

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA**

Escuela Académico Profesional de Contabilidad

Trabajo de Investigación

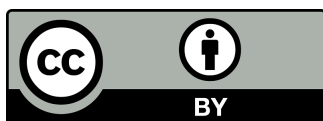
**El ambiente de control en la empresa Grupo Ukukus EIRL  
del distrito de Cusco periodo 2018**

Cindy Maquera Laura  
Mabel Villalobos Melendez

Para optar el Grado Académico de  
Bachiller en Contabilidad

Cusco 2019

Repositorio Institucional Continental  
Trabajo de investigación



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo en primer lugar a Dios por ser mi guía, a la Virgen María por ser mi inspiración, mi modelo y por darme todo su amor. Asimismo a mi familia, por su constante apoyo y ayuda incondicional de manera continua y desinteresada. De igual manera a la Universidad Continental por haber sido el centro de mi formación profesional y a todos los docentes de la Carrera de Contabilidad, por haberme brindado acogida y responder a mis inquietudes y compartir sus experiencias y conocimientos.

**Cindy Maquera Laura**

Dedico este trabajo primeramente a Dios, por ser mi inspiración y a mis padres por su constante apoyo y comprensión que me hace cada día más fuerte. De igual manera a la Universidad Continental por haber sido el centro de mi formación profesional y a todos los docentes de la Carrera de Contabilidad.

**Mabel Villalobos Meléndez**

## **AGRADECIMIENTO**

Nuestro agradecimiento en primer lugar a Dios por ser nuestro guía, a nuestras familias, por su constante apoyo y ayuda incondicional y de manera especial a la Universidad Continental por haber sido el centro de nuestra formación profesional y a todos los docentes de la Carrera de Contabilidad, por habernos brindado acogida y responder a nuestras inquietudes y compartir sus experiencias y conocimientos. Nuestra gratitud al profesor José Carlos Huamán Cruz por orientarnos y guiarnos en la realización de este trabajo investigativo.

Las alumnas

## INDICE

DEDICATORIA .....	i
AGRADECIMIENTO .....	ii
RESUMEN .....	xii
ABSTRACT.....	xiii
INTRODUCCIÓN .....	xiv
<b>Capítulo I: Planteamiento del Estudio.....</b>	<b>1</b>
1.1. Delimitación de investigación.....	1
1.2. Planteamiento del problema.....	2
1.3. Formulación de problema.....	3
1.4. Objetivos de la investigación .....	4
1.5. Justificación de la investigación.....	4
<b>2. Capítulo II: Marco Teórico .....</b>	<b>6</b>
2.1. Antecedentes de la investigación .....	6
2.2. Bases teóricas .....	17
2.3. Definición de términos básicos .....	45
<b>3. Capítulo III: Hipótesis y Variables .....</b>	<b>46</b>
3.1. Hipótesis.....	46
3.1.1. Hipótesis general.....	46
3.1.2. Hipótesis específicas .....	46
3.2. Identificación de las variables .....	46

3.3.	Operacionalización de las variables .....	46
<b>4.</b>	<b>Capítulo IV: Metodología .....</b>	<b>48</b>
4.1.	Enfoque de la investigación .....	48
4.2.	Tipo de investigación .....	48
4.3.	Nivel de investigación .....	48
4.4.	Métodos de investigación.....	49
4.4.1.	Método general .....	49
4.4.2.	Método específico .....	49
4.5.	Diseño de investigación .....	49
4.6.	Población y muestra .....	50
4.6.1.	Población.....	50
4.6.2.	Muestra .....	50
4.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	51
4.7.1.	Técnicas .....	51
4.7.2.	Instrumentos.....	51
<b>5.</b>	<b>Capítulo V: Resultados .....</b>	<b>53</b>
5.1.	Descripción del trabajo de campo .....	53
5.2.	Presentación de resultados .....	53
5.2.1.	Resultados de la variable 1: Ambiente de Control.....	54
5.3.	Discusión de resultados .....	83
5.3.1.	Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos. ....	83

5.3.2. Limitaciones del estudio .....	85
5.3.3. Comparación con la literatura existente.....	85
Conclusiones .....	88
Recomendaciones .....	90
Referencias.....	92
Apéndices.....	96
Matriz de consistencia.....	96
Instrumentos de recolección de datos.....	100
Validación de instrumentos .....	103

## INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Operacionalización de las variables .....	47
Tabla N° 2: Distribución de los ítems del cuestionario .....	54
Tabla N° 3: Ambiente de control .....	54
Tabla N° 4: Integridad y valores éticos. ....	55
Tabla N° 5: ¿En qué nivel considera usted que la organización ha establecido en forma documentada los principios de código de ética e integridad?.....	56
Tabla N° 6: ¿En qué nivel considera usted que la organización promueve la observancia del código de ética e integridad?.....	57
Tabla N° 7: ¿En qué nivel considera usted que han sido notificados formalmente a todos los integrantes de la organización y se ha verificado su comprensión? .....	58
Tabla N° 8: ¿En qué nivel considera usted que la forma en que se comportan la mayoría de los trabajadores, se ajusta a los valores éticos y morales de la organización?.....	59
Tabla N° 9: ¿En qué nivel considera usted que aplica la organización el código de ética no formal? .....	60
Tabla N° 10: Supervisión del desarrollo y rendimiento de los controles internos.....	61
Tabla N° 11: ¿Qué nivel de organigrama posee la empresa? .....	62
Tabla N°12: ¿En qué nivel considera usted que la administración cuenta con las características o preparación que le permiten realizar una supervisión adecuada del entorno de control de la organización? .....	63
Tabla N° 13: ¿Al delegarle una función a una persona que nivel de autoridad suficiente se le da para que pueda tomar las decisiones que considere necesaria? .....	64



Tabla N° 14: ¿En qué nivel considera usted que la organización al realizar cada uno de los procesos, hace una revisión o supervisión del desarrollo y rendimiento? .....	65
Tabla N° 15: Estructuras, líneas de reporte, autoridades y responsabilidades apropiadas en la búsqueda de objetivos. ....	67
Tabla N° 16: ¿En qué nivel considera usted que la organización cuenta con un MOF?.....	68
Tabla N° 17: ¿En qué nivel la estructura organizativa de la entidad está claramente definida y bien comunicada? .....	69
Tabla N° 18: ¿Cuál es el nivel de plan a seguir para el cumplimiento de objetivos?..	70
Tabla N° 19: ¿En qué nivel considera usted que se efectúa el seguimiento del cumplimiento de los objetivos establecido como una herramienta para evaluar la eficiencia de la empresa? .....	71
Tabla N° 20: ¿En qué nivel considera usted que se cumplen los objetivos de la organización?.....	72
Tabla N° 21: Atraer, desarrollar y retener personas competentes en alineación con los objetivos.....	73
Tabla N° 22: ¿En qué nivel considera usted que se han definido competencias, capacidades necesarias y perfiles requeridos? .....	74
Tabla N° 23: ¿En qué nivel considera usted que se aplican las políticas y procedimientos adecuados que garanticen la correcta selección, introducción del personal? .....	75
Tabla N° 24: ¿En qué nivel considera usted que la organización demuestra compromiso por atraer personal competente? .....	76

Tabla N° 25: ¿Cuál es el nivel de capacitación que posee el personal de la organización?.....	77
Tabla N° 26: ¿En qué nivel considera usted que en la organización se aplica la meritocracia?.....	78
Tabla N° 27: Retener individuos comprometidos con sus responsabilidades de control interno en la búsqueda de objetivos. ....	79
Tabla N° 28: ¿En qué nivel considera usted que la empresa cuenta con un buen clima laboral?.....	80
Tabla N° 29: ¿Cuál es el nivel de entrega de beneficios adicionales que la empresa brinda a sus colaboradores? .....	81
Tabla N° 30: ¿En qué nivel considera usted que la empresa otorga incentivos al personal por el cumplimiento de objetivos? .....	82

## INDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: Foto del hostel de la empresa Grupo Ukukus EIRL Cusco. ....	43
Figura N° 2: Organigrama de la empresa Grupo Ukukus EIRL Cusco. ....	44
Figura N° 3: Ambiente de control.....	55
Figura N° 4: Integridad y valores éticos. ....	56
Figura N° 5: ¿En qué nivel considera usted que la organización ha establecido en forma documentada los principios de código de ética e integridad?.....	57
Figura N° 6: ¿En qué nivel considera usted que la organización promueve la observancia del código de ética e integridad?.....	58
Figura N° 7: ¿En qué nivel considera usted que han sido notificados formalmente a todos los integrantes de la organización y se ha verificado su comprensión?.....	59
Figura N° 8: ¿En qué nivel considera usted que la forma en que se comportan la mayoría de los trabajadores, se ajusta a los valores éticos y morales de la organización?.....	60
Figura N° 9: ¿En qué nivel considera usted que aplica la organización el código de ética no formal?.....	61
Figura N° 10: Supervisión del desarrollo y rendimiento de los controles internos. ....	62
Figura 11: ¿Qué nivel de organigrama posee la empresa? .....	63
Figura 12: ¿En qué nivel considera usted que la administración cuenta con las características o preparación que le permiten realizar una supervisión adecuada del entorno de control de la organización? .....	64
Figura 13: ¿Al delegarle una función a una persona que nivel de autoridad suficiente se le da para que pueda tomar las decisiones que considere necesaria? .....	65

Figura N° 14: ¿En qué nivel considera usted que la organización al realizar cada uno de los procesos, hace una revisión o supervisión del desarrollo y rendimiento?.....	66
Figura N° 15: Estructuras, líneas de reporte, autoridades y responsabilidades apropiadas en la búsqueda de objetivos. ....	67
Figura N° 16: ¿En qué nivel considera usted que la organización cuenta con un MOF?.....	68
Figura N° 17: ¿En qué nivel la estructura organizativa de la entidad está claramente definida y bien comunicada? .....	69
Figura N° 18: ¿Cuál es el nivel de plan a seguir para el cumplimiento de objetivos? .....	70
Figura N° 19: ¿En qué nivel considera usted que se efectúa el seguimiento del cumplimiento de los objetivos establecido como una herramienta para evaluar la eficiencia de la empresa? .....	71
Figura N° 20: ¿En qué nivel considera usted que se cumplen los objetivos de la organización? .....	72
Figura N° 21: Atraer, desarrollar y retener personas competentes en alineación con los objetivos.....	73
Figura N° 22: ¿En qué nivel considera usted que se han definido competencias, capacidades necesarias y perfiles requeridos? .....	74
Figura N° 23: ¿En qué nivel considera usted que se aplican las políticas y procedimientos adecuados que garanticen la correcta selección, introducción del personal? .....	75
Figura N° 24: ¿En qué nivel considera usted que la organización demuestra compromiso por atraer personal competente? .....	76

Figura N° 25: ¿Cuál es el nivel de capacitación que posee el personal de la organización? .....	77
Figura N° 26: ¿En qué nivel considera usted que en la organización se aplica la meritocracia?.....	78
Figura N° 27: Retener individuos comprometidos con sus responsabilidades de control interno en la búsqueda de objetivos. ....	79
Figura N° 28: ¿En qué nivel considera usted que la empresa cuenta con un buen clima laboral?.....	80
Figura N° 29: ¿Cuál es el nivel de entrega de beneficios adicionales que la empresa brinda a sus colaboradores? .....	81
Figura N° 30: ¿En qué nivel considera usted que la empresa otorga incentivos al personal por el cumplimiento de objetivos? .....	82

## RESUMEN

La empresa Grupo Ukukus EIRL es una empresa peruana, ubicado en la calle Hospital Nro. 842, con capital de carácter privado, fundada el 01 de junio del 2012 en la ciudad y distrito de Cusco, dedicado al rubro del sector turismo. El ambiente de control marca la base del funcionamiento de una empresa, conjunto de normas, procesos y estructuras que sirven de base para llevar a cabo el adecuado Control Interno, fundamental en una organización, es así que el presente trabajo de investigación titulado : “El ambiente de control en la empresa Grupo Ukukus EIRL del distrito de Cusco, periodo 2018”, se realizó un estudio cuyo problema general es ¿Cuál es el nivel del ambiente de control interno en la empresa Grupo Ukukus E.I.R.L del distrito de Cusco periodo 2018? Siendo el objetivo general determinar el nivel del ambiente de control en la empresa Grupo Ukukus E.I.R.L. del distrito de Cusco periodo 2018. El tipo de investigación es de naturaleza básico -aplicado, el enfoque de la investigación cuantitativo, el diseño no experimental y el alcance descriptivo. La técnica utilizada fue la de cuestionario y entrevista aplicado a una muestra de 20 colaboradores de la empresa, de diferentes áreas. De la información recopilada se obtuvo los resultados que el nivel del ambiente de control interno en la empresa Grupo Ukukus E.I.R.L del distrito de cusco periodo 2018, es de un nivel MEDIO, tabla N° 3 y figura N° 3.Finalmente se concluye que los resultados de la investigación confirma la hipótesis general, qué el nivel de ambiente de control es de un nivel MEDIO, ya que la empresa tiene pocos años de creación y está en una etapa de crecimiento de mejora en los procesos.

**Palabras Clave: Ambiente de control y control interno.**

## ABSTRACT

The Ukukus EIRL Group Company is a Peruvian company, located in Hospital No. 842, with private capital, founded on June 1, 2012 in the city and district of Cusco, dedicated to the tourism sector. The control environment marks the basis of the operation of a company, set of rules, processes and structures that serve as the basis for carrying out the appropriate Internal Control, fundamental in an organization, so that the present research work entitled: “The control environment in the Ukukus EIRL Group company of the district of Cusco, period 2018 ”, a study was carried out whose general problem is What is the level of the internal control environment in the Ukukus EIRL Group company of the Cusco district period 2018? The general objective being to determine the level of the control environment in the Ukukus Group Company E.I.R.L. from the Cusco district 2018 period. The type of research is of a basic nature - applied, the quantitative research approach, the non-experimental design and the descriptive scope. The technique used was the questionnaire and interview guide applied to a sample of 20 employees of the company, from different areas. From the information collected, the results were obtained that the level of the internal control environment in the Ukukus EIRL Group Company of the district of Cusco period 2018, is of a MEDIUM level, table No. 3 and figure No. 3. Finally it is concluded that the Research results confirm the general hypothesis that the level of control environment is of a MEDIUM level, since the company has few years of creation and is in a process of growth in process improvement

**Keywords: Control environment and internal control.**

## INTRODUCCIÓN

La empresa Grupo Ukukus EIRL es una empresa Peruana, ubicado en la calle Hospital Nro. 842 con capital de carácter privado, fundada el 01 de junio del 2012 en la ciudad y distrito de Cusco, dedicado al rubro del sector turismo, teniendo como representante legal a Ronoel Villalobos Meléndez.

El Ambiente de control a través de los años ha tomado gran importancia, hoy en día es parte fundamental en las empresas, ya que contribuyen a la seguridad de esta, fijando y evaluando procesos en toda las áreas de la organización, es un proceso integral efectuado por el titular y colaboradores, en tanto tener una organización eficiente es muy importante para la empresa, ya que ello daría resultados favorables al momento de brindar los servicios y al logro de sus objetivos, para la mayor eficiencia y eficacia de la organización.

Grupo Ukukus E.I.R.L objeto de esta investigación, tiene pocos años de creación y está en una etapa de crecimiento de mejora en los procesos, posee políticas, procedimientos formales y no formales para el desarrollo de un adecuado ambiente de control.

Este trabajo de investigación tiene el propósito de contribuir en mejorar el nivel de conocimiento, y uso de esta importante herramienta en el desarrollo organizacional de las empresas.



## Capítulo I: Planteamiento del Estudio

### 1.1. Delimitación de investigación.

El presente trabajo de investigación está basado en los siguientes escenarios:

#### 1.1.1. Territorial

El presente trabajo de investigación está siendo llevado a cabo dentro de la empresa Grupo Ukukus E.IR.L ubicado en el distrito de Cusco, la Provincia y Departamento del Cusco.

#### 1.1.2. Temporal

El periodo que comprende el trabajo de investigación, corresponde al año 2018.

#### 1.1.3. Conceptual

La presente investigación comprende una variable:

**El ambiente de control:** Consiste en acciones, políticas y procedimientos que reflejan las actitudes generales de los altos niveles de la administración, directores y propietarios de una entidad en cuanto al control interno y su importancia para la organización. Con el propósito de entender y evaluar el ambiente de control, los auditores deben considerar las partes más importantes de los componentes del control. (Alvin A. Arens, 2007)

#### **Principios del Ambiente de Control:**

1. La organización demuestra compromiso por la integridad y valores éticos.
2. El Consejo de Administración demuestra una independencia de la administración y ejerce una supervisión del desarrollo y el rendimiento de los controles internos.

3. La Administración establece, con la aprobación del Consejo, las estructuras, líneas de reporte y las autoridades y responsabilidades apropiadas en la búsqueda de objetivos.
  4. La organización demuestra un compromiso a atraer, desarrollar y retener personas competentes en alineación con los objetivos.
  5. La organización retiene individuos comprometidos con sus responsabilidades de control interno en la búsqueda de objetivos.
- (Deloitte Galaz, 2015).

## **1.2. Planteamiento del problema**

El control interno con el transcurrir del tiempo ha adquirido una notable importancia para las empresas, ya que les permite optimizar la utilización de recursos con calidad, evitando pérdidas por fraude o negligencia, además permite detectar variantes que se presenten en la empresa las cuales pueden afectar el cumplimiento de objetivos de la empresa u organización.

La empresa Grupo Ukukus EIRL del distrito de Cusco es una empresa dedicada al sector turismo y transporte por vía terrestre, fue creada en el año 2012 como persona natural con solo siete colaboradores y en el año 2018 se constituyó como persona jurídica siendo su representante legal Ronoel Villalobos Meléndez. Actualmente la empresa cuenta con veinte colaboradores distribuidos en diferentes turnos (mañana, tarde y noche).

Actualmente la mayoría de las empresas dedicadas al sector turismo en la ciudad de Cusco son administradas por personal empírico o licenciados en turismo los cuales poseen conocimientos limitados en el ambiente de control, dentro de ellas se encuentra la empresa Grupo Ukukus EIRL del distrito de Cusco, la cual cuenta con

un código de ética y valores, sin embargo los colaboradores no tienen conocimiento de éste, faltando así al compromiso con su integridad.

La organización no cuenta con una supervisión adecuada para el desarrollo y rendimiento del control interno afectando así el logro de los objetivos establecidos y la retención del personal adecuado.

### **1.3. Formulación de problema**

#### **1.3.1. Problema general**

¿Cuál es el nivel del ambiente de control interno en la empresa Grupo Ukukus E.I.R.L del distrito de Cusco periodo 2018?

#### **1.3.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es el nivel de compromiso por la integridad y valores éticos?
- ¿Cuál es el nivel de independencia que la administración ejerce una supervisión del desarrollo y rendimiento del control interno?
- ¿Cuál es el nivel que la administración establece la estructura, líneas de reporte, las autoridades y responsabilidades apropiadas en la búsqueda de objetivos?
- ¿Cuál es el nivel que la organización demuestra compromiso a atraer, desarrollar y retener personas competentes en alineación con los objetivos?
- ¿Cuál es el nivel que la organización retiene individuos comprometidos con sus responsabilidades de control interno en la búsqueda de objetivos?

## **1.4. Objetivos de la investigación**

### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar el nivel del ambiente de control en la empresa Grupo Ukukus E.I.R.L. del distrito de Cusco periodo 2018.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

- Determinar el nivel de compromiso por la integridad y valores éticos.
- Determinar el nivel de independencia que la administración ejerce una supervisión del desarrollo y rendimiento del control interno.
- Determinar el nivel de que la administración establece la estructura, líneas de reporte, las autoridades y responsabilidades apropiadas en la búsqueda de objetivos.
- Determinar el nivel que la organización demuestra compromiso a atraer, desarrollar y retener personas competentes en alineación con los objetivos.
- Determinar el nivel que la organización retiene individuos comprometidos con sus responsabilidades de control interno en la búsqueda de objetivos.

