoria. Segunda Edición*. México. Editorial Diana.
- Monge Portillo, C. E. (2014). *Desempeño de las Empresas prestadores del servicio de Agua y Saneamiento en el Perú*. Lima.

Torres Correa, Cecilia (2012). Artículo ¿Qué es la gestión operativa? Publicado en Gestión operativa de las organizaciones. [En línea]. Lima-Perú. Recuperado 18/08/2017: www.gestionoperativadelasorganizaciones.blogspot . pe/2012//12/que-es-la-gestion-opertiva.html.

Pastor Paredes, O. A. (2014). *Evaluacion de la satisfacion de los servicios de agua y saneamiento urbano en el Perú: de la imposicion de la oferta a escuchar a la demanda* . Lima.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

TÍTULO	“EL CAPITAL INTELECTUAL Y SU INFLUENCIA EN LA VENTAJA COMPETITIVA DE LA EMPRESA COMERCIALIZADORA DEL HUALLAGA EN TINGO MARÍA”					
INTERROGANTES	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
<p>GENERAL: ¿Cómo es la influencia del Control Interno en la Gestión Operativa de la Empresa Seda Huánuco – Sucursal Tingo María?</p>	<p>GENERAL: Conocer la influencia del Control Interno en la Gestión Operativa de la Empresa Seda Huánuco – Sucursal Tingo María.</p>	<p>GENERAL: El Control Interno influye positivamente en la Gestión Operativa de la Empresa Seda Hco. S.A – Suc. T. M.</p>	CONTROL INTERNO	CONTROL INTERNO EN LA GESTION DE RR.HH.	<ul style="list-style-type: none"> - Sele. personal - Ambiente de W. - Capacitación permanente - Des. laboral. 	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN. Este estudio es de carácter cuantitativo, no experimental y descriptivo. En efecto, los estudios descriptivos “<i>buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis</i>” (Danhke, 2003, pág. 117)</p> <p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Sistematización bibliográfica. Se utilizará las fichas bibliográficas como herramienta de esta técnica, para anotar los conceptos teóricos y los datos bibliográficos del material consultado. ✓ Encuesta. Se utilizará como herramienta de esta técnica el cuestionario de encuesta, se aplicará a los empleados del ente objeto de estudio. Las preguntas serán de tipo Likert en el cual los informantes deberán de registrar sus respuestas por cada enunciado y dimensión utilizando una escala del 1 al 5. Donde 1 es totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo. </p> <p>PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS. Para el procesamiento de los datos se utilizará el software MS EXCELTM, asimismo para la presentación de los datos estos se ordenaron en tablas consideran los puntajes que se obtuvieron tanto para el capital humano, capital estructural y el capital relacional.</p>
<p>ESPECÍFICAS: ¿Cómo influye el Control Interno en la gestión de los recursos humanos de la Empresa Seda Huánuco S.A – Sucursal Tingo María?</p>	<p>ESPECÍFICAS: Determinar la influencia del Control Interno en la gestión de los recursos humanos de la Empresa Seda Huánuco S.A – Sucursal Tingo María.</p>	<p>ESPECÍFICAS: El C.I. influye positivamente en la gestión de los recursos humanos de la Empresa Seda Huánuco – Suc. T. M.</p>		CONTROL INTERNO EN LA GESTION DE SERVICIOS	<ul style="list-style-type: none"> - Tarifas - Nuevos sum. - Trabajo a domicilio - Corte de agua. 	
<p>¿De qué manera influye el Control Interno en la gestión de servicios de la Empresa Seda Huánuco S.A – Sucursal Tingo María?</p>	<p>Analizar la influencia del Control Interno en la gestión de servicios de la Empresa Seda Huánuco S.A – Sucursal Tingo María.</p>	<p>El Control Interno influye positivamente en la gestión de servicios de la Empresa Seda Huánuco – Sucursal Tingo María.</p>		CONTROL INTERNO EN LA GESTION DE EQUIPOS	<ul style="list-style-type: none"> - Selección - Adquisición - Distribución - Uso - Monitoreo. 	
<p>¿De qué modo influye el Control Interno en la gestión de equipos de la Empresa Seda Huánuco S.A – Sucursal Tingo María?</p>	<p>Evaluar la influencia del Control Interno en la gestión de equipos de la Empresa Seda Huánuco S.A – Sucursal Tingo María.</p>	<p>El Control Interno influye positivamente en la gestión de equipos de la Empresa Seda Hco.- Suc. T.M.</p>	GESTIÓN OPERATIVA	GESTION DE RR.HH.	<ul style="list-style-type: none"> - Sele. personal - Ambiente de W. - Capacitación permanente - Des. Laboral. 	
				GESTION DE SERVICIOS	<ul style="list-style-type: none"> - Tarifas - Nuevos sum. - Trabajo a domicilio - Corte de agua. 	
				GESTION DE EQUIPOS	<ul style="list-style-type: none"> - Selección - Adquisición - Distribución - Uso - Monitoreo. 	