## **1.5. Justificación de la investigación**

### **1.5.1. Justificación teórica**

Este trabajo de investigación se está realizando con el propósito de aportar conocimientos básicos para un adecuado ambiente de control para poder mejorar el talento humano y por ende su economía, ya que si el personal se encuentra motivado trabajara mejor y se verá reflejado en sus ingresos financieros.

Demostrándose así que el uso adecuado de un ambiente de control es un aspecto muy importante dentro de una empresa, donde la organización demuestra compromiso por la integridad y valores éticos.

El Consejo de Administración demuestra una independencia de la administración y ejerce una supervisión del desarrollo y el rendimiento de los controles internos.

La Administración establece, con la aprobación del Consejo, las estructuras, líneas de reporte y las autoridades y responsabilidades apropiadas en la búsqueda de objetivos.

La organización demuestra un compromiso a atraer, desarrollar y retener personas competentes en alineación con los objetivos.

La organización retiene individuos comprometidos con sus responsabilidades de control interno en la búsqueda de objetivos.

### **1.5.2. Justificación práctica**

Este trabajo de investigación se realiza con el fin de describir las deficiencias del ambiente de control en la empresa Grupo Ukukus EIRL las cuales están causando pérdidas económicas.

Por medio de un adecuado ambiente de control permitirá a la empresa mejorar su talento humano para el cumplimiento de los objetivos y metas así como sus ingresos económicos y convertirse en una empresa líder en la región Cusco.

## 2. Capítulo II: Marco Teórico

### 2.1. Antecedentes de la investigación

En relación con el tema de investigación “El ambiente de control en la empresa Grupo Ukukus EIRL del distrito de Cusco periodo 2018” se ha de proceder a una revisión completa en las bibliotecas tanto física como virtual en la facultad de ciencias de la empresa de la Universidad Continental, Universidad Andina de Cusco, CBC, entre otras por lo tanto no se encontró ningún trabajo investigativo de significativa analogía al tema planteado, por consiguiente se procede a citar trabajos de investigación con los que coexiste cierta analogía en el tema en cuestión.

**Florez Bautista, Jenny Maritza & Mateus Venegas, Luisa Fernanda (2008)**

Evaluación y propuesta de mejoramiento del sistema de control interno en el área de recursos humanos de la compañía Outsourcing SA (Tesis de grado). Universidad La Salle, Bogotá DC. Colombia. Recuperado de [http://  
http://repository.lasalle.edu.co/handle/10185/4609](http://http://repository.lasalle.edu.co/handle/10185/4609).

Cuyos objetivos específicos son:

- Comprender y analizar un sistema actual de control interno en el área de recursos humanos de la empresa Outsourcing S.A. aplicando una metodología de recolección de datos a los colaboradores que laboran dentro de la empresa, como entrevistas, cuestionarios, etc.
- Comparar el sistema de control interno vigente de las empresa con el nuevo modelo de control interno como es el modelo COSO observado y comprendiendo sus elementos y conocer las oportunidades de optimización y mejora en el área de RRHH de la empresa.

- Estructurar los cambios del sistema de control interno del área de RRHH de la empresa Outsourcing SA. gracias al análisis de la información obtenida directamente de los cuestionarios y demás procedimientos de análisis para el cumplimiento de los objetivos de la misma.

Metodología: Se aplicara la metodología de encuesta directa del tipo descriptivo al 100% de los colaboradores de la empresa.

Conclusiones: Con este trabajo de investigación será de mucha ayuda para los que dirigen la empresa outsourcing ya que esta brindará información vital para la comprensión y ejecución de estas herramientas como también ayudara a la toma de decisiones.

Resultados: A pesar que esta empresa no contaba con un sistema de control interno se pudo observar que el personal que labora en la empresa mostraba valores éticos de responsabilidad e identificación con su centro de labores. El cual facilito la aplicación de nuevo sistema de control interno.

Como resultado de las numerosas reuniones y encuestas genero una expectativa en el tema de control interno el cual estimulo la búsqueda de información por parte de los mismos trabajadores y/o colaboradores. Analizada esta información aplicando la herramienta se mostró un grado de crecimiento del sistema de control interno que fue del 86.86%. A pesar de esto es necesaria la implementación de una oficina de Control Interno para desarrollar las actividades inherentes a la práctica del control interno.

**Manrique Torres, Nices Perpetua, (2014)** Control interno y su incidencia en la gestión de recursos humanos en el hotel “Pastoruri” Independencia – Huaraz (Tesis

de maestría) Universidad Católica Los Ángeles Chimbote Perú. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/685>.

Cuyo objetivos específicos fue de describir el actual sistema de control interno en la empresa hotelera Hotel “Pastoruri” Independencia – Huaraz en el 2014. Además de buscar los problemas en la gestión de recursos humanos en el hotel “Pastoruri” Independencia de la ciudad Huaraz en el año del 2014.

El tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo y del nivel descriptivo, el diseño fue descriptivo simple, se trabajó con una población muestral de 30 directivos y trabajadores del hotel “Pastoruri” las técnicas utilizadas fueron técnica de análisis documental y la encuesta, los instrumentos utilizados fueron: la ficha y el cuestionario estructurado, se cumplió con el plan de análisis. Resultados: Se Logró determinar que el 61% de los encuestados consideran que sería óptimo aplicar el control interno y el 75% de los encuestados consideran que sería optimo aplicar el control interno para una buena Gestión de Recursos Humanos y lograr los objetivos del Hotel “Pastoruri” con la finalidad de aumentar una buena gestión y una atención eficiente a los huéspedes, así mismo se concluye que el control interno incide en la gestión de recursos humanos en el Hotel “Pastoruri” Independencia – Huaraz en el 2014; de acuerdo a los resultados empíricos obtenidos en la aplicación del instrumento de medición, relacionados con las propuestas teóricas de otros investigadores en los antecedentes y las bases teóricas.

Metodología: Se Logró establecer que el 61% de los encuestados consideran que sería óptimo aplicar el control interno. y el 75% de los encuestados consideran que sería optimo aplicar el control interno para una buena Gestión de Recursos Humanos y lograr los objetivos del Hotel “Pastoruri” con el fin de incrementar una



buena gestión y una atención de calidad a los huéspedes, además se concluye que el control interno incide en la gestión de recursos humanos en el Hotel “Pastoruri” Independencia; con los resultados empíricos obtenidos en la implementación del instrumento de medición, en relación a la propuesta de otros investigadores las bases teóricas y los antecedentes.

Resultados: se determinó los siguientes aspectos: Se logró verificar el objetivo general, determinando que existe relación entre las variables en estudio como son el Control Interno y la gestión de recursos humanos en el Hotel “Pastoruri” Independencia- Huaraz en el 2014, la misma que se tuvo como instrumento base a las encuestas.

#### **2.1.1. Artículos científicos**

**Revista Científica de FAREM-Esteli. Medio ambiente, tecnología y desarrollo humano (2013)** en su investigación denominada “Control interno y su incidencia en la rentabilidad de empresa cobros del norte S.A” en esta investigación se evalúa en control interno y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa Cobros del Norte S. A en el periodo 2011 y aportar recomendaciones con las cuales pueden mejorar. El tipo de estudio es descriptivo y de corte transversal porque se está evaluando un periodo (2011). El enfoque es cualitativo con técnicas cuantitativas y cualitativas. Se aplicaron entrevistas y encuestas, se reforzó con investigación documental para confirmar la veracidad de la información brindada. La investigación se elaboró en base a los componentes del modelo COSO I y la rentabilidad se basa en el análisis Costo-Beneficio.

Según la problemática encontrada se corrobora que el control interno es deficiente analizando las grandes debilidades encontradas durante el proceso empezando desde el ambiente de control de la empresa, siendo uno de los principales problemas la mala segregación de funciones y la falta de información financiera a tiempo. Se recomienda tomar medidas correctivas para solucionar las debilidades, en primer lugar la elaboración de un manual de procedimientos, un manual de funciones donde se establezcan las líneas de autoridad y responsabilidad, y la supervisión constante del proceso de compras. (Paiva Acuña, 2013).

**Revista Scielo Analytics (2018)** en su investigación denominada “El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO” trata acerca del estudio sobre el papel que cumple cada aplicación de los informes COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) y COCO (Criteria of Control). Para ello, se llevó a cabo un análisis de los 17 factores presentados en el informe COSO y los 20 criterios del informe COCO. Se pudo concluir que ambos describen del mismo modo, aunque con enfoques diferentes, las cuestiones que deben resolver las entidades en lo referente al control interno. La investigación permitió comprobar, además, que han sido varios los países, en dependencia de sus características, que han realizado aportes para la elaboración de un marco conceptual que defina el sistema de control interno y sus herramientas. Por último, se destacó que los dos informes ayudan a ofrecer una seguridad razonable en cuanto al logro de los objetivos que se propongan las entidades. (Quinaluisa Moran, Ponce Alava, Muñoz Macias, Ortega Haro, & Pérez Salazar, 2018).

**Revista Científica Visión de Futuro (2017)** en su investigación denominada “Procedimiento para evaluar el nivel de madurez y eficacia del Control Interno” nos dice que la presente investigación crea las bases para la evaluación del Sistema de Control Interno, de obligado cumplimiento para todas las entidades, que crea diversas acciones que contribuirán a un mejor control administrativo y contable. Se tiene por objetivo proporcionar información referida al grado de avance de la implementación de los componentes del Sistema de Control Interno en el sector empresarial. La metodología utilizada con un enfoque del Modelo de Gestión Socioeconómica, así como el análisis de los resultados de la implementación del control interno fue obtenida con la aplicación del formulario de evaluación del sistema, en una entidad hospitalaria, los resultados del índice de madurez y eficacia demuestran en general una satisfactoria y eficaz implementación de este sistema tomado conciencia e interiorizado la importancia del control interno como parte de la gestión, a fin de lograr una entidad más confiable cuyo servicio brinde una mayor satisfacción al ciudadano. (Vega de la Cruz, Pérez Pravia, & Nieves Julbe, 2017).

### **2.1.2. Tesis nacionales e internacionales**

Se ha encontrado las diferentes tesis que nos han permitido desarrollar un enfoque más amplio con respecto al presente trabajo de investigación.

#### **2.1.2.1. Tesis nacionales**

1. Coz Inga, Pablo Raúl & Pérez Palma Monge, Jorge Luis (2017) Control Interno para la eficiencia administrativa de las empresas tercerizadoras del sector eléctrico de la región central del país (Tesis de pregrado) Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/1600>.

El presente trabajo de investigación titulado: Control Interno para la eficiencia administrativa de las empresas tercerizadoras del sector eléctrico de la región central del país, estudia los aspectos más importantes del control interno y cómo estos son usados como herramientas para la mejora en la eficiencia administrativa en las actividades de las empresas tercerizadoras del sector eléctrico de la región central del país a fin de lograr mejorar sus principales problemas. Ante esta situación se formula la siguiente interrogante: ¿De qué manera el control interno influye en la eficiencia administrativa de las empresas tercerizadoras del sector eléctrico en la región central del país? Ante este problema, se propone la siguiente hipótesis. El control interno influye positivamente en la eficiencia administrativa de las empresas tercerizadoras del sector eléctrico de la región central del país. Se tiene el siguiente objetivo. Determinar como el control interno influye en la eficiencia administrativa de las empresas tercerizadoras del sector eléctrico de la región central del país. El tipo de investigación es aplicada por que se interesa en emplear las teorías establecidas, el nivel es descriptivo, el método es inductivo, deductivo y descriptivo; las técnicas de investigación son: entrevistas, encuesta, observación directa e indirecta y el instrumento es el cuestionario. Finalmente, el control interno es deficiente e inadecuado en las empresas tercerizadoras del sector eléctrico de la región central del país. Se pudo determinar que no existen un buen control de fondos fijos, sobre todo en las sucursales, existen deficiencias en cuanto al manejo del almacén, no hay monitoreo etc. Es por ello que el control interno es necesario para la eficiencia administrativa.

2. Mestas Ccama, Glenis Maritza (2017) El control interno y su influencia en la gestión de recursos humanos de las empresas constructoras del Perú: caso empresa “SELECON GLOBAL S.A.C.” Lima, 2017. (Tesis de pregrado) Universidad ULADECH Chimbote, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4084>.

El objetivo general de la presente tesis es identificar la influencia del control interno en el área de recursos humanos – caso SELECON GLOBAL S.A.C.-2017. La investigación fue de tipo descriptiva, el principal resultado fue que las empresas de sector de construcción no ostentan un adecuado sistema de control interno en el área de Recursos Humanos. El control Interno influye en el área de recursos humanos de manera importante con el cumplimiento de los objetivos y permite mostrar oportunamente información confiable que son útiles para la oportuna toma de decisiones. Por lo que el control interno da a conocer la situación real de la empresa, detectando debilidades, de modo que determinara la rentabilidad, productividad y crecimiento empresarial.

3. Huayta Chipana, María Margarita (2010) La norma general de control interno para el componente del ambiente de control y el desarrollo económico en la empresa Agroexportadora PROATACNA SAC año 2010 (Tesis de maestría) Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann Tacna, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/696>.

El presente estudio, tiene como objetivo determinar si la Norma General de Control Interno para el componente del ambiente de control influye en el desarrollo económico en la empresa agroexportadora PROATACNA S.A.C., año 2010. El estudio partió de la hipótesis que la Norma General de

Control Interno para el Componente del ambiente de control influye significativamente en el desarrollo económico en la empresa agroexportadora PROATACNA S.A.C. Para el trabajo de campo, se trabajó con una muestra por conveniencia de gerentes y funcionarios del departamento de Tacna, el cual se les aplicó un cuestionario. Como conclusión general del estudio se encontró que existe una relación de influencia significativa entre la Norma General de Control Interno para el componente del ambiente de control y el desarrollo económico. El estudio realizado servirá de base para que otros investigadores universitarios y no universitarios continúen profundizando el tema, como fundamento de propuestas para una eficiente gestión privada que contribuya a brindar óptima calidad en el servicio al ciudadano de la provincia de Tacna.

#### **2.1.2.2. Tesis internacionales**

1. Pilataxi Criollo, Carmen Elvira (2015) Control Interno y la gestión del talento humano en la Unidad Educativa Bilingüe “CEBI” de la ciudad de Ambato (Tesis de pregrado) Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/17854>.

El control interno y la gestión del talento humano de la Unidad Educativa Bilingüe “CEBI” de la ciudad de Ambato, descansa en una compleja estructura de relaciones formales que vinculan a las áreas o unidades de gestión entre sí, quienes para el cumplimiento de sus fines interactúan a todo nivel en la institución educativa y pese a ello se presenta el problema de la inadecuada organización administrativa generando incumplimiento de objetivos y metas institucionales por la inapropiada gestión del talento humano, y sobre todo por la rotación del personal, no hay cumplimiento de funciones. Para evitar el

problema que se viene presentando y salvar la responsabilidad administrativa, las autoridades y personal docente están obligados a establecer, mantener y evaluar periódicamente el procedimiento de control interno en la institución como base de la auditoría de gestión, que es la evaluación de evidencias, realizadas con el fin de proporcionar resultados sobre el rendimiento del Talento Humano. Pero esto no viene realizándose de esta forma debido a la intromisión de la política de los propietarios, la falta de planificación, y otros aspectos oportunos. El Talento Humano, valga la redundancia, es el recurso más importante de toda institución, por tanto esta área debe ser permanentemente evaluada mediante la Aplicación de una Auditoría en el Control Interno y la Gestión del Talento Humano, para determinar el cumplimiento de las funciones, el grado de capacitación, perfeccionamiento, idoneidad, moral y ética que disponen los recursos humanos de la institución educativa.

2. Alvarado Veletanga, María Alexandra & Tuquiñahui Paute, Silvia Patricia (2011) Propuesta de implementación de un sistema de control interno basado en el modelo COSO, aplicado a la empresa Electro Instalaciones en la ciudad de Cuenca (Tesis de grado ) Universidad Politécnica Salesiana. Cuenca, Ecuador. Recuperado de <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/1312>.

El objetivo primordial de esta tesis es la aplicación del modelo COSO como herramienta para formar un sistema de control interno o evaluar el control de Electro Instalaciones que permita detectar los riesgos a partir de la identificación de sus objetivos estratégicos y factores críticos de éxito, de tal manera que contribuyan a la gestión administrativa y a la toma de decisiones empresariales más acertada.

En la presente tesis se utilizó el método descriptivo, método gráfico y el método de cuestionarios describiendo así las actividades y procedimientos utilizados por el personal en las distintas áreas administrativas que conforman la entidad, valiéndose de flujo gramas y entrevistas a los encargados o jefes de cada área correspondiente.

3. Contreras Estrada, Natalia (2017) Propuesta de sistema de control de gestión para minería Antucoya (Tesis de postgrado) Universidad de Chile. Santiago, Chile. Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/147566>.

El siguiente Proyecto de Grado se postula para lograr el grado académico de Magister en Control de Gestión, desarrollando una propuesta de Sistema de Control de Gestión para la unidad de negocios Minera Antucoya, proveniente del holding Antofagasta Minerals, unidad de negocios dedicada a la extracción y procesamiento de minerales oxidados para la obtención de cobre fino. Minera Antucoya es una de las compañías más jóvenes del grupo Antofagasta Minerals, la cual comenzó sus operaciones en septiembre 2015 y desde sus inicios la organización implementó sistema de indicadores que la ayudaran a tener una exitosa puesta en marcha y mecanismo de monitoreo ante las inherentes fallas de los inicios. Es debido a esto que Minera Antucoya no ha dejado de revisar sus procesos, teniendo como objetivo su mejora, optimización de uso de recursos y una eficiente operación. Para el logro de estos objetivos es que se decide construir un sistema de control de gestión que permita unir en un solo mecanismo todos los indicadores de desempeño de la compañía, alineando a la organización y logrando el cumplimiento de la estrategia organizacional. El siguiente proyecto de grado propone el Sistema de Control de Gestión desde el análisis de las declaraciones estratégicas de Minera Antucoya, evaluando la



misión, visión y valores, luego realizando un análisis externo e interno de la compañía hasta lograr una formulación estratégica con una propuesta de valor, modelo de negocios CANVAS, mapa estratégico de la compañía, cuadro de mando integral con los indicadores estratégicos, tableros de gestión y control para dos de las gerencias de la organización y por último esquemas de incentivos que ayudarán a alinear los incentivos de los trabajadores en el cumplimiento de la estrategia global de la compañía.

## **2.2. Bases teóricas**

Para desarrollar de mejor manera el trabajo de investigación, se hará referencia de diferentes materiales bibliográficos, el cual permitirá la conceptualización de cada una de las variables:

### **2.2.1. Control interno**

Según Rodríguez menciona que el control interno abarca todos los departamentos y actividades de una empresa. Incluye los procedimientos, los medios de asignación de responsabilidades, las formas de delegación de autoridad, descripción de funciones en áreas funcionales incluye, además, el programa para la preparación, verificación y distribución, en los diferentes niveles de supervisión, de aquellos informes para que los administradores puedan mantener el control de la gran variedad de funciones y actividades propias de una organización.

Según sostiene el autor es importante que el control interno abarque todos los departamentos también debe llevarse a cabo segregación de funciones y asignación de responsabilidad para el personal de las empresas, y además que conozcan sus funciones para ejercer controles en las actividades de la entidad. (Rodríguez Valencia, 2009)

Según Horngren, Harrison y Suzanne menciona que el control interno es el plan organizacional y todas las medidas correlativas diseñadas para:

1. Salvaguardar los activos. Una compañía debe proteger sus activos; de lo contrario, estaría derrochando sus recursos. Si se deja de cuidar el efectivo, el más líquido de los activos, éste se agotará rápidamente.
2. Motivar a los empleados para que sigan las políticas de la compañía. En una organización, todo mundo necesita trabajar hacia las mismas metas. Con el hermano de Sheena, Andrew, operando una parte de Smart Touch Learning es importante que la empresa identifique las políticas que ayuden a alcanzar las metas de la compañía. Estas políticas también son importantes para la empresa, de tal modo que todos los clientes sean tratados de una forma similar, y de que los resultados se midan con eficacia.
3. Promover la eficiencia operativa. Las empresas no pueden darse el gusto de desperdiciar recursos. Sheena y Andrew trabajan duramente buscando ventas para Smart Touch y no quieren desperdiciar ninguno de los beneficios. Si Smart Touch puede comprar un DVD de capacitación específico en \$3, ¿por qué pagar \$4? Se deben reducir los gastos para aumentar las utilidades de la empresa.
4. Asegurar registros contables exactos y confiables. La existencia de buenos registros resulta esencial. Sin registros confiables, los administradores no sabrían qué parte de la empresa es rentable y cuál necesita mejoría. Smart Touch podría estar perdiendo dinero en cada DVD vendido sin darse cuenta de ello —a menos de que mantenga buenos registros para el costo de sus productos. (T. Horngren, Harrison Jr., & M. Suzanne, 2010).

El control interno es un plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que sirven para salvaguardar los activos y mostrar una información contable fidedigna. (Estupiñán Gaitán & Estupiñán Gaitán, 2006)

- El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables sean fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente y se cumplen según las directrices marcadas por la dirección. Si desgranamos esta definición podemos observar unos medios:

1. Plan de organización
2. Conjunto de métodos y procedimientos

(Barquero, 2013)

### **2.2.2. Modelo de control interno COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway)**

El modelo COSO es más que un conjunto de procedimientos de control, se trata más bien de un marco que considera la tarea de un control interno de una empresa como un fenómeno complejo y dinámico. (Cano Pinto, 2011)

El COSO establece los criterios para lograr una gestión efectiva y eficiente en la evaluación del riesgo y en la evaluación de los controles internos en las organizaciones. Asimismo, el presente modelo brinda un plan estratégico que incide esencialmente en los resultados de la gestión. Fonseca Luna, O. (2011). Sistemas de control interno para las organizaciones. Lima: Instituto de Investigación de Accountability y Control. (Fonseca Luna, 2011)

## **Objetivos**

Los objetivos primordiales del modelo COSO son: integrar diversos conceptos del control interno y ser la base para evaluar los sistemas de control interno en las entidades.

De esta manera, el modelo COSO fue creado con la finalidad de conceptualizar el control interno, principalmente para la emisión de información financiera. (Lara, 2012)

- **Objetivos Operativos.** - Hacen referencia a la efectividad y eficiencia de las operaciones de la entidad, incluidos sus objetivos de rendimiento financiero y operacional, y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas.
- **Objetivos de Información.** - Hacen referencia a la información financiera y no financiera interna y externa y pueden abarcar aspectos de confiabilidad, oportunidad, transparencia, u otros conceptos establecidos por los reguladores, organismos reconocidos o políticas de la propia entidad.
- **Objetivos de Cumplimiento.** - Hacen referencia a cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad.

(Meléndez Torres, 2016)

### **2.2.3. Componentes y principios del Sistema de control Interno**

#### **2.2.3.1. Ambiente de control**

El ambiente de control marca la base del funcionamiento de una empresa e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control.

En esencia, este componente es el principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los otros cuatro componentes, siendo a su vez indispensable para la

realización de los objetivos de control de una organización. (Estupiñán Gaitán & Estupiñán Gaitán, 2006)

El ambiente de control o control circundante es la base de los demás componentes de control a proveer disciplina y estructura para el control e incidir en la manera como:

- Se estructuran las actividades del negocio.
- Se asigna autoridad y responsabilidad.
- Se organiza y desarrolla la gente.
- Se comparten y comunican los valores y creencias.
- El personal toma conciencia de la importancia del control.

(Estupiñán Gaitán R. , 2006)

El ambiente de control se refiere al conjunto de normas, procesos y estructuras que sirven de base para llevar a cabo el adecuado Control Interno en la entidad. Los funcionarios, partiendo del más alto nivel de la entidad, deben destacar la importancia del Control Interno, incluidas las normas de conducta que se espera. Un buen ambiente de control tiene un impacto sustantivo en todo el sistema general de Control Interno. El ambiente de control comprende los principios de integridad y valores éticos que deben regir en la entidad, los parámetros que permitan las tareas de supervisión, la estructura organizativa alineada a objetivos, el proceso para atraer, desarrollar y retener a personal competente y el rigor en torno a las medidas de desempeño, incentivos y recompensas. (Contraloría General de la República, 2014).

**Principio 1. Entidad comprometida con la integridad y los valores éticos**

Este principio hace referencia a una entidad que desarrolla y utiliza un código formal o códigos de conducta y otras políticas para comunicar normas de conducta éticas y morales adecuadas y hacer frente a conflictos de interés, pagos indebidos, uso adecuado de los recursos, actividades políticas, aceptación de regalos o donaciones. Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo:

- i. Existe un clima ético que contribuye a la efectividad de las políticas de la entidad.
- ii. Los titulares y la alta gerencia/directivos juegan un papel clave en la cultura organizacional íntegra y ética. Ante un indicio de conducta inapropiada se toman medida apropiadas rápidas.
- iii. Se transmite mensajes éticos a través del ejemplo.
- iv. Ante un evento no ético, todos los servidores públicos saben cómo actuar y conocen los canales.
- v. Existe presión de grupo para motivar comportamientos apropiados.
- vi. La supervisión está presente en el diseño, implementación y desarrollo del sistema de Control Interno.

**Principio 2. Independencia de la supervisión del Control Interno**

Este principio hace referencia a una entidad donde existe independencia entre el que supervisa el Control Interno de aquel que lo desarrolla e implementa. La independencia como un concepto general, se relaciona con las características de libertad, de autonomía, de capacidad para tomar decisiones y realizar o no las acciones que se considere apropiadas. En ese sentido, los titulares de las entidades deben promover la independencia de la supervisión del Control Interno mediante la

conformación de juntas especiales o comités de Control Interno a los cuales delegar autonomía e independencia para la función de supervisión. Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo:

- i. La administración identifica la responsabilidad de supervisión en relación con las expectativas y necesidades establecidas.
- ii. La supervisión se lleva a cabo a través de la aplicación de conocimientos y habilidades especializados.
- iii. La evaluación y la toma de decisiones son independientes de la administración.

### **Principio 3. Estructura organizacional apropiada para objetivos**

Este principio hace referencia a una entidad donde el titular o encargado, apoyándose en el juicio externo o especializado de ser necesario, establece estructuras, líneas de reporte y autoridad y responsabilidades apropiadas para la consecución de los objetivos a todo nivel dentro de la institución. Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo:

- i. Se considera toda la estructura de la entidad.
- ii. Se establece líneas de reporte (quién reporta a quién).
- iii. Se define, asigna y limita las responsabilidades.
- iv. Se cuenta con puestos de trabajo alineados a objetivos específicos de la entidad.

### **Principio 4. Competencia profesional**

Este principio hace referencia a una entidad que demuestra un compromiso por atraer, desarrollar y retener individuos competentes alineados con sus objetivos. La conducción y tratamiento del personal de la entidad es justa y equitativa, se

comunica claramente lo que se espera del personal, así como las sanciones que ocasionan los incumplimientos. Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo:

- i. Se define y actualiza las tareas específicas requeridas para cada puesto de trabajo, así como los requisitos de calificaciones mínimas que debe poseer el que la ocupe.
- ii. Se desarrolla procesos de selección orientados a garantizar la atracción, desarrollo y retención de profesionales competentes para el sector público.
- iii. Se evalúa periódicamente los conocimientos, destrezas y habilidades necesarias para realizar el trabajo.
- iv. Se desarrolla actividades para capacitar a los empleados para el mejor desempeño de sus tareas.

#### **Principio 5. Responsable del Control Interno**

Este principio hace referencia a una entidad que cuenta con unidades responsables (personas, profesionales, direcciones, gerencias) del Control Interno para la consecución de los objetivos. La entidad debe disponer de un mecanismo para que todas las personas encargadas del resguardo de los recursos, así como de la mejora del desempeño de la Entidad como función exclusiva, puedan estar interconectadas entre sí a fin de tomar las acciones correctivas inmediatas cuando se identifican desviaciones en las metas trazadas. Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo:

- i. Se define explícitamente modos de actuación para el funcionamiento permanente del Control Interno.



- ii. Se determina mecanismos para la evaluación periódica del Control Interno (esto incluye la evaluación de la eficacia, así como el costo-beneficio de los controles establecidos).
- iii. Se establece y evalúa medidas de desempeño, incentivos y sanciones en el cumplimiento de las funciones encargadas. (Contraloría General de la República, 2014)

### **2.2.3.2 Evaluación de riesgos**

La evaluación de riesgos radica en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes de una organización.

La evaluación de riesgos se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios. (Estupiñán Gaitán R. , 2006)

El riesgo es la posibilidad que un evento ocurra u afecte adversamente el cumplimiento de objetivos. La evaluación del riesgo se refiere a un proceso permanente a fin de que la entidad pueda prepararse para enfrentar dichos eventos. La evaluación del riesgo comprende los principios de definición de los objetivos e identificación y evaluación de los riesgos, determinación de la gestión de riesgos, evaluación de la probabilidad de fraude y evaluación de sucesos o cambios que afecten al sistema de control interno. (Contraloría General de la República, 2014)

### **Principio 6. Objetivos claros**

Este principio hace referencia a una entidad que especifica sus objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de riesgos relacionados a tales objetivos. Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo:

- i. Se identifica aseveraciones de los estados financieros.
- ii. Se especifica los objetivos asociados a la información financiera u otro proceso determinado.
- iii. Se evalúa la materialidad.
- iv. Se revisa y actualiza el entendimiento de las normas y estándares aplicados. e. Se considera el cumplimiento de objetivos de acuerdo a las actividades de la entidad.

### **Principio 7. Gestión de riesgos que afectan los objetivos**

Este principio hace referencia a una entidad que identifica los riesgos que afectan el logro de sus objetivos y que analiza cómo deben ser gestionados. Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo:

- i. El principio se aplica a la entidad, pliego, unidad ejecutora, unidad de operación, así como los niveles funcionales.
- ii. Se analiza los factores de riesgo interno y externo y su impacto en el logro de los objetivos.
- iii. Se incorpora mecanismos efectivos de evaluación de riesgos para gestionarlos adecuadamente.
- iv. Se estima la importancia de los riesgos identificados. e. Se evalúa el riesgo y se determina su respuesta: aceptar, evitar, reducir o compartir.

### **Principio 8. Identificación de fraude en la evaluación de riesgos**

Este principio hace referencia a una entidad que considera la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos contra el logro de sus objetivos. Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo:

- i. Se considera todo tipo de fraudes: fraude en el reporte, posible pérdida de activos y la corrupción resultante de las diversas formas de fraude y mala conducta.
- ii. Se evalúa incentivos y presiones que promueven la existencia de fraude.
- iii. Se evalúa la existencia de oportunidades que pueden estar promoviendo el fraude.
- iv. Se evalúa si el modo de gestión u otras actitudes pueden justificar acciones inapropiadas.

**Principio 9. Monitoreo de cambios que podrían impactar al Sistema de Control Interno**

Este principio hace referencia a una entidad que identifica y evalúa los cambios que podrían impactar significativamente al sistema de Control Interno. Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo:

- i. Se evalúa los cambios en el entorno externo que pueden afectar los objetivos de la entidad.
- ii. Se evalúa si los cambios en los modelos de gestión, políticos, institucionales o tecnológicos pueden afectar el cumplimiento de objetivos. (Contraloría General de la República, 2014)

**2.2.3.3. Actividades de control**

Las actividades de control pueden estar agrupadas como: políticas y procedimientos que aseguren las directrices de la dirección.

Las actividades de control se hacen visibles en las políticas organizacionales, las cuales deben estar desarrolladas para todos los niveles, ya sea estratégico, administrativo y operacional. (Betancur & Juan, 2007)

Las actividades de control se hacen visibles en las políticas organizacionales, las cuales deben estar desarrolladas para todos los niveles, ya sea estratégico, administrativo y operacional. Dicho de otro modo, es necesario un conjunto de reglas y normas de actuación, que rijan tanto para los procesos informativos contables como, para el operativo de la empresa (recursos financieros y humanos), lo que ayudará a tener un mejor control de los procesos. (Núñez Hurtado, 2012)

Comprende políticas y procedimientos establecidos para asegurar que se están llevando a cabo las acciones necesarias en la administración de los riesgos que pueden afectar los objetivos de la entidad, contribuyendo a asegurar el cumplimiento de estos. El titular o funcionario designado debe establecer una política de control que se traduzca en un conjunto de procedimientos documentados que permitan ejercer las actividades de control. (Fonseca Luna, 2008).

#### **Principio 10. Definición y desarrollo de actividades de control para mitigar riesgos**

Este principio hace referencia a una entidad que define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.

Este principio incluye las tareas y responsabilidades de autorización, aprobación registro y revisiones de las operaciones, transacciones, controles físicos, reconciliaciones, y hechos que deben ser asignados a personas diferentes a fin de reducir el riesgo de errores o acciones inapropiadas de fraude u otros. Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo:

- i. Las actividades de control aseguran que la respuesta al riesgo que se realiza aborda y mitiga los riesgos.

- ii. Los controles de aplicación o controles de transacciones se han diseñado para responder a los riesgos en los procesos relevantes para el logro de los objetivos.
- iii. Las actividades de control se aplican en los distintos niveles de la entidad y los procedimientos de autorización, incluyendo los términos y condiciones, son documentados y claramente comunicados a los funcionarios y servidores.
- iv. Se ha establecido restricciones de acceso a las aplicaciones para los procesos importantes que utilizan tecnología de la información.
- v. Los controles de transacciones se han asignado a personas o unidades distintas y, donde dicha segregación no es posible, se ha desarrollado actividades de control alternativos.
- vi. Existen lineamientos, para el acceso, control, uso y disposición de los bienes y activos de la entidad.

**Principio 11. Controles para Tecnologías de la Información y Comunicaciones para apoyar la consecución de los objetivos institucionales**

Este principio hace referencia a una entidad que ha definido y desarrollado actividades de control para la tecnología de la información con el fin de apoyar la consecución de los objetivos. La información de la entidad es provista mediante el uso de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC). Las TIC abarcan datos, sistemas de información, tecnología asociada, instalaciones y personal. Las actividades de control de las TIC incluyen controles que garantizan el procesamiento de la información para el cumplimiento misional y de los objetivos de la entidad, debiendo estar diseñados para prevenir, detectar y corregir errores e

irregularidades mientras la información fluye a través de los sistemas. Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo:

- i. Se ha determinado la dependencia y la relación entre los procesos, los controles generales de la tecnología de la información y las actividades de control automatizadas.
- ii. Se ha diseñado, seleccionado e implementado las actividades de control sobre la infraestructura de tecnología para asegurar la integridad, exactitud y disponibilidad del procesamiento de TI.
- iii. Existe un plan formal de sistemas de la información en la entidad.
- iv. Existen controles generales que apoyen la adquisición, desarrollo y mantenimiento de la infraestructura de TI.
- v. Existen controles de acceso y de modificación de la información que prevenga el uso no autorizado de la información para proteger los activos de la entidad de las amenazas externas y este procedimiento es apoyado por la segregación de funciones acorde con las responsabilidades.
- vi. Existe un plan de contingencia para evitar interrupciones en la operación del servicio.

**Principio 12. Despliegue de las actividades de control a través de políticas y procedimientos**

Este principio hace referencia a una entidad que despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del Control Interno y los procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica. La responsabilidad por cada proceso, actividad o tarea debe ser claramente definida, específicamente

asignada y formalmente comunicada al funcionario respectivo. Por tanto, la ejecución o modificación de los procesos actividades o tareas debe contar con la autorización y aprobación de los funcionarios en el rango de autoridad respectivo.

Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo:

- i. Se emplea un registro de indicadores de desempeño para procesos, procedimientos, actividades y tareas, que establecen lo que se espera.
  - ii. Las instrucciones que se dan o imparten a los funcionarios de la entidad se hacen por escrito o por un medio que puede ser verificable y formalmente aceptado.
  - iii. Se evalúa la ejecución de los procesos, actividades y tareas asegurándose que cumplan con los requisitos aplicables (jurídicos, técnicos y administrativos de origen interno y externo).
  - iv. La entidad cuenta con mecanismos de evaluación de procesos, procedimientos, actividades y tareas y los actualiza cuando es necesario.
  - v. Se ha establecido las políticas y procedimientos de responsabilidad y de rendición de cuentas.
  - vi. Los cambios significativos han sido evaluados mediante una evaluación periódica de los riesgos de los procesos.
  - vii. El personal competente y con autoridad suficiente desarrolla las actividades de control con el debido cuidado y atención.
  - viii. El personal responsable investiga y actúa sobre asuntos identificados como resultado de la ejecución de las actividades de control.
- (Contraloría General de la República, 2014)

#### **2.2.3.4. Información y comunicación**

La información y comunicación se refieren básicamente a captar e intercambiar la información en una organización y el apoyo al cumplimiento de las responsabilidades.

En concordancia, es necesario que cada miembro de una organización conozca el rol que le corresponde desempeñar en su interior y que cuenten con información periódica y oportuna que requieren para orientar sus acciones. (Cervantes Corona, 2009).

La información y comunicación para mejorar el control interno se refiere a la información necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo las responsabilidades de Control Interno que apoyen el logro de sus objetivos. La administración obtiene/genera y utiliza la información relevante y de calidad a partir de fuentes internas y externas para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del Control Interno.

La comunicación es el proceso continuo de suministro, intercambio y obtención de información necesaria.

- La comunicación interna es el medio por el cual la información se difunde en toda la entidad, que fluye hacia arriba, hacia abajo y en toda la entidad. Esto permite al personal recibir un mensaje claro de la alta dirección sobre el hecho que las responsabilidades de control deben ser tomadas en serio.
- La comunicación externa permite la entrada de información relevante de fuera y proporciona información a las partes externas en respuesta a las necesidades y expectativas. La información y comunicación para mejorar el control interno comprende los principios de obtención y utilización de información relevante y



de calidad, comunicación interna para apoyar el buen funcionamiento del sistema de control interno y comunicación con partes externas sobre aspectos que afectan el funcionamiento del control interno.

### **Principio 13. Información de calidad para el Control Interno**

Este principio hace referencia a una entidad que obtiene/genera y emplea información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del Control Interno. Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo:

- i. Se dispone de un proceso para identificar la información requerida para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del Control Interno y el logro de los objetivos de la entidad.
- ii. Se captura la información, se la procesa y se la reporta para la mejora del Control Interno.
- iii. Se produce información oportuna, actualizada, precisa, completa, accesible y verificable.
- iv. La información se revisa para determinar su relevancia en el apoyo de los componentes de Control Interno (considera los costos y beneficios).

### **Principio 14. Comunicación de la información para apoyar el Control Interno**

Este principio hace referencia a una entidad que comunica la información internamente, incluyendo los objetivos y responsabilidades del Control Interno necesarios para apoyar el funcionamiento del Control Interno. Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo:

- i. Existe un proceso para comunicar a todo el personal acerca de su responsabilidad en el mejoramiento del Control Interno.

- ii. Existen canales de comunicación interna que favorecen la comunicación de fallas del Control Interno que impiden el cumplimiento apropiado de los objetivos de la entidad. Dichos canales aseguran la confiabilidad o confidencialidad, cuando sean necesarios.

**Principio 15. Comunicación a terceras partes sobre asuntos que afectan el Control Interno**

Este principio hace referencia a una entidad que comunica a terceras partes externas lo referente a los asuntos que afectan el funcionamiento del Control Interno. Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo:

- i. La entidad permite canales de comunicación con otras entidades del Estado, ciudadanos, proveedores, auditores externos, reguladores y otros para mejorar el Control Interno y los resultados de la entidad.
- ii. Las formas de comunicación consideran la oportunidad, los actores interesados y los requerimientos de naturaleza legal y regulatoria.

(Contraloría General de la República, 2014)

**2.2.3.5. Monitoreo**

El monitoreo deber realizarse a través de dos procedimientos como: actividades de revisión y evaluaciones que aseguren el buen funcionamiento de los controles.