ANEXO 2: CUESTIONARIO DE ENCUESTA

CUESTIONARIO DE ENCUESTA ANÓNIMO

(Dirigido a Funcionarios)

El presente cuestionario tiene como finalidad detectar la influencia del Control Interno en la Gestión Operativa de la empresa SEDA HUÁNUCO S.A. sucursal Tingo María. Para responder tomar en cuenta las opciones siguientes:

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

Agradecemos anticipadamente su colaboración y su tiempo para dar respuesta a las siguientes preguntas:

DIMENSIONES	FRECUENCIAS				
	5	4	3	2	1
CONTROL INTERNO					
RECURSOS HUMANOS					
Se verifica el procedimiento adecuado de selección del personal.					
Se verifica la dotación de un buen ambiente de trabajo.					
Se verifica el plan de capacitación permanente de los trabajadores.					
Se verifica la correcta evaluación del desempeño del personal.					
SERVICIOS					
Existe una adecuada elaboración y control de las tarifas de servicios.					
Existe un adecuado control de los nuevos suministros de servicios (clientes).					
Se verifica el adecuado procedimiento de trabajo a domicilio.					
Se verifica el correcto procedimiento de corte y reposición de agua.					
EQUIPOS					
Se verifica el correcto proceso para la selección de compra de equipos.					
Se verifica la correcta adquisición de equipos para la empresa.					
Se controla la adecuada distribución de los equipos en la empresa.					
Se verifica el correcto uso de los equipos de la empresa.					
Se monitorea constantemente la ubicación de los equipos.					

Anexo 3: Guía de entrevista estructurada

CUESTIONARIO ESTRUCTURADO

(Dirigido al Gerente de Operaciones)

El presente cuestionario tiene como finalidad detectar la influencia del Control Interno en la Gestión Operativa de la empresa SEDA HUÁNUCO S.A. sucursal Tingo María. Para responder tomar en cuenta las opciones siguientes:

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

Agradecemos anticipadamente su colaboración y su tiempo para dar respuesta a las siguientes preguntas:

DIMENSIONES	FRECUENCIAS				
	5	4	3	2	1
CONTROL INTERNO					
RECURSOS HUMANOS					
Se verifica el procedimiento adecuado de selección del personal.					
Se verifica la dotación de un buen ambiente de trabajo.					
Se verifica el plan de capacitación permanente de los trabajadores.					
Se verifica la correcta evaluación del desempeño del personal.					
SERVICIOS					
Existe una adecuada elaboración y control de las tarifas de servicios.					
Existe un adecuado control de los nuevos suministros de servicios (clientes).					
Se verifica el adecuado procedimiento de trabajo a domicilio.					
Se verifica el correcto procedimiento de corte y reposición de agua.					
EQUIPOS					
Se verifica el correcto proceso para la selección de compra de equipos.					
Se verifica la correcta adquisición de equipos para la empresa.					
Se controla la adecuada distribución de los equipos en la empresa.					
Se verifica el correcto uso de los equipos de la empresa.					
Se monitorea constantemente la ubicación de los equipos.					