Cada entidad debe monitorear el proceso total, y debe considerar como necesario hacer modificaciones. De esta manera, el sistema de control puede reaccionar dinámicamente, cambiando a medida que las condiciones lo justifiquen (Núñez Hurtado, 2012)

Las actividades de supervisión del Control Interno se refieren al conjunto de actividades de autocontrol incorporadas a los procesos y operaciones de supervisión

(o seguimientos) de la entidad con fines de mejora y evaluación. El sistema de Control Interno debe ser objeto de supervisión para valorar la eficacia y calidad de su funcionamiento en el tiempo y permitir su retroalimentación. Las evaluaciones continuas, evaluaciones independientes o una combinación de ambas son usadas para determinar si cada uno de los componentes y sus principios está funcionando. (Contraloría General de la República, 2014)

### **Principio 16. Evaluación para comprobar el Control Interno**

Este principio hace referencia a una entidad que selecciona, desarrolla y ejecuta evaluaciones continuas y/o periódicas para comprobar si los componentes de Control Interno están presentes y en operación. Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo:

- i. Se establece una línea de base (diagnóstico) del Control Interno que permita definir el proceso de mejora.
- ii. Las evaluaciones al Control Interno están articuladas con los procesos más importantes de la entidad.
- iii. Los encargados de la evaluación tienen el conocimiento suficiente para comprender lo que están evaluando. d. Existen mecanismos que incorporan objetividad a la evaluación.

### **Principio 17. Comunicación de deficiencias de Control Interno.**

Este principio hace referencia a una entidad que comunica las deficiencias del Control Interno de manera oportuna a las partes responsables de tomar acciones correctivas, incluida la administración y alta dirección, según corresponda. Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo:

- i. Se comunica las deficiencias a los responsables y la adopción de medidas correctivas a la alta dirección, según corresponda.
- ii. Se implementa un procedimiento para el seguimiento de las medidas correctivas. (Contraloría General de la República, 2014)

#### **2.2.4. El ambiente de control**

Existen una variedad de definiciones de ambiente de control entre ellas mencionaremos las más importantes:

Según Horngren, Harrison y Suzanne nos dice que el ambiente de control es el “tono en la cima” de la empresa. Empieza con el propietario o con el director general y con la alta gerencia. Ellos deben comportarse de una forma honesta para dar el buen ejemplo a los empleados de la compañía. Cada uno de ellos debe demostrar la importancia de los controles internos, si espera que los empleados tomen los controles con seriedad.

Los ejecutivos anteriores de Enron y WorldCom dejaron de establecer un buen ambiente de control y como resultado de ello están en prisión. (T. Horngren, Harrison Jr., & M. Suzanne, 2010).

Según Alvin y Arens nos dice que el ambiente de control consiste en acciones, políticas y procedimientos que reflejan las actitudes generales de los altos niveles de la administración, directores y propietarios de una entidad en cuanto al control interno y su importancia para la organización. Con el propósito de entender y evaluar el ambiente de control, los auditores deben considerar las partes más importantes de los componentes del control. (Alvin A. Arens, 2007).

#### **2.2.4.3. Integridad y valores éticos**

La integridad y los valores éticos son el producto de las normas éticas y de conducta de la entidad, así como la forma en que éstos se comunican y refuerzan en la práctica. Incluyen las acciones de la administración para eliminar o reducir iniciativas o tentaciones que podrían invitar al personal a participar en actos deshonestos, ilegales o poco éticos. También comprenden la comunicación de valores de la entidad y normas de conducta al personal a través de declaraciones de políticas, códigos de conducta y por medio del ejemplo.

#### **2.2.4.4. Compromiso con la competencia**

La competencia es el conocimiento y las habilidades necesarias para cumplir con las tareas que definen el trabajo de un individuo. El compromiso con la competencia comprende la consideración de los niveles de competencia para trabajos específicos y la forma en que estos niveles se traducen en habilidades y conocimientos necesarios.

#### **2.2.4.5. Participación del consejo directivo o el comité de auditoría**

Un consejo directivo eficaz es independiente de la administración, y sus miembros participan y escrutan las actividades de la administración. Aunque el consejo delega la responsabilidad del control interno a la administración, su responsabilidad es proporcionar habitualmente evaluaciones independientes del control interno establecido por la administración. Además, un consejo activo y objetivo con frecuencia puede reducir de manera eficaz la probabilidad de que la administración pase por alto los controles existentes. Para apoyar al consejo en su vigilancia, éste crea un comité de auditoría a cargo de vigilar la responsabilidad del proceso de los informes financieros. El comité de auditoría también es responsable de mantener una comunicación constante con los auditores externos e internos, incluyendo la

aprobación de los servicios de auditoría y no auditoría que realizan los auditores para compañías públicas. Esto permite a los auditores y directores analizar los asuntos que podrían relacionarse con asuntos como la integridad o las acciones de la administración.

La independencia del comité de auditoría de la administración y el conocimiento de las cuestiones de los informes financieros son factores importantes para la efectividad de su capacidad de evaluación de los controles internos y estados financieros que la administración preparó. Las bolsas de valores más grandes (NYSE, AMEX y NASDAQ) requieren que las compañías que cotizan en ellas tengan un comité de auditoría compuesto en su totalidad por directores independientes que estén financieramente instruidos. El Estándar 2 del PCAOB requiere que el auditor evalúe la eficacia de la vigilancia del comité de auditoría en los informes financieros externos de la compañía y el control interno sobre los informes financieros. Varias compañías que se mantienen privadas también crean comités de auditoría efectivos, ya que reconocen la importancia de la vigilancia de los informes financieros efectivos y del control interno.

#### **2.2.4.6. Filosofía y estilo operativo de la administración**

La administración, a través de sus actividades, proporciona señales claras a sus empleados acerca de la importancia del control interno. Por ejemplo, ¿acaso la administración asume riesgos importantes o tiene aversión al riesgo? ¿Son las ventas y objetivos de ingresos poco realistas, y se estimula a los empleados para que tomen acciones dinámicas para cumplir esos objetivos? ¿Puede describirse a la administración como “gorda y burocrática” o “austera y eficiente”, dominada por uno o unos cuantos individuos, o “solamente correcta”? Entender estos y otros

aspectos similares de la filosofía y estilo de operación de la administración da al auditor una idea de su actitud acerca del control interno.

#### **2.2.4.7. Estructura organizativa**

La estructura organizativa de la entidad define las líneas de responsabilidad y autoridad existentes. Al entender la estructura organizativa del cliente, el auditor aprende los elementos administrativos y funcionales de la empresa y percibe cómo se implementan los controles.

#### **2.2.5. Asignación de autoridad y responsabilidad**

Además de los aspectos informales de la comunicación que la administración y el consejo directivo realizan como parte de las operaciones cotidianas, también tienen gran importancia los métodos formales de comunicación referentes a la autoridad y responsabilidad y asuntos similares relacionados con el control. Éstos pueden incluir métodos como memorandos de los niveles altos de la administración acerca de la importancia del control y asuntos relacionados con él, planes formales organizativos y operativos, y descripciones de puestos del empleado y políticas relacionadas.

#### **2.2.6. Políticas y prácticas de recursos humanos**

El aspecto más importante del control interno es el personal. Si los empleados son competentes y dignos de confianza, es posible carecer de algunos controles, y de cualquier manera se tendrán estados financieros confiables. Las personas incompetentes o deshonestas pueden arruinar el sistema, incluso si hay otros muchos controles en orden. Las personas honestas y eficientes son capaces de desempeñarse a niveles altos incluso cuando hay pocos controles que los apoyen. Sin embargo, incluso personas competentes y dignas de confianza pueden tener

ciertas fallas innatas. Por ejemplo, pueden aburrirse o estar insatisfechos, sus problemas personales pueden afectar su desempeño, o sus objetivos pueden cambiar.

Debido a la importancia de personal competente y digno de confianza para la facilitación de un control eficaz, los métodos mediante los cuales se contrata, evalúa, capacita, promueve y compensa a las personas son una parte importante del control interno.

Después de obtener información sobre cada una de las partes constitutivas del ambiente de control, el auditor utiliza este conocimiento como base para evaluar las actitudes y consciencia de la administración y los directivos acerca de la importancia del control. Por ejemplo, el auditor puede determinar la naturaleza de un sistema presupuestal del cliente como una parte del conocimiento del diseño del ambiente de control. Entonces, la operación del sistema presupuestal puede evaluarse en parte por medio de la interrogación al personal encargado del presupuesto para determinar procedimientos presupuestales y seguimiento de las diferencias entre el presupuesto y lo real. El auditor también puede revisar los programas del cliente, comparando los resultados reales con las cantidades presupuestadas. (Alvin A. Arens, 2007).

### **2.2.7. Empresa Grupo Ukukus EIRL del distrito de Cusco**

#### **Historia:**

La empresa Grupo Ukukus EIRL es una empresa Peruana, ubicado en la calle Hospital Nro. 842 Interior 4 (1cuadra antes del Puente Almudena), con capital de carácter privado, fundada el 01 de junio del 2012 en la ciudad y distrito de Cusco, iniciando sus actividades como persona natural en el sector turismo, brindando el



servicio a turistas nacionales y extranjeros , específicamente en el rubro de Hostel y agencia de viajes, empezando con siete colaboradores, en el año 2018 se constituyó como persona jurídica siendo su representante legal Ronoel Villalobos Meléndez, extendiendo los servicios de café bar y transporte de pasajeros y a la actualidad cuenta con veinte colaboradores distribuidos en diferentes turnos (mañana, tarde y noche).

Creado bajo el concepto de las tres "B" Bueno-Bonito & Barato = Buenas-Niza y tarifas súper amigables con un servicio de buena calidad y precios insuperables en su categoría; Un lugar muy cómodo, seguro y completamente acogedor ubicado a solo 12 minutos a pie de la plaza principal de Cusco y en la misma dirección, a solo 5 minutos del colorido mercado central "San Pedro".

El Grupo Ukukus está para hacer que su estancia sea inolvidable, con excelentes instalaciones donde interactúan con viajeros de todo el mundo. La mejor base para explorar Machupicchu y la ciudad de Cusco.

Grupo Ukukus cuenta con recursos humanos que brinda servicios con altos estándares de calidad que den resultados de satisfacción esperados por el cliente, se asegura de que cada turista que llega al hostel tenga una buena estadía y descanso y se sienta en familia, la agencia de viajes está disponible dentro del hostel para brindar información y ayudar a reservar la perfecta actividad que se acomode mejor al presupuesto y gusto de cada turista y así se encarga del transporte al destino que fue de su elección con seguridad, comodidad y puntualidad, el café bar ofrece comida rápida, bebidas alcohólicas, no alcohólicas y aperitivos ,es un ambiente alegre y cordial donde se ofrece escuchar variedad de géneros de música y conocer

amigos de todo el mundo. También se puede adquirir paquetes turísticos con precios promocionales y descuentos mediante su página web.

### **Misión**

La misión principal de Grupo Ukukus es ofrecer a nuestros clientes la máxima calidad de servicio, ambiente agradable donde los turistas puedan disfrutar de los servicios ofrecidos, con profesionales especialistas en crear experiencias de viaje basados en los sueños y anhelos de los visitantes, cumpliendo con los estándares de calidad, responsabilidad social y ambiental.

Comprometidos siempre con el crecimiento de nuestro equipo humano, el mejoramiento de nuestros procesos y una óptima rentabilidad.

Participar en el desarrollo del país con el pago de los impuestos así también mediante la generación de empleo y bienestar a través de los servicios ofrecidos por nuestra empresa.

### **Visión**

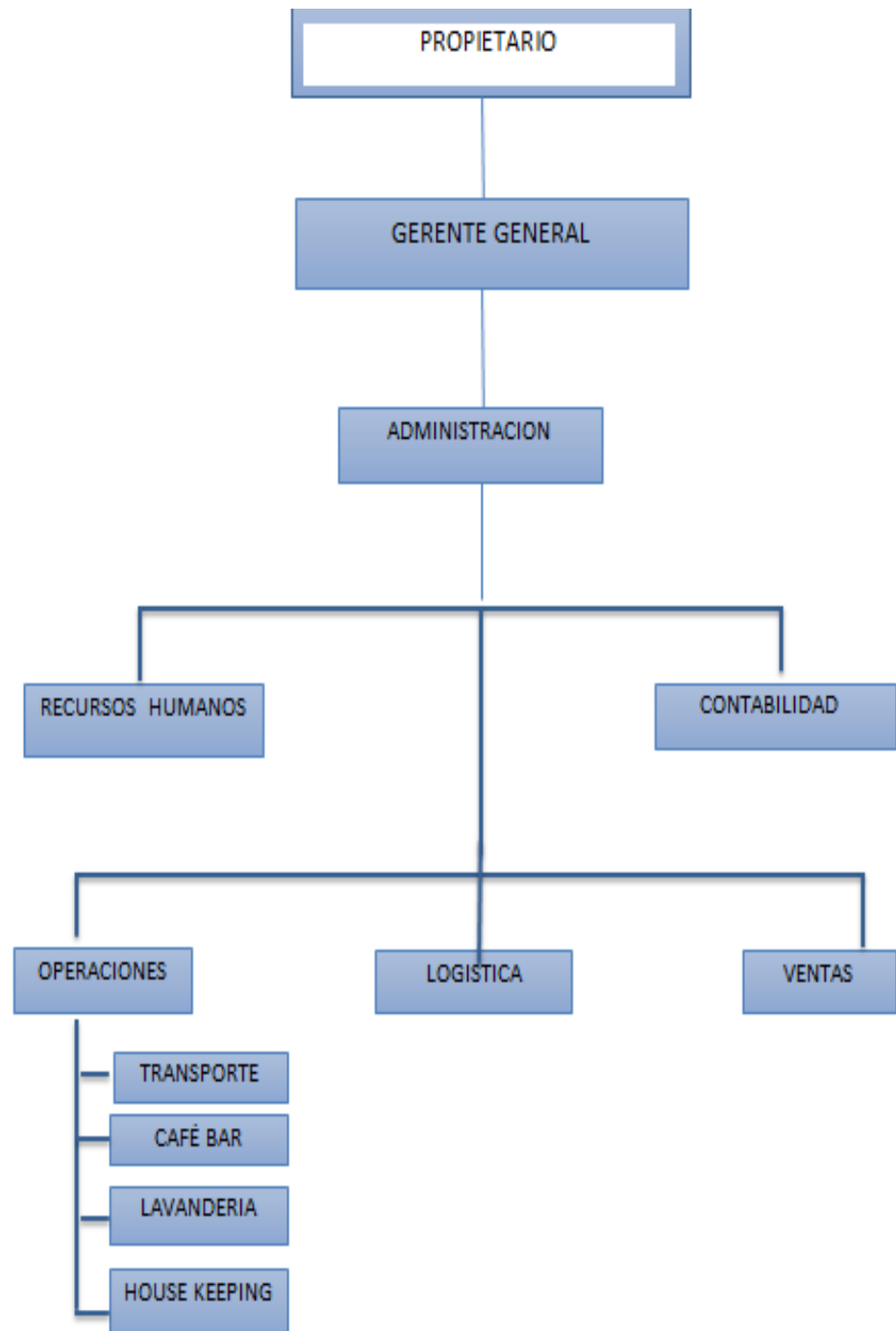
Nuestra visión es la de ser una de las mejores y líderes empresas en el sector turismo en la ciudad de Cusco y a nivel nacional, resaltando la calidad de nuestra responsabilidad social y ambiental en los próximos 5 años, expandir los servicios y oficinas por los diferentes países de Norteamérica y Europa mediante alianzas sólidas.

**Figura N° 1: Foto del hostel de la empresa Grupo Ukukus EIRL Cusco.**



## Organigrama

**Figura N° 2: Organigrama de la empresa Grupo Ukukus EIRL Cusco.**



*Fuente: Elaboración propia*

### 2.3. Definición de términos básicos

- **Código de ética:** Un código de ética, por lo tanto, fija normas que regulan los comportamientos de las personas dentro de una empresa u organización. (Gardey, 2009).
- **Talento humano:** Según Chiavenato es “El conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensa y evaluación del desempeño”
- **Manual de Organización y Funciones (MOF):** Según la página web del MINSA nos indica que: El Manual de Organización y Funciones (MOF) es un documento técnico normativo de gestión institucional donde se describe y establece la función básica, las funciones específicas, las relaciones de autoridad, dependencia y coordinación, así como los requisitos de los cargos o puestos de trabajo.
- **Eficacia:** Según Idalberto Chiavenato la eficacia es una medida normativa del logro de los resultados. Puede medirse en función de los objetivos logrados. Se refiere a la capacidad de una organización de satisfacer una necesidad social mediante el suministro de bienes y servicios.
- **Eficiencia:** Según Idalberto Chiavenato la eficiencia es una medida normativa de la utilización de recursos. Puede medirse por la cantidad de recursos utilizados en la elaboración de un producto. La eficiencia aumenta a medida que decrecen los costos y los recursos utilizados.

### **3. Capítulo III: Hipótesis y Variables**

#### **3.1.Hipótesis**

##### **3.1.1. Hipótesis general**

El nivel del ambiente de control es adecuado en la empresa Grupo Ukukus EIRL del distrito de Cusco periodo 2018.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas**

- El nivel es adecuado para la integridad y valores éticos.
- El nivel de independencia es adecuado para la supervisión del desarrollo y rendimiento del control interno.
- El nivel es adecuado para la estructura, líneas de reporte, autoridades y responsabilidades apropiadas en la búsqueda de objetivos.
- El nivel es adecuado para atraer, desarrollar y retener personas competentes en alineación con los objetivos.
- El nivel es adecuado para retener individuos comprometidos con responsabilidades de control interno en la búsqueda de objetivos.

#### **3.2.Identificación de las variables**

**Única variable:** Ambiente de control.

#### **3.3.Operacionalización de las variables**

**Tabla N° 1: Operacionalización de las variables**

Variable	Concepto	Dimensión	Indicadores
<b>V1: Ambiente de control</b>	El ambiente de control consiste en acciones, políticas y procedimientos que reflejan las actitudes generales de los altos niveles de la administración, directores y propietarios de una entidad en cuanto al control interno y su importancia para la organización. Con el propósito de entender y evaluar el ambiente de control, los auditores deben considerar las partes más importantes de los componentes del control. (Alvin A. Arens, 2007)	*Integridad y valores éticos.	* Baremos éticos y morales
		*Supervisión del desarrollo y el rendimiento de los controles internos.	* Organigrama * Auditoria interna * Índice de desarrollo y rendimiento de controles internos.
		*Estructuras, líneas de reporte, autoridades y responsabilidades apropiadas en la búsqueda de objetivos.	* Estructura organizacional. * Porcentaje del cumplimiento de objetivos.
		*Atraer, desarrollar y retener personas competentes en alineación con los objetivos.	* Porcentaje del cumplimiento de objetivos. *Número de personas competentes contratadas. * Capacitaciones * Incentivos * Buen clima laboral
		*Retener individuos comprometidos con sus responsabilidades de control interno en la búsqueda de objetivos.	* Número de personas contratadas * Porcentaje de cumplimiento de objetivos.

*Fuente: Elaboración propia*

## **4. Capítulo IV: Metodología**

### **4.1. Enfoque de la investigación**

El presente trabajo de investigación es de enfoque cuantitativo.

Según (Hernandez Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014) en el enfoque cuantitativo se usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías.

### **4.2. Tipo de investigación**

El tipo de investigación del presente trabajo de investigación es de naturaleza básico-aplicado. Según (Carrasco Diaz, 2009), menciona que una investigación es básica cuando solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes a cerca de la realidad. Su objeto de estudio lo constituyen teorías científicas, las mismas que las analiza para perfeccionar sus contenidos.

En cuanto a la investigación aplicada busca la obtención de un nuevo conocimiento técnico con aplicación inmediata a un problema determinado. Este tipo de investigación se fundamenta en resultados de la investigación básica, la cual a su vez está supeditada a una necesidad social por resolver. Ambas prácticas no se pueden separar. Mientras los resultados de la investigación aplicada asumen la forma patente, la investigación pura lo hace en forma de publicación. (Vélez S., 2001).

### **4.3. Nivel de investigación**

De acuerdo a la naturaleza del presente trabajo de investigación, éste reúne las características de un estudio descriptivo, ya que según afirma (Hernandez Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014) los estudios descriptivos buscan



especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población.

#### **4.4.Métodos de investigación**

##### **4.4.1. Método general**

En el presente trabajo de investigación se utilizó el método científico no experimental, porque se parte de la observación de un fenómeno, formulándose así un problema, para posteriormente plantear una hipótesis y luego de un análisis no experimental se llega a un resultado, aplicando el nivel de metodología descriptiva, ya que en este trabajo se describe el ambiente de control.

##### **4.4.2. Método específico**

En el presente trabajo de investigación se utilizara el método analítico, ya que se partirá de un todo para luego poder descomponerlo en partes, las cuales serán objeto de estudio. De igual manera se utilizara el razonamiento riguroso bajo un criterio de observación empírica.

#### **4.5.Diseño de investigación**

El presente trabajo de investigación es de diseño no experimental, la cual se define como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. (Hernandez Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014)

## **4.6. Población y muestra**

### **4.6.1. Población**

La población de la empresa Grupo Ukukus EIRL del distrito de Cusco, son los 20 colaboradores.

La población, o en términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio. (G. Arias, 2012)

### **4.6.2. Muestra**

La muestra en este caso será no probabilístico utilizando el muestreo por conveniencia, estará conformado por 20 colaboradores de la empresa de las diferentes áreas, como la administrativa y operativa.

La muestra es el subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de ésta. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010)

#### **A. Unidad de análisis**

La unidad de análisis estará conformada por los 20 colaboradores.

La unidad de análisis es el fragmento del documento o comunicación que se toma como elemento que sirve de base para la investigación. (Balcells Junyent, 1994)

#### **B. Tamaño de la muestra**

El tamaño de la muestra para el presente trabajo de investigación no aplica debido a su tamaño poblacional y acopio de datos y tamaños.

El tamaño de la muestra se refiere al número de elementos que deben incluirse en el estudio. (Naresh K., 2008)

### **C. Selección de la muestra**

En el presente trabajo de investigación la selección de la muestra es por conveniencia.

El muestreo por conveniencia, según afirma (Canahuire Montufar, Endara Mamani, & Morante Rios, 2015) en este caso el investigador decide en base a los conocimientos de la población, quienes son los que deben formar parte de la muestra. Se tiene en cuenta los criterios de inclusión y exclusión, los cuales deben estar bien establecidos y se deben cumplir rigurosamente.

## **4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **4.7.1. Técnicas**

Para obtener los datos que nos permitan operacionalizar el presente trabajo de investigación, se requiere aplicar las siguientes técnicas:

- Cuestionario.
- Entrevista.

### **4.7.2. Instrumentos**

Para obtener los datos que nos permitan operacionalizar el presente trabajo de investigación, se requiere aplicar los siguientes instrumentos:

- Cuestionario.
- Guía de entrevista.

### **A. Diseño**

En términos generales, el diseño de la investigación representa en gran medida la estructura metodológica que formará y seguirá el proceso de investigación, y además que conduzca a la solución del problema. Por lo tanto, el diseño de la investigación es de carácter descriptivo, así el investigador puede hacer el esquema que le permita actuar de la mejor manera al efectuar su investigación. (Gómez Bastar, 2012).

En el presente trabajo de investigación se tendrá fuentes primarias y secundarias.

### **B. Confiabilidad**

Según afirma (Bernal Torres, 2010) la confiabilidad de un cuestionario se refiere a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, cuando se las examina en distintas ocasiones con los mismos cuestionarios.

En tal sentido el presente trabajo de investigación al ser de fuente primario, solo se hará una aplicación de carácter descriptivo por única vez.

### **C. Validez**

Según afirma (Bernal Torres, 2010) la validez es un instrumento de medición es válido cuando mide aquello para lo cual está destinado.

En el presente trabajo de investigación usaremos la validez de contenido, según menciona (Bernal Torres, 2010) se refiere al juicio sobre el grado en que el instrumento representa la variable objeto de medición, es decir, el grado en que representa el universo de la variable objeto de estudio.

## **5. Capítulo V: Resultados**

### **5.1. Descripción del trabajo de campo**

El trabajo de campo para la recolección de información, fue ejecutada por el equipo de investigación conformado por: Cindy Maquera Laura y Mabel Villalobos Meléndez, mediante el muestreo a 20 personas, compuesto por 1 solo dueño o gerente general, 1 secretaria de gerencia, 1 administrador, 1 contadora, 1 logística, 1 asistente de logística, 1 auditor nocturno, 2 recepcionistas, 1 jefe de recursos humanos, 1 barman/mozo, 2 counters (ventas), 2 conductores, 1 jefe de lavandería, 1 lavandería y 3 housekeeping (limpieza), todos ellos pertenecientes a la empresa Grupo Ukukus – Cusco.

Se aplicó un cuestionario de 22 preguntas a 20 encuestados, durante un solo día en el horario establecido por el dueño de la empresa.

### **5.2. Presentación de resultados**

Una vez recopilado la información de los 20 cuestionarios acerca del ambiente de control de la empresa Grupo Ukukus EIRL, procedemos a realizar el análisis estadístico utilizando el programa SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versión 25.

Tabla N° 2: Distribución de los ítems del cuestionario

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<b>VARIABLE 1:</b> Ambiente de control	Integridad y valores éticos.	Baremos éticos y morales.	1,2,3,4,5
	Supervisión del desarrollo y rendimiento de los controles internos.	Organigrama Auditoria interna Índice de desarrollo y rendimiento de controles internos	6,7,8,9
	Estructuras, líneas de reporte, autoridades y responsabilidades apropiadas en la búsqueda de objetivos.	Estructura organizacional. Porcentaje del cumplimiento de objetivos.	10,11,12,13,14
	Atraer, desarrollar y retener personas competentes en alineación con los objetivos.	Porcentaje del cumplimiento de objetivos. Número de personas competentes contratadas. Capacitaciones Incentivos Buen clima laboral.	15,16,17,18,19
	Retener individuos comprometidos con sus responsabilidades de control interno en la búsqueda de objetivos.	Número de personas contratadas Porcentaje de cumplimiento de objetivos.	20,21,22

*Fuente: Elaboración propia*

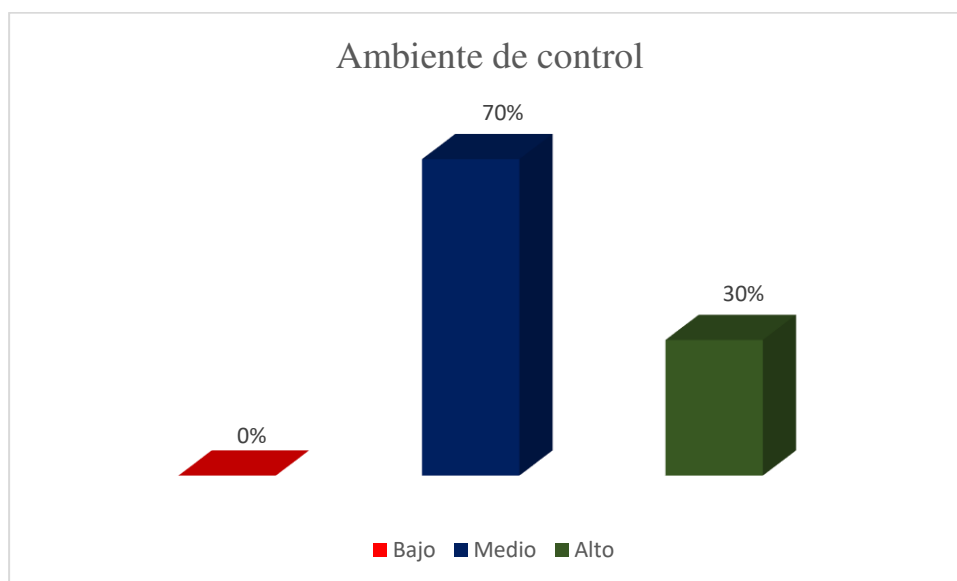
### 5.2.1. Resultados de la variable 1: Ambiente de Control

Tabla N° 3: Ambiente de control

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	14	70%
Alto	6	30%
Total	20	100%

*Fuente: Elaboración propia*

Figura N° 3: Ambiente de control



**Interpretación:** En la tabla N° 3 y figura N° 3, después de la aplicación del cuestionario, sobre la variable “Ambiente de control”, el 0% de encuestados indican un nivel bajo, por otro lado, el 70% indican un nivel medio y un 30% que indican un nivel alto.

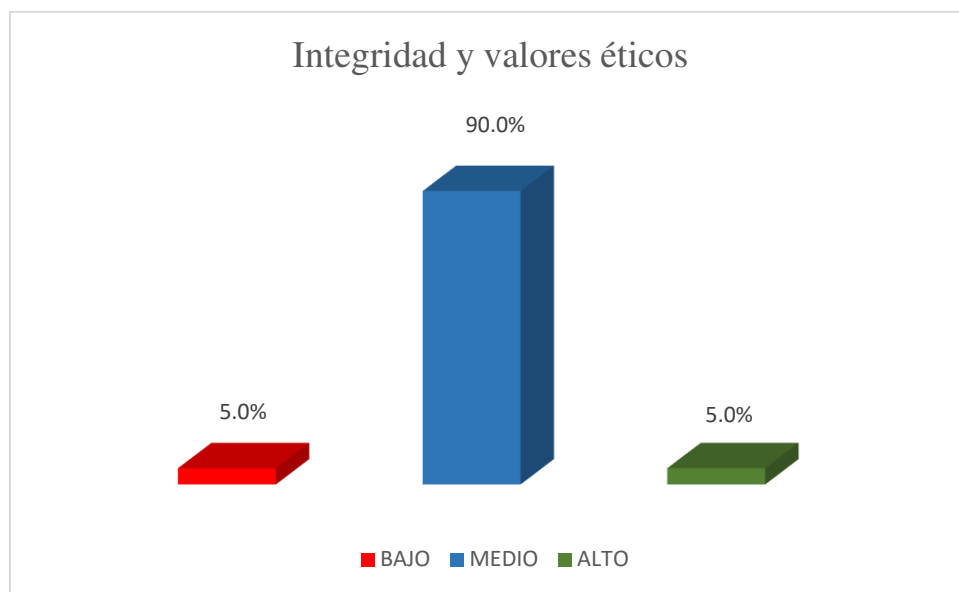
#### 5.2.1.1. Dimensión 1: Integridad y valores éticos

Tabla N° 4: Integridad y valores éticos.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	5%
Medio	18	90%
Alto	1	5%
Total	20	100%

*Fuente: Elaboración propia*

Figura N° 4: Integridad y valores éticos.

**Interpretación:**

En la tabla N° 4 y figura N° 4, después de la aplicación del cuestionario, sobre la dimensión de la integridad y valores éticos, el 5% de encuestados indican un nivel bajo, por otro lado, el 90% indican un nivel medio y un 5% que indican un nivel alto.

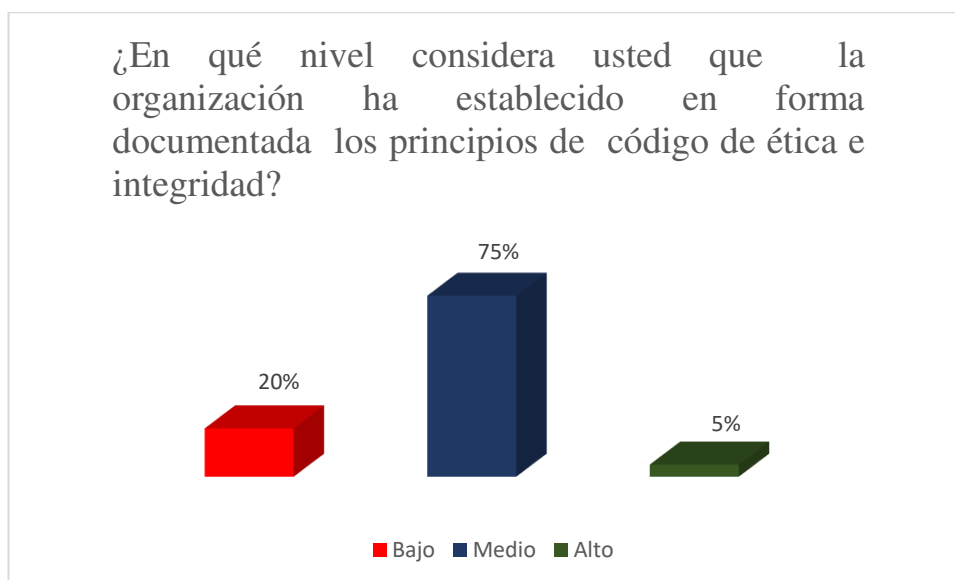
Tabla N° 5: ¿En qué nivel considera usted que la organización ha establecido en forma documentada los principios de código de ética e integridad?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	20%
Medio	15	75%
Alto	1	5%
Total	20	100%

*Fuente: Elaboración propia*



Figura N° 5: ¿En qué nivel considera usted que la organización ha establecido en forma documentada los principios de código de ética e integridad?



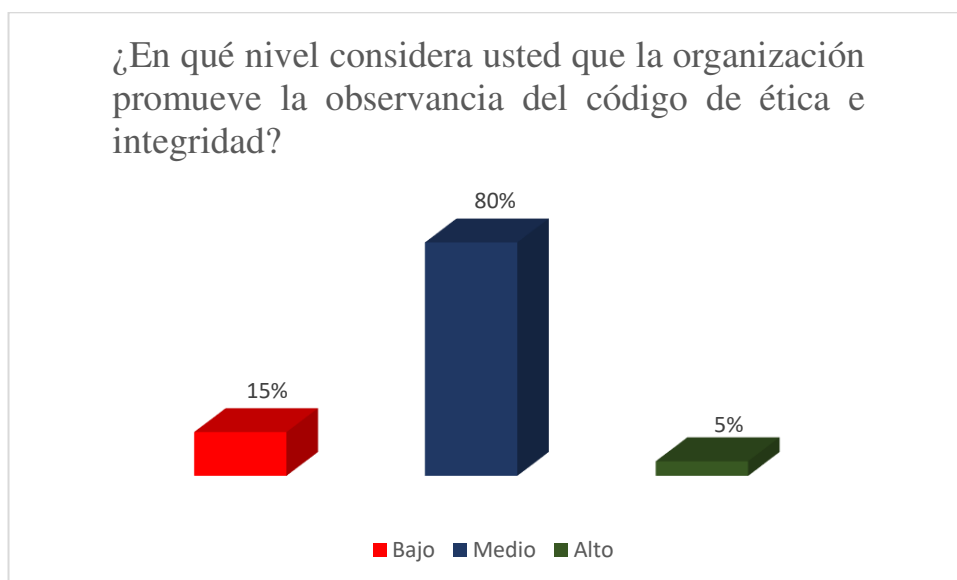
**Interpretación:** En la tabla N° 5 y figura N° 5, después de la aplicación del cuestionario, sobre en qué nivel se considera que la organización ha establecido en forma documentada los principios de código de ética e integridad, el 20% de encuestados indican un nivel bajo, por otro lado, el 75% indican un nivel medio y un 5% que indican un nivel alto.

Tabla N° 6: ¿En qué nivel considera usted que la organización promueve la observancia del código de ética e integridad?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	15%
Medio	16	80%
Alto	1	5%
Total	20	100%

*Fuente: Elaboración propia*

Figura N° 6: ¿En qué nivel considera usted que la organización promueve la observancia del código de ética e integridad?



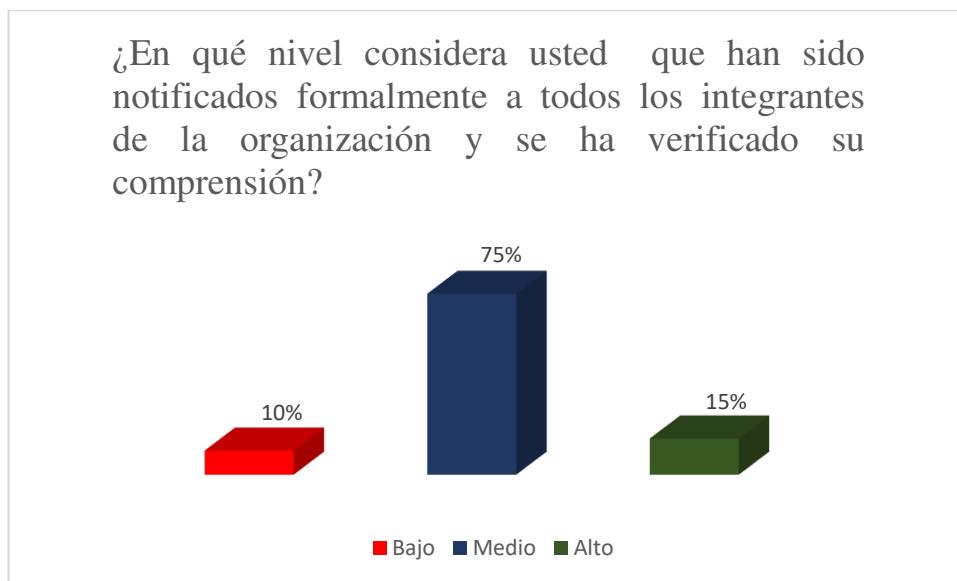
**Interpretación:** En la tabla N° 6 y figura N° 6, después de la aplicación del cuestionario, sobre en qué nivel considera usted que la organización promueve la observancia del código de ética e integridad, el 15% de encuestados indican un nivel bajo, por otro lado, el 80% indican un nivel medio y un 5% que indican un nivel alto.

Tabla N° 7: ¿En qué nivel considera usted que han sido notificados formalmente a todos los integrantes de la organización y se ha verificado su comprensión?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	10%
Medio	15	75%
Alto	3	15%
Total	20	100%

*Fuente: Elaboración propia*

Figura N° 7: ¿En qué nivel considera usted que han sido notificados formalmente a todos los integrantes de la organización y se ha verificado su comprensión?



**Interpretación:** En la tabla N° 7 y figura N° 7, después de la aplicación del cuestionario, sobre en qué nivel considera usted que han sido notificados formalmente a todos los integrantes de la organización y se ha verificado su comprensión, el 10% de encuestados indican un nivel bajo, por otro lado, el 75% indican un nivel medio y un 15% que indican un nivel alto.

Tabla N° 8: ¿En qué nivel considera usted que la forma en que se comportan la mayoría de los trabajadores, se ajusta a los valores éticos y morales de la organización?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	15%
Medio	14	70%
Alto	3	15%
Total	20	100%

Figura N° 8: ¿En qué nivel considera usted que la forma en que se comportan la mayoría de los trabajadores, se ajusta a los valores éticos y morales de la organización?