Anexo 3: Base de datos de la encuesta

DATA.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 27 de 27 variables

	SELEC_PER SON	AMBIENT_TR AB	CAPAC_PER M	EVAL_DESE MP	ELAB_CONT TAR	CONT_NUEV SUM	PROC TRAB DOMIC	PROC_CORT REPOS	COMP EQUI P	ADQUIS_EM PR	DISTRI EQUI P	USO EQUIP	UBIC EQUIP	GEST_SEL PERS	GEST_AMB TRAB	GEST_CAP PERM	GEST_EVAL DES_PER	GEST_ELAB CONT_TAR	GE
1	De acuerdo	En desacu...	En desacu...	En desacu...	De acuerdo	De acuerdo	En desacu...	Indeciso	En desacu...	Indeciso	De acuerdo	En desacu...	En desacu...	De acuerdo	En desacu...	Indeciso	En desacu...	De acuerdo	Ind
2	En desacu...	En desacu...	En desacu...	Indeciso	Indeciso	En desacu...	Indeciso	Indeciso	En desacu...	Indeciso	De acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacu...	En desacu...	En desacu...	En desacu...	Indeciso	En
3	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Indeciso	De acuerdo	Indeciso	Indeciso	De acuerdo	Indeciso	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacu...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Indeciso	De acuerdo	Ind
4	En desacu...	Indeciso	En desacu...	En desacu...	De acuerdo	Indeciso	De acuerdo	De acuerdo	En desacu...	En desacu...	Indeciso	De acuerdo	En desacu...	En desacu...	Indeciso	En desacu...	En desacu...	De acuerdo	Ind
5	Indeciso	De acuerdo	En desacu...	Indeciso	De acuerdo	Indeciso	En desacu...	En desacu...	Indeciso	De acuerdo	En desacu...	Indeciso	En desacu...	Indeciso	De acuerdo	En desacu...	Indeciso	De acuerdo	Ind
6	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Indeciso	Indeciso	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacu...	Indeciso	De acuerdo	En desacu...	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Indeciso	Indeciso	De
7	Indeciso	De acuerdo	En desacu...	Indeciso	De acuerdo	De acuerdo	Indeciso	Indeciso	De acuerdo	De acuerdo	Indeciso	De acuerdo	Indeciso	Indeciso	En desacu...	Indeciso	Indeciso	De acuerdo	De
8	En desacu...	Indeciso	En desacu...	En desacu...	De acuerdo	Indeciso	De acuerdo	De acuerdo	En desacu...	En desacu...	Indeciso	De acuerdo	En desacu...	En desacu...	Indeciso	En desacu...	En desacu...	De acuerdo	Ind
9	Indeciso	De acuerdo	En desacu...	Indeciso	De acuerdo	Indeciso	En desacu...	En desacu...	Indeciso	De acuerdo	En desacu...	Indeciso	En desacu...	Indeciso	De acuerdo	En desacu...	Indeciso	De acuerdo	Ind
10	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Indeciso	De acuerdo	Indeciso	De acuerdo	Indeciso	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De
11	De acuerdo	De acuerdo	En desacu...	Indeciso	Indeciso	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Indeciso	De acuerdo	De acuerdo	En desacu...	Indeciso	Indeciso	De
12	En desacu...	Indeciso	En desacu...	En desacu...	De acuerdo	Indeciso	De acuerdo	De acuerdo	En desacu...	En desacu...	Indeciso	De acuerdo	En desacu...	En desacu...	Indeciso	En desacu...	En desacu...	De acuerdo	Ind
13	Indeciso	De acuerdo	De acuerdo	Indeciso	De acuerdo	De acuerdo	Indeciso	Indeciso	De acuerdo	De acuerdo	Indeciso	De acuerdo	Indeciso	Indeciso	De acuerdo	En desacu...	Indeciso	De acuerdo	De