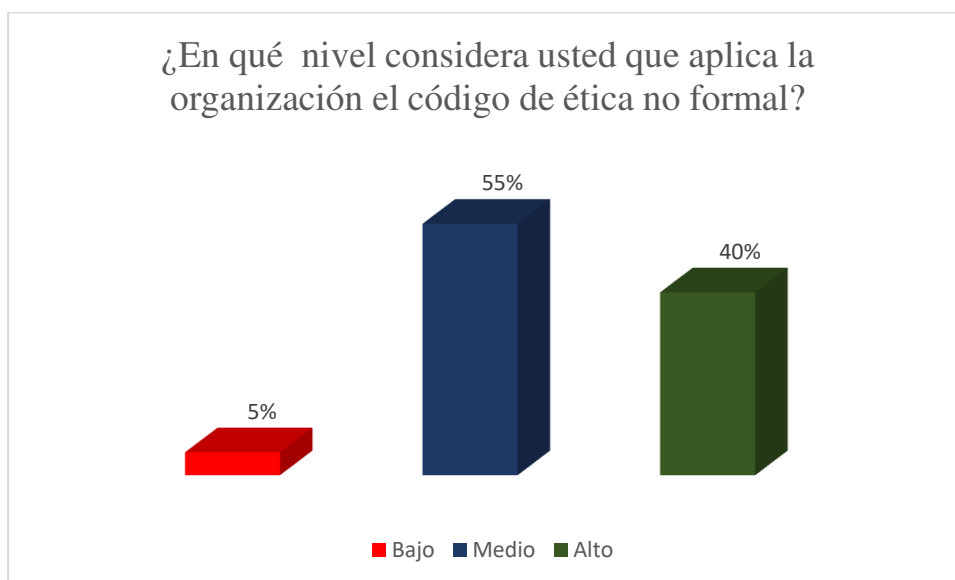


**Interpretación:** En la tabla N° 8 y figura N° 8, después de la aplicación del cuestionario, sobre en qué nivel considera usted que la forma en que se comportan la mayoría de los trabajadores, se ajusta a los valores éticos y morales de la organización, el 15% de encuestados indican un nivel bajo, por otro lado, el 70% indican un nivel medio y un 15% que indican un nivel alto.

Tabla N° 9: ¿En qué nivel considera usted que aplica la organización el código de ética no formal?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	5%
Medio	11	55%
Alto	8	40%
Total	20	100%

Figura N° 9: ¿En qué nivel considera usted que aplica la organización el código de ética no formal?



**Interpretación:** En la tabla N° 9 y figura N° 9, después de la aplicación del cuestionario, sobre en qué nivel considera usted que aplica la organización el código de ética no formal, el 5% de encuestados indican un nivel bajo, por otro lado, el 55% indican un nivel medio y un 40% que indican un nivel alto.

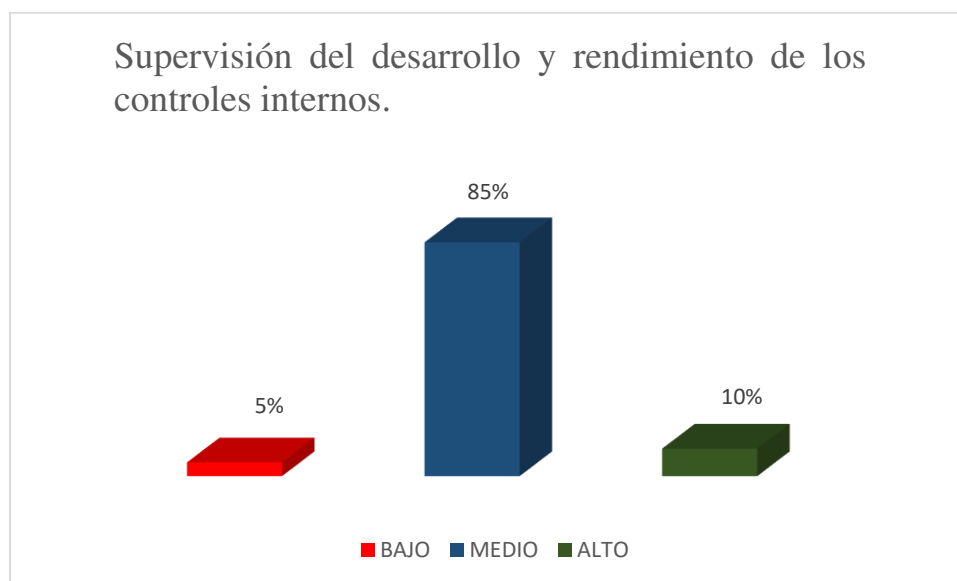
#### 5.2.1.2. Dimensión 2: Supervisión del desarrollo y rendimiento de los controles internos.

Tabla N° 10: Supervisión del desarrollo y rendimiento de los controles internos.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	5%
Medio	17	85%
Alto	2	10%
Total	20	100%

*Fuente: Elaboración propia*

Figura N° 10: Supervisión del desarrollo y rendimiento de los controles internos.



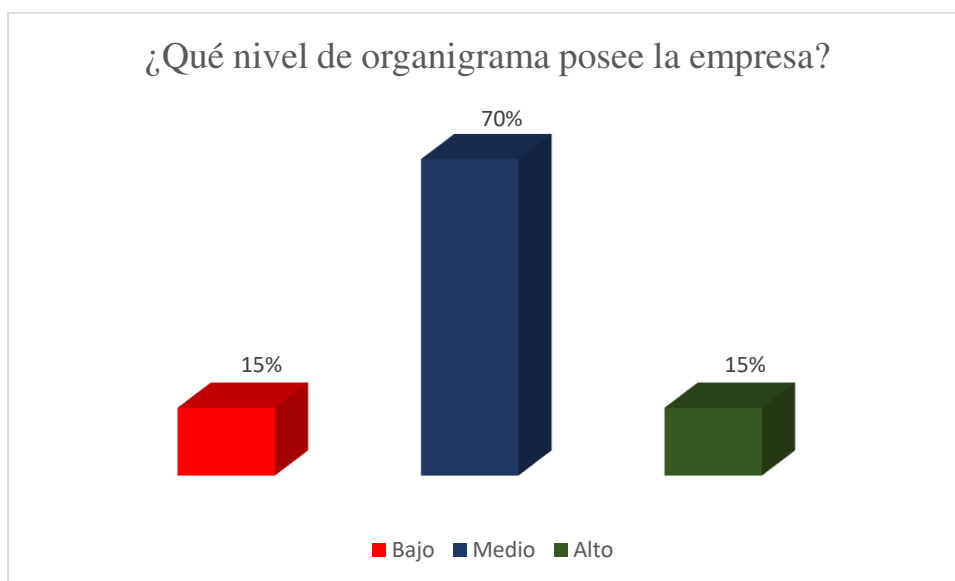
**Interpretación:** En la tabla N° 10 y figura N° 10, después de la aplicación del cuestionario, sobre la dimensión de la supervisión del desarrollo y rendimiento de los controles internos, el 5% de encuestados indican un nivel bajo, por otro lado, el 85% indican un nivel medio y un 10% que indican un nivel alto.

Tabla 11: ¿Qué nivel de organigrama posee la empresa?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	15%
Medio	14	70%
Alto	3	15%
Total	20	100%

*Fuente: Elaboración propia*

Figura 11: ¿Qué nivel de organigrama posee la empresa?



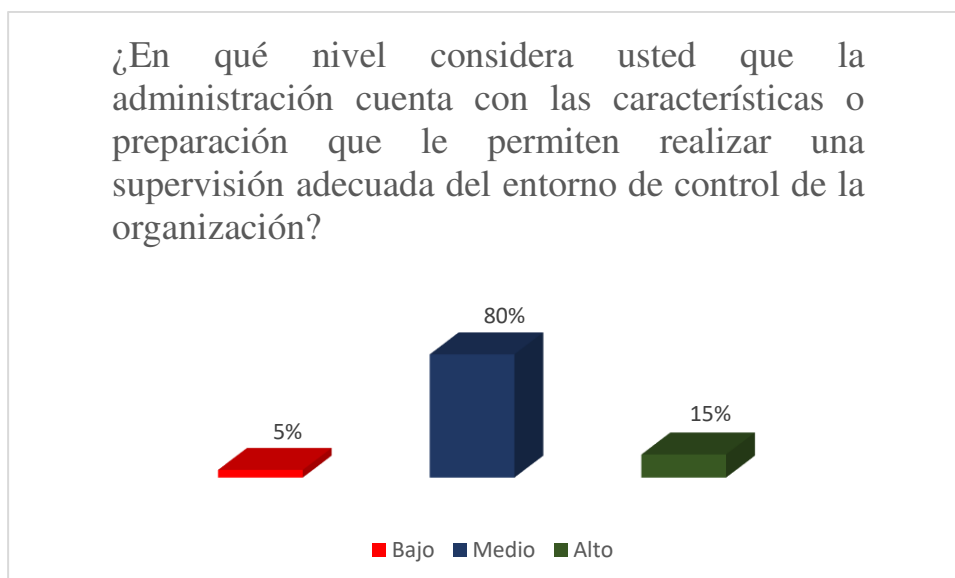
**Interpretación:** En la tabla N° 11 y figura N° 11, después de la aplicación del cuestionario, sobre qué nivel de organigrama posee la empresa, el 15% de encuestados indican un nivel bajo, por otro lado, el 70% indican un nivel medio y un 15% que indican un nivel alto.

Tabla 12: ¿En qué nivel considera usted que la administración cuenta con las características o preparación que le permiten realizar una supervisión adecuada del entorno de control de la organización?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	5%
Medio	16	80%
Alto	3	15%
Total	20	100%

*Fuente: Elaboración propia*

Figura 12: ¿En qué nivel considera usted que la administración cuenta con las características o preparación que le permiten realizar una supervisión adecuada del entorno de control de la organización?



**Interpretación:** En la tabla N° 12 y figura N° 12, después de la aplicación del cuestionario, sobre en qué nivel considera usted que la administración cuenta con las características o preparación que le permiten realizar una supervisión adecuada del entorno de control de la organización, el 5% de encuestados indican un nivel bajo, por otro lado, el 80% indican un nivel medio y un 15% que indican un nivel alto.

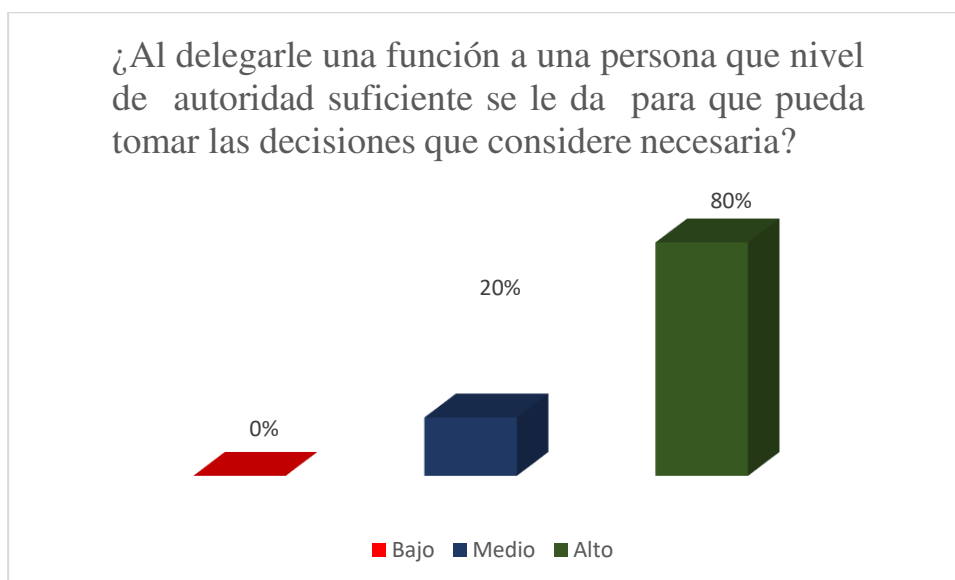
Tabla 13: ¿Al delegarle una función a una persona que nivel de autoridad suficiente se le da para que pueda tomar las decisiones que considere necesaria?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	4	20%
Alto	16	80%
Total	20	100%

*Fuente: Elaboración propia*



Figura 13: ¿Al delegarle una función a una persona que nivel de autoridad suficiente se le da para que pueda tomar las decisiones que considere necesaria?



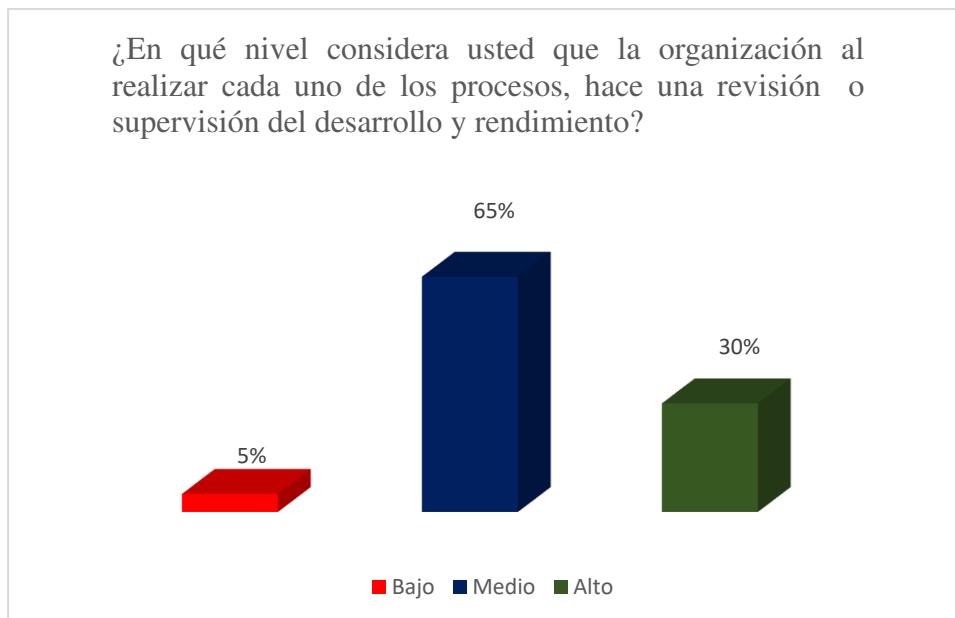
**Interpretación:** En la tabla N° 13 y figura N° 13, después de la aplicación del cuestionario, sobre al delegarle una función a una persona que nivel de autoridad suficiente se le da para que pueda tomar las decisiones que considere necesaria, el 0% de encuestados indican un nivel bajo, por otro lado, el 20% indican un nivel medio y un 80% que indican un nivel alto.

Tabla N° 14: ¿En qué nivel considera usted que la organización al realizar cada uno de los procesos, hace una revisión o supervisión del desarrollo y rendimiento?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	5%
Medio	13	65%
Alto	6	30%
Total	20	100%

*Fuente: Elaboración propia*

Figura N° 14: ¿En qué nivel considera usted que la organización al realizar cada uno de los procesos, hace una revisión o supervisión del desarrollo y rendimiento?



**Interpretación:** En la tabla N° 14 y figura N° 14, después de la aplicación del cuestionario, sobre en qué nivel considera usted que la organización al realizar cada uno de los procesos, hace una revisión o supervisión del desarrollo y rendimiento, el 5% de encuestados indican un nivel bajo, por otro lado, el 65% indican un nivel medio y un 30% que indican un nivel alto.

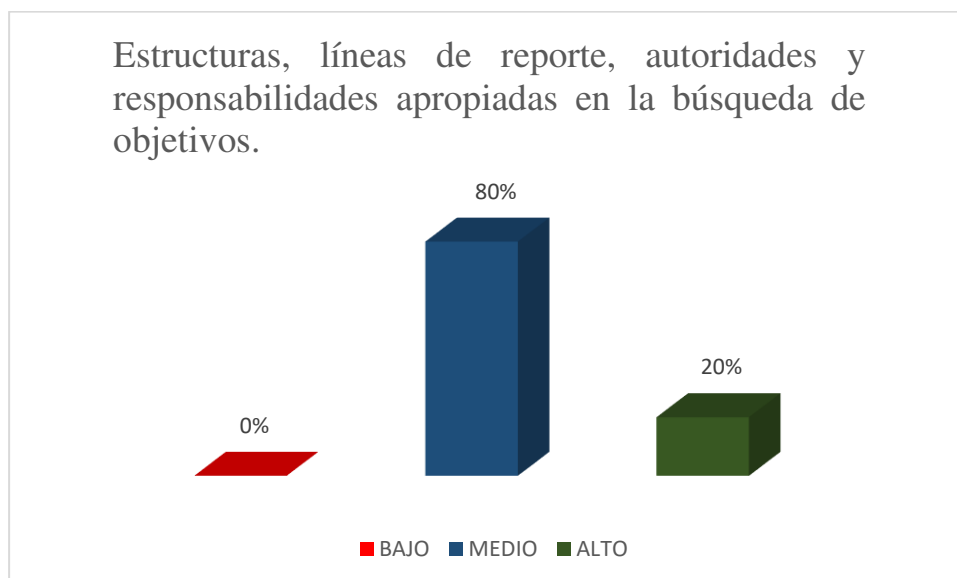
**5.2.1.3. Dimensión 3: Estructuras, líneas de reporte, autoridades y responsabilidades apropiadas en la búsqueda de objetivos.**

Tabla N° 15: Estructuras, líneas de reporte, autoridades y responsabilidades apropiadas en la búsqueda de objetivos.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	16	80%
Alto	4	20%
Total	20	100%

*Fuente: Elaboración propia*

Figura N° 15: Estructuras, líneas de reporte, autoridades y responsabilidades apropiadas en la búsqueda de objetivos.



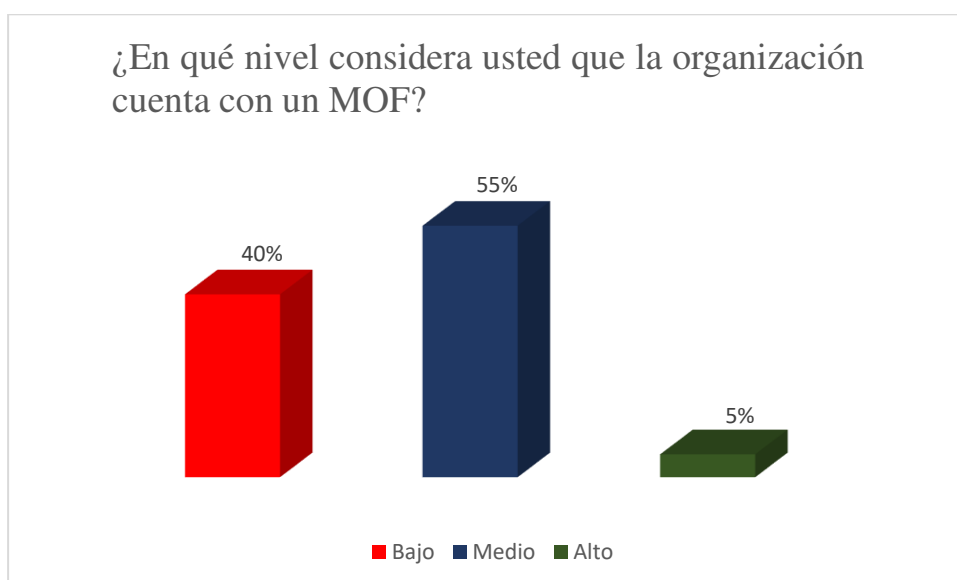
**Interpretación:** En la tabla N° 15 y figura N° 15, después de la aplicación del cuestionario, sobre la dimensión de las estructuras, líneas de reporte, autoridades y responsabilidades apropiadas en la búsqueda de objetivos, el 0% de encuestados indican un nivel bajo, por otro lado, el 80% indican un nivel medio y un 20% que indican un nivel alto.

Tabla N° 16: ¿En qué nivel considera usted que la organización cuenta con un MOF?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	40%
Medio	11	55%
Alto	1	5%
Total	20	100%

*Fuente: Elaboración propia*

Figura N° 16: ¿En qué nivel considera usted que la organización cuenta con un MOF?



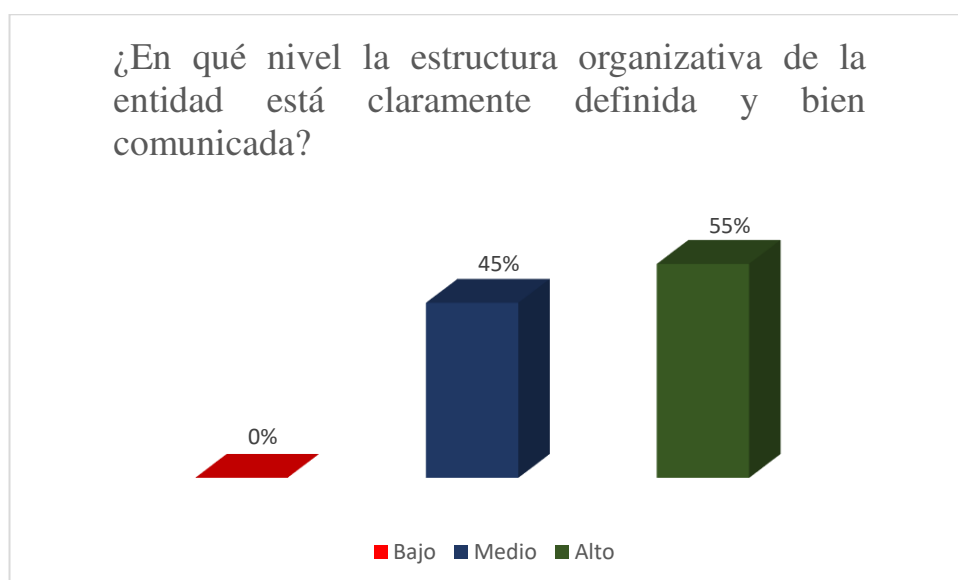
**Interpretación:** En la tabla N° 16 y figura N° 16, después de la aplicación del cuestionario, sobre en qué nivel considera usted que la organización cuenta con un MOF, el 40% de encuestados indican un nivel bajo, por otro lado, el 55% indican un nivel medio y un 5% que indican un nivel alto.

Tabla N° 17: ¿En qué nivel la estructura organizativa de la entidad está claramente definida y bien comunicada?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	9	45%
Alto	11	55%
Total	20	100%

*Fuente: Elaboración propia*

Figura N° 17: ¿En qué nivel la estructura organizativa de la entidad está claramente definida y bien comunicada?



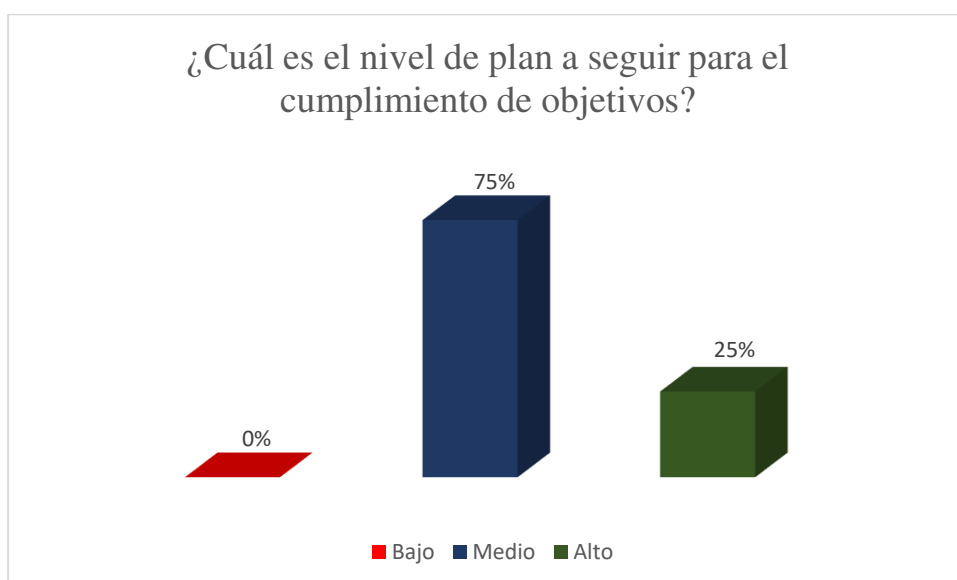
**Interpretación:** En la tabla N° 17 y figura N° 17, después de la aplicación del cuestionario, sobre en qué nivel la estructura organizativa de la entidad está claramente definida y bien comunicada, el 0% de encuestados indican un nivel bajo, por otro lado, el 45% indican un nivel medio y un 55% que indican un nivel alto.

Tabla N° 18: ¿Cuál es el nivel de plan a seguir para el cumplimiento de objetivos?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	15	75%
Alto	5	25%
Total	20	100%

*Fuente: Elaboración propia*

Figura N° 18: ¿Cuál es el nivel de plan a seguir para el cumplimiento de objetivos?



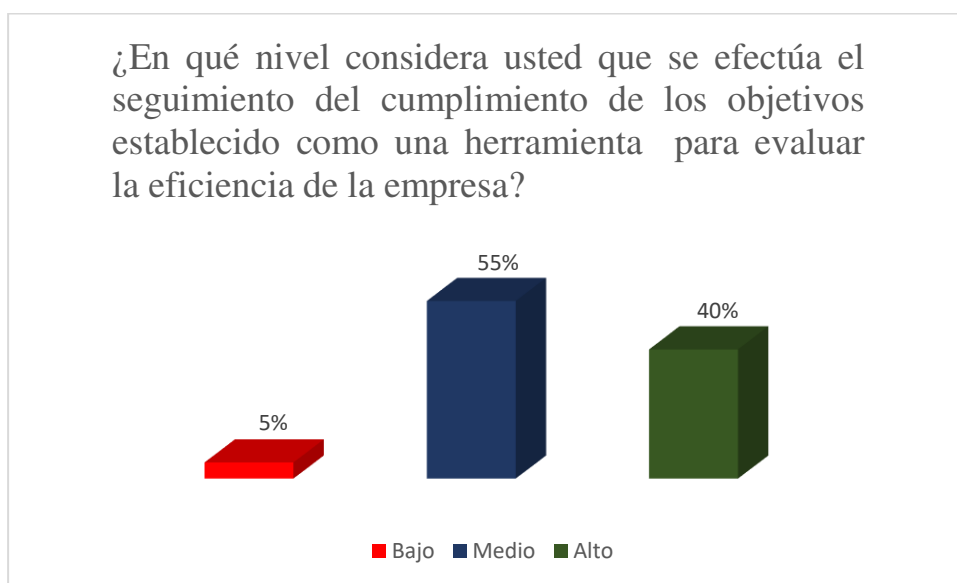
**Interpretación:** En la tabla N° 18 y figura N° 18, después de la aplicación del cuestionario, sobre cuál es el nivel de plan a seguir para el cumplimiento de objetivos, el 0% de encuestados indican un nivel bajo, por otro lado, el 75% indican un nivel medio y un 25% que indican un nivel alto.

Tabla N° 19: ¿En qué nivel considera usted que se efectúa el seguimiento del cumplimiento de los objetivos establecido como una herramienta para evaluar la eficiencia de la empresa?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	5%
Medio	11	55%
Alto	8	40%
Total	20	100%

*Fuente: Elaboración propia*

Figura N° 19: ¿En qué nivel considera usted que se efectúa el seguimiento del cumplimiento de los objetivos establecido como una herramienta para evaluar la eficiencia de la empresa?



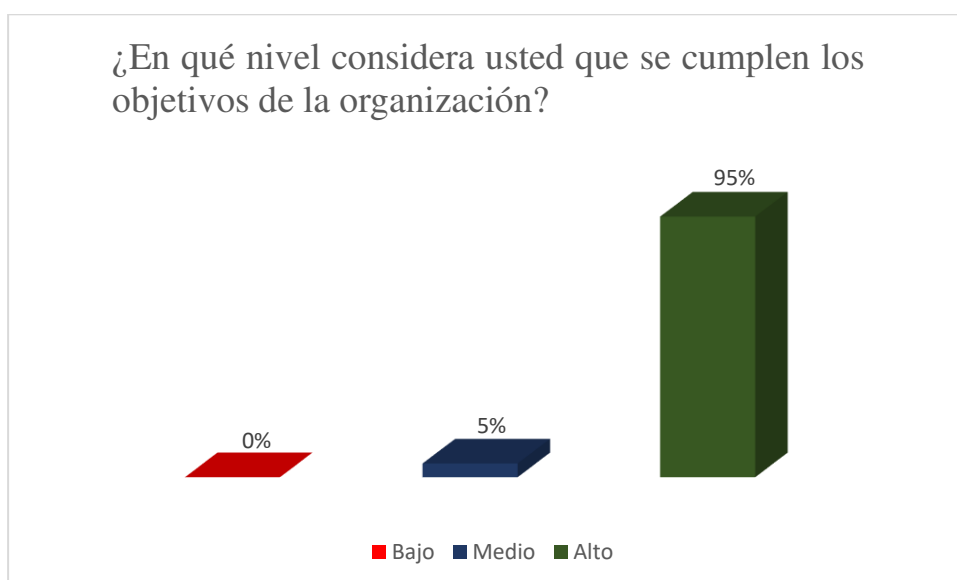
**Interpretación:** En la tabla N° 19 y figura N° 19, después de la aplicación del cuestionario, sobre en qué nivel considera usted que se efectúa el seguimiento del cumplimiento de los objetivos establecido como una herramienta para evaluar la eficiencia de la empresa, el 5% de encuestados indican un nivel bajo, por otro lado, el 55% indican un nivel medio y un 40% que indican un nivel alto.

Tabla N° 20: ¿En qué nivel considera usted que se cumplen los objetivos de la organización?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	1	5%
Alto	19	95%
Total	20	100%

*Fuente: Elaboración propia*

Figura N° 20: ¿En qué nivel considera usted que se cumplen los objetivos de la organización?



**Interpretación:** En la tabla N° 20 y figura N° 20, después de la aplicación del cuestionario, sobre en qué nivel considera usted que se cumplen los objetivos de la organización, el 0% de encuestados indican un nivel bajo, por otro lado, el 5% indican un nivel medio y un 95% que indican un nivel alto.



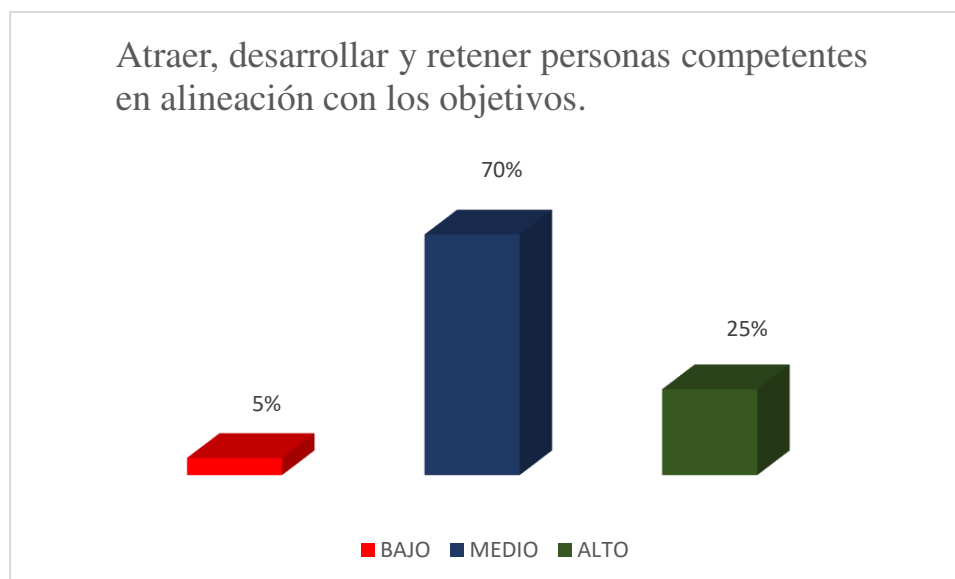
#### 5.2.1.4. Dimensión 4: Atraer, desarrollar y retener personas competentes en alineación con los objetivos.

Tabla N° 21: Atraer, desarrollar y retener personas competentes en alineación con los objetivos.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	5%
Medio	14	70%
Alto	5	25%
Total	20	100%

*Fuente: Elaboración propia*

Figura N° 21: Atraer, desarrollar y retener personas competentes en alineación con los objetivos.



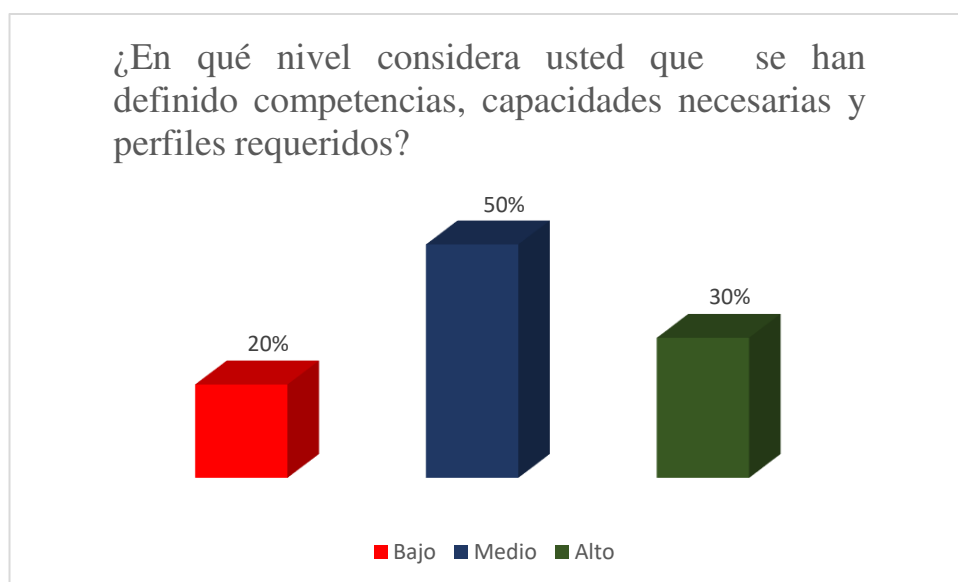
**Interpretación:** En la tabla N° 21 y figura N° 21, después de la aplicación del cuestionario, sobre la dimensión atraer, desarrollar y retener personas competentes en alineación con los objetivos, el 5% de encuestados indican un nivel bajo, por otro lado, el 70% indican un nivel medio y un 25% que indican un nivel alto.

Tabla N° 22: ¿En qué nivel considera usted que se han definido competencias, capacidades necesarias y perfiles requeridos?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	20%
Medio	10	50%
Alto	6	30%
Total	20	100%

*Fuente: Elaboración propia*

Figura N° 22: ¿En qué nivel considera usted que se han definido competencias, capacidades necesarias y perfiles requeridos?



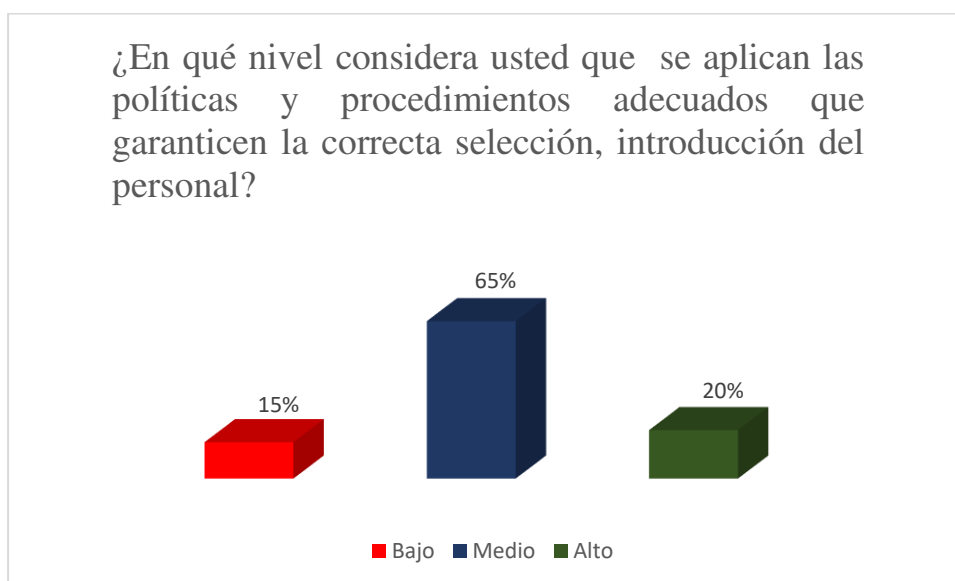
**Interpretación:** En la tabla N° 22 y figura N° 22, después de la aplicación del cuestionario, sobre en qué nivel considera usted que se han definido competencias, capacidades necesarias y perfiles requeridos, el 20% de encuestados indican un nivel bajo, por otro lado, el 50% indican un nivel medio y un 30% que indican un nivel alto.

Tabla N° 23: ¿En qué nivel considera usted que se aplican las políticas y procedimientos adecuados que garanticen la correcta selección, introducción del personal?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	15%
Medio	13	65%
Alto	4	20%
Total	20	100%

*Fuente: Elaboración propia*

Figura N° 23: ¿En qué nivel considera usted que se aplican las políticas y procedimientos adecuados que garanticen la correcta selección, introducción del personal?



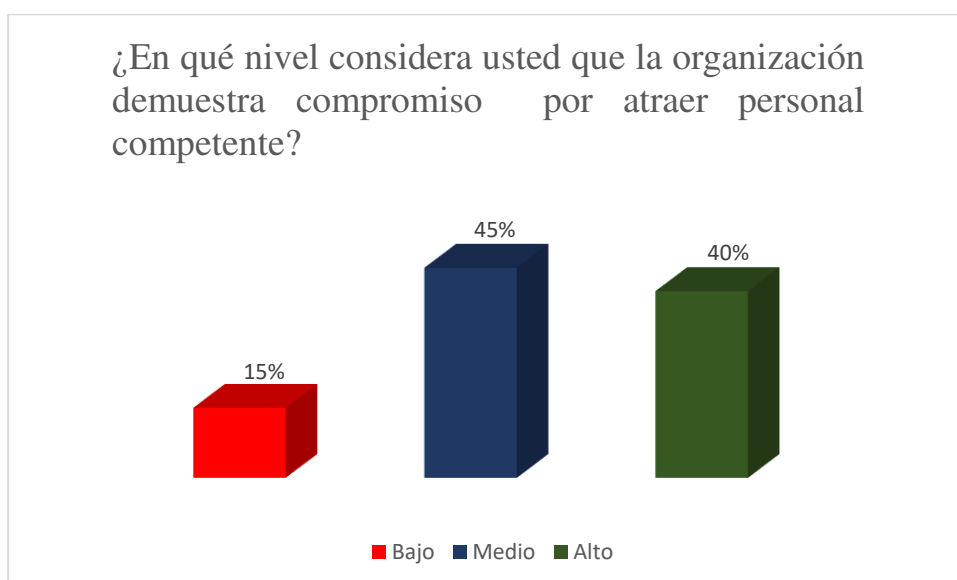
**Interpretación:** En la tabla N° 23 y figura N° 23, después de la aplicación del cuestionario, sobre en qué nivel considera usted que se aplican las políticas y procedimientos adecuados que garanticen la correcta selección, introducción del personal, el 15% de encuestados indican un nivel bajo, por otro lado, el 65% indican un nivel medio y un 20% que indican un nivel alto.

Tabla N° 24: ¿En qué nivel considera usted que la organización demuestra compromiso por atraer personal competente?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	15%
Medio	9	45%
Alto	8	40%
Total	20	100%

*Fuente: Elaboración propia*

Figura N° 24: ¿En qué nivel considera usted que la organización demuestra compromiso por atraer personal competente?



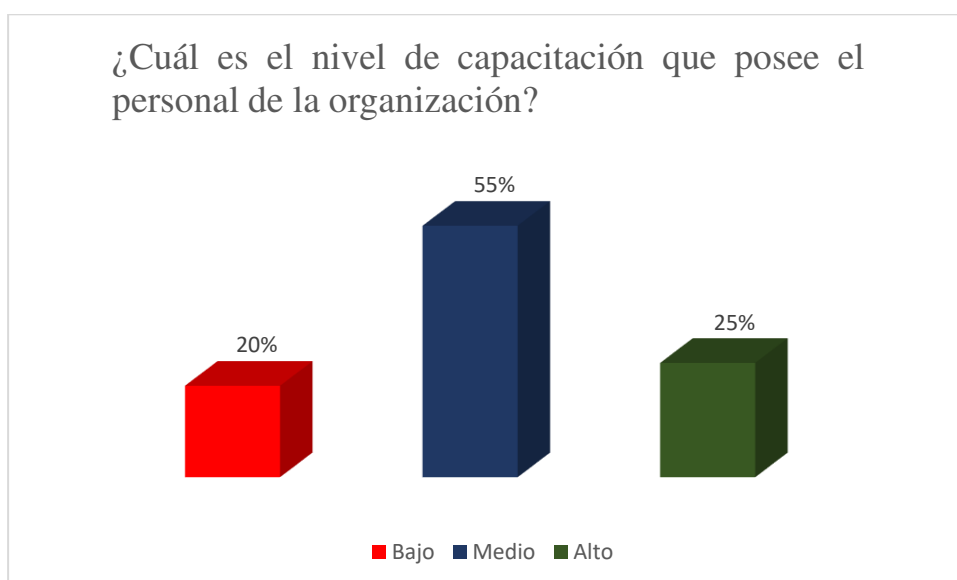
**Interpretación:** En la tabla N° 24 y figura N° 24, después de la aplicación del cuestionario, sobre en qué nivel considera usted que la organización demuestra compromiso por atraer personal competente, el 15% de encuestados indican un nivel bajo, por otro lado, el 45% indican un nivel medio y un 40% que indican un nivel alto.