14	Indeciso	Indeciso	Indeciso	En desacu...	De acuerdo	Indeciso	De acuerdo	De acuerdo	En desacu...	En desacu...	Indeciso	De acuerdo	En desacu...	En desacu...	Indeciso	En desacu...	En desacu...	De acuerdo	Ind
15	En desacu...	De acuerdo	En desacu...	En desacu...	Indeciso	Indeciso	Indeciso	En desacu...	En desacu...	En desacu...	Indeciso	En desacu...	En desacu...	En desacu...	De acuerdo	En desacu...	En desacu...	Indeciso	En
16	En desacu...	Indeciso	Indeciso	En desacu...	De acuerdo	Indeciso	De acuerdo	De acuerdo	En desacu...	En desacu...	Indeciso	De acuerdo	En desacu...	En desacu...	Indeciso	En desacu...	En desacu...	De acuerdo	Ind
17	De acuerdo	Totalmente...	Indeciso	Indeciso	De acuerdo	De acuerdo	Indeciso	Indeciso	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Indeciso	Indeciso	De acuerdo	Totalmente...	Indeciso	Indeciso	De acuerdo	De
18	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Indeciso	Indeciso	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacu...	Indeciso	De acuerdo	En desacu...	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Indeciso	Indeciso	De
19	Indeciso	De acuerdo	En desacu...	Indeciso	De acuerdo	De acuerdo	Indeciso	Indeciso	De acuerdo	De acuerdo	Indeciso	De acuerdo	Indeciso	Indeciso	De acuerdo	En desacu...	Indeciso	De acuerdo	De
20	En desacu...	Indeciso	En desacu...	En desacu...	De acuerdo	Indeciso	De acuerdo	De acuerdo	En desacu...	En desacu...	Indeciso	De acuerdo	En desacu...	En desacu...	Indeciso	En desacu...	En desacu...	De acuerdo	Ind
21	En desacu...	Indeciso	Indeciso	En desacu...	De acuerdo	Indeciso	De acuerdo	De acuerdo	En desacu...	En desacu...	Indeciso	De acuerdo	En desacu...	En desacu...	Indeciso	En desacu...	En desacu...	De acuerdo	Ind
22	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Indeciso	Indeciso	Indeciso	De acuerdo	De acuerdo	Indeciso	Indeciso	De acuerdo	Totalmente...	Indeciso	Indeciso	De acuerdo	De
23	En desacu...	Indeciso	En desacu...	En desacu...	De acuerdo	Indeciso	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacu...	Indeciso	De acuerdo	En desacu...	En desacu...	Indeciso	En desacu...	En desacu...	De acuerdo	Ind
24	Indeciso	De acuerdo	En desacu...	Indeciso	De acuerdo	Indeciso	En desacu...	En desacu...	Indeciso	De acuerdo	En desacu...	Indeciso	En desacu...	Indeciso	De acuerdo	En desacu...	Indeciso	De acuerdo	Ind
25	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Indeciso	Indeciso	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Indeciso	De acuerdo	En desacu...	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Indeciso	Indeciso	De
26	Indeciso	De acuerdo	En desacu...	Indeciso	De acuerdo	De acuerdo	Indeciso	Indeciso	Indeciso	De acuerdo	Indeciso	De acuerdo	Indeciso	Indeciso	De acuerdo	En desacu...	Indeciso	De acuerdo	De
27	En desacu...	Indeciso	En desacu...	En desacu...	De acuerdo	Indeciso	De acuerdo	De acuerdo	En desacu...	En desacu...	Indeciso	De acuerdo	En desacu...	En desacu...	Indeciso	En desacu...	En desacu...	De acuerdo	Ind
28	Indeciso	De acuerdo	En desacu...	Indeciso	De acuerdo	Indeciso	En desacu...	En desacu...	En desacu...	De acuerdo	En desacu...	Indeciso	En desacu...	Indeciso	De acuerdo	En desacu...	Indeciso	De acuerdo	Ind

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

8:29 13/12/2019