Tabla N° 25: ¿Cuál es el nivel de capacitación que posee el personal de la organización?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	20%
Medio	11	55%
Alto	5	25%
Total	20	100%

*Fuente: Elaboración propia*

Figura N° 25: ¿Cuál es el nivel de capacitación que posee el personal de la organización?



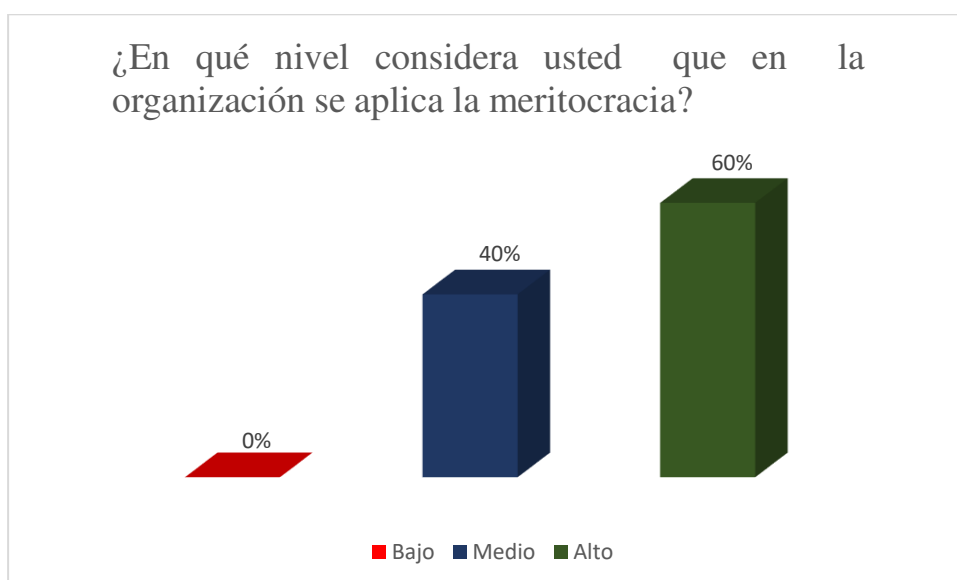
**Interpretación:** En la tabla N° 25 y figura N° 25, después de la aplicación del cuestionario, sobre cuál es el nivel de capacitación que posee el personal de la organización, el 20% de encuestados indican un nivel bajo, por otro lado, el 55% indican un nivel medio y un 25% que indican un nivel alto.

Tabla N° 26: ¿En qué nivel considera usted que en la organización se aplica la meritocracia?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	8	40%
Alto	12	60%
Total	20	100%

*Fuente: Elaboración propia*

Figura N° 26: ¿En qué nivel considera usted que en la organización se aplica la meritocracia?



**Interpretación:** En la tabla N° 26 y figura N° 26, después de la aplicación del cuestionario, sobre en qué nivel considera usted que en la organización se aplica la meritocracia, el 0% de encuestados indican un nivel bajo, por otro lado, el 40% indican un nivel medio y un 60% que indican un nivel alto.

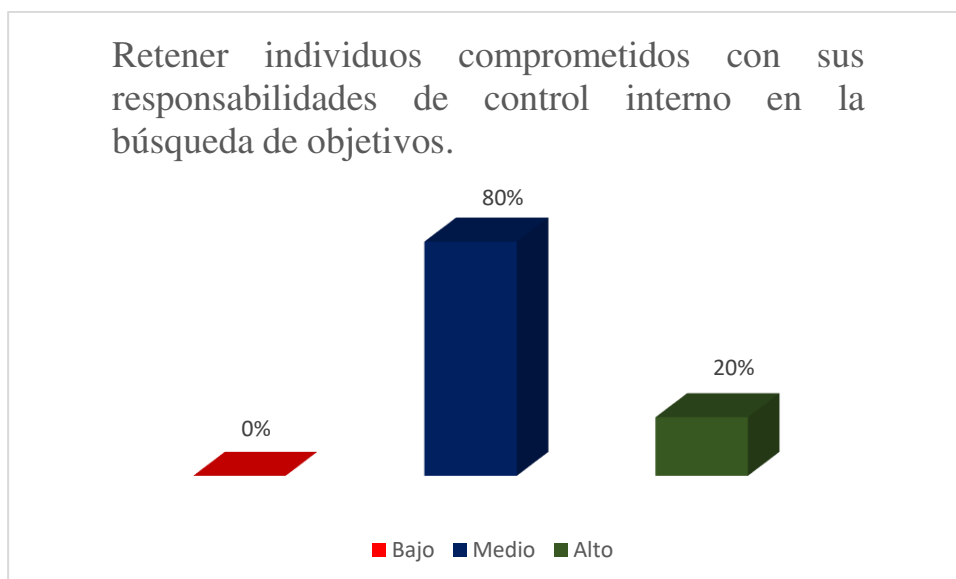
### 5.2.1.5. Dimensión 5: Retener individuos comprometidos con sus responsabilidades de control interno en la búsqueda de objetivos.

Tabla N° 27: Retener individuos comprometidos con sus responsabilidades de control interno en la búsqueda de objetivos.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	16	80%
Alto	4	20%
Total	20	100%

*Fuente: Elaboración propia*

Figura N° 27: Retener individuos comprometidos con sus responsabilidades de control interno en la búsqueda de objetivos.



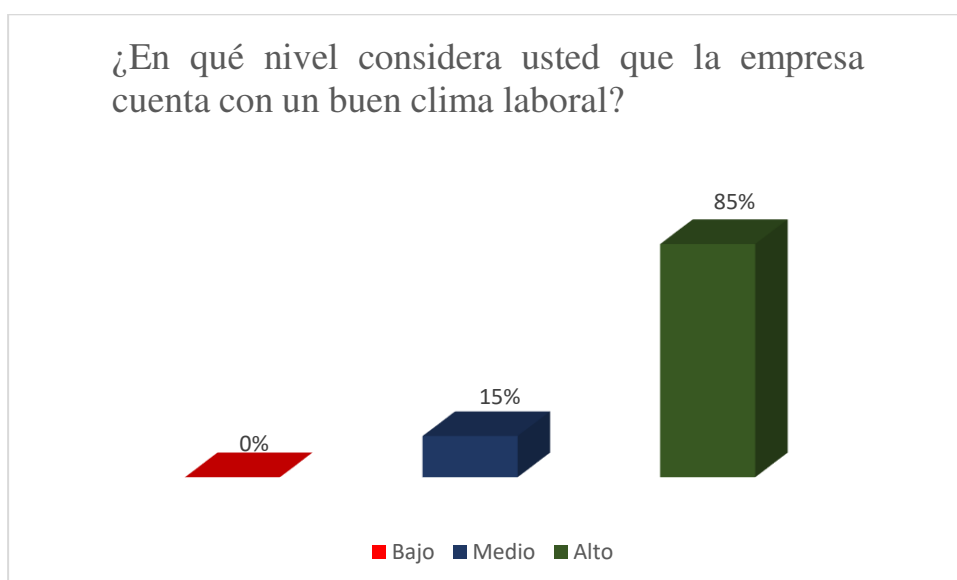
**Interpretación:** En la tabla N° 27 y figura N° 27, después de la aplicación del cuestionario, sobre la dimensión de retener individuos comprometidos con sus responsabilidades de control interno en la búsqueda de objetivos, el 0% de encuestados indican un nivel bajo, por otro lado, el 80% indican un nivel medio y un 20% que indican un nivel alto.

Tabla N° 28: ¿En qué nivel considera usted que la empresa cuenta con un buen clima laboral?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	3	15%
Alto	17	85%
Total	20	100%

*Fuente: Elaboración propia*

Figura N° 28: ¿En qué nivel considera usted que la empresa cuenta con un buen clima laboral?



**Interpretación:** En la tabla N° 28 y figura N° 28, después de la aplicación del cuestionario, sobre en qué nivel considera usted que la empresa cuenta con un buen clima laboral, el 0% de encuestados indican un nivel bajo, por otro lado, el 15% indican un nivel medio y un 85% que indican un nivel alto.

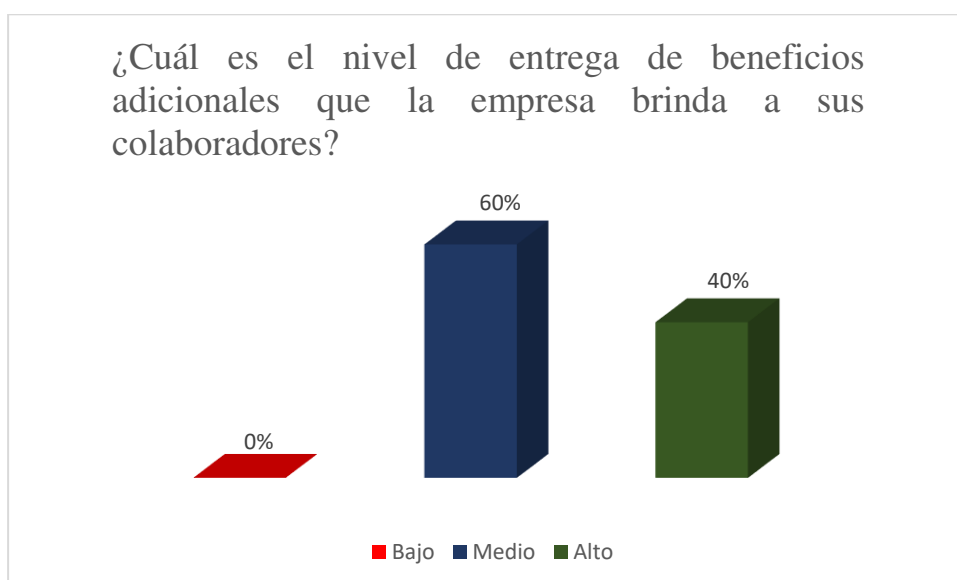


Tabla N° 29: ¿Cuál es el nivel de entrega de beneficios adicionales que la empresa brinda a sus colaboradores?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	12	60%
Alto	8	40%
Total	20	100%

*Fuente: Elaboración propia*

Figura N° 29: ¿Cuál es el nivel de entrega de beneficios adicionales que la empresa brinda a sus colaboradores?



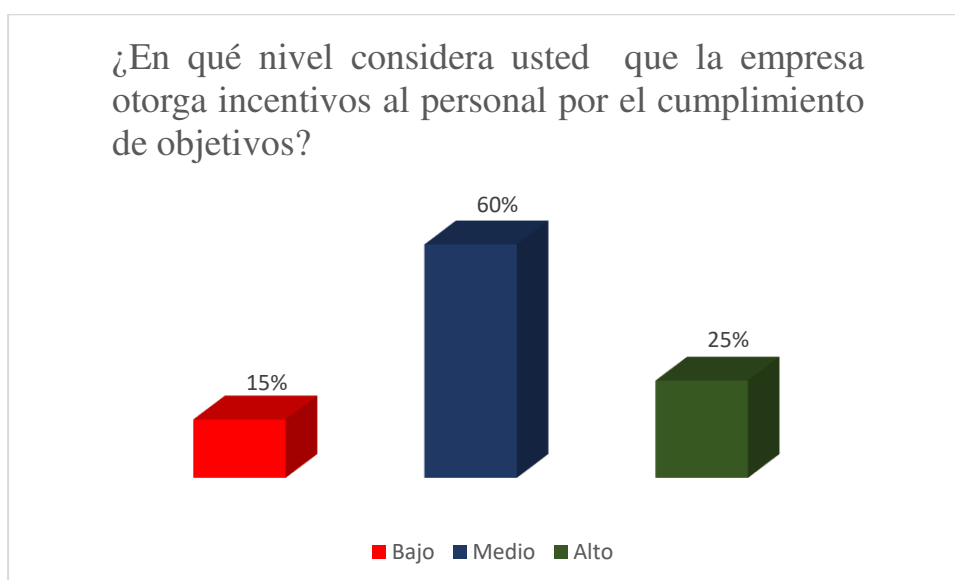
**Interpretación:** En la tabla N° 29 y figura N° 29, después de la aplicación del cuestionario, sobre cuál es el nivel de entrega de beneficios adicionales que la empresa brinda a sus colaboradores, el 0% de encuestados indican un nivel bajo, por otro lado, el 60% indican un nivel medio y un 40% que indican un nivel alto.

Tabla N° 30: ¿En qué nivel considera usted que la empresa otorga incentivos al personal por el cumplimiento de objetivos?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	15%
Medio	12	60%
Alto	5	25%
Total	20	100%

*Fuente: Elaboración propia*

Figura N° 30: ¿En qué nivel considera usted que la empresa otorga incentivos al personal por el cumplimiento de objetivos?



**Interpretación:** En la tabla N° 30 y figura N° 30, después de la aplicación del cuestionario, sobre en qué nivel considera usted que la empresa otorga incentivos al personal por el cumplimiento de objetivos, el 15% de encuestados indican un nivel bajo, por otro lado, el 60% indican un nivel medio y un 25% que indican un nivel alto.

### **5.3. Discusión de resultados**

#### **5.3.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos.**

En el presente trabajo de investigación se puede observar que la variable Ambiente de Control y sus diversas dimensiones tienen los siguientes hallazgos relevantes:

En su dimensión integridad y valores éticos nos muestra que el 90% de la población tiene un nivel medio en la aplicación de éste, mientras que un 5% opino que es de nivel bajo (tabla 4), por otro lado en el nivel que la organización aplica el código de ética no formal nos muestra que el 55% lo aplica en un nivel medio, mientras que un 40% opina que lo aplican en el nivel alto (tabla 9) y en cuanto al nivel que la organización promueve la observancia del código de ética e integridad se muestra que el 80% de la población lo promueve en un nivel medio, mientras que un 15% afirma que lo promueve en un nivel bajo (tabla 6).

En cuanto a la dimensión de supervisión del desarrollo y rendimiento de los controles internos se muestra que es de un nivel medio debido a que el 85% de la población lo aplica, mientras que un 10% lo aplica en un nivel alto (tabla 10). En cuanto al nivel de organigrama que posee la empresa es de nivel medio con un 70%, mientras que un 15% opina que es de nivel bajo (tabla 11), sin embargo al delegarle una función a una persona, el nivel de autoridad que se le da para tomar decisiones que considere necesaria es de nivel alto con un 80%, mientras que el 20% opina que es de nivel medio (tabla 13). Por otra parte, el nivel que la organización realiza a cada uno de los procesos, hace una revisión o supervisión del desarrollo y rendimiento se evidencia en un 65% siendo de nivel medio (tabla 14).

La dimensión de estructuras, líneas de reporte, autoridades y responsabilidades apropiadas en la búsqueda de objetivos se evidencia en un nivel medio con 80%, mientras que el 20% opina que es de nivel alto, tal como demuestra la tabla 21. Aunque el nivel que posee la organización en cuanto al MOF es del 55% siendo de nivel medio, mientras que el 40% opina que es de nivel bajo, tal como evidencia la tabla 16, al igual que el nivel en que se efectúa el seguimiento del cumplimiento de objetivos establecidos como herramienta para evaluar la eficiencia de la empresa con un nivel medio del 55%, mientras que el 40% opina que es de nivel alto, tal como lo evidencia la tabla 19.

La dimensión de atraer, desarrollar y retener personas competentes en alineación con los objetivos, posee un nivel medio con un 70% de la población, mientras que el 25% opina que es de nivel alto, tal como se evidencia en la tabla 21. En cuanto al nivel en que se aplican las políticas y procedimientos adecuados que garanticen la correcta selección e introducción del personal se tiene un nivel medio con un 65% de la población, mientras que el 20% opina que es de nivel alto, tal como se evidencia en la tabla 23, por otra parte se observa que en el nivel en que la organización demuestra compromiso por atraer personal competente tiene un 45% siendo de nivel medio, mientras que el 40% opina que es de nivel alto, tal como se evidencia en la tabla 24 y en el nivel en que la organización aplica la meritocracia se tiene nivel alto con 60% de la población, mientras que el 40% opina que es de nivel medio, tal como se evidencia en la tabla 26.

Finalmente en la dimensión de retener individuos comprometidos con sus responsabilidades de control interno en la búsqueda de objetivos se obtuvo como resultado 80% perteneciendo al nivel medio, mientras que el 10% opino que es de nivel alto (tabla 27). Es así que, en el nivel en que la empresa cuenta con un buen clima laboral se obtiene un 85% de nivel alto, mientras que el 15% opino que es de nivel medio (tabla 28) y en el nivel de entrega de beneficios adicionales que la empresa brinda a sus colaboradores se obtuvo un 60% siendo de nivel medio, mientras que el 40% opino que es de nivel alto (tabla 29).

### **5.3.2. Limitaciones del estudio**

Las limitaciones que se obtuvo a lo largo del presente trabajo de investigación fueron las siguientes:

- Al realizar la encuesta correspondiente, hubo cierta resistencia de parte de los encuestados debido a lo sensible de las preguntas.
- El gerente general de la empresa se encontraba de vacaciones dificultando así la aplicación de las encuestas en el tiempo estimado.

### **5.3.3. Comparación con la literatura existente**

Según Rodríguez Valencia, Joaquín, en su libro titulado, “CONTROL INTERNO UN EFECTIVO SISTEMA PARA LA EMPRESA”. De sus conclusiones se determina que el control interno abarca todos los departamentos y actividades de una empresa. Incluye los procedimientos, los medios de asignación de responsabilidades, las formas de delegación de autoridad, descripción de funciones en áreas funcionales. Es importante que el control interno abarque todos los departamentos, también debe llevarse a

cabo segregación de funciones y asignación de responsabilidad para el personal de las empresas, y además que conozcan sus funciones para ejercer controles en las actividades de la entidad. Realizando la comparación crítica podemos apreciar, que al igual que el presente trabajo de investigación se pudo observar la importancia del control interno y que es una tarea ineludible en las empresas, de esta manera se pueda disminuir y mitigar la ocurrencia de errores, participando todo los colaboradores, de toda las jerarquías, para el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa.

Según Estupiñan Gaitán, Rodrigo, en su libro titulado “ANALISIS FINANCIERO Y DE GESTION”, determina que el ambiente de control marca la base del funcionamiento de una empresa e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control.

En esencia, este componente es el principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los otros cuatros componentes, siendo a su vez indispensable para la realización de los objetivos de control de una organización. Realizando la comparación crítica podemos apreciar, que al igual que el presente trabajo de investigación se pudo observar que el ambiente de control es de importancia y beneficioso en una empresa, disponer de los elementos esenciales que dotarán de disciplina y estructura a la organización para la constante medición y evaluación de sus procesos, sentando bases sólidas para los otros componentes del control interno. Con un nivel adecuado de ambiente de control, los entes reguladores y la sociedad lo catalogarán como una empresa que cumple las leyes y regulaciones y atraerá personal calificado y competente a su vez generarán

un impacto positivo en la empresa, pudiendo inclusive atraer a inversionistas que apuesten al crecimiento del mismo.

Según Fonseca Luna Oswaldo, en su libro titulado “VINDEMECUM CONTRALOR”, determina que actividades de control comprende políticas y procedimientos establecidos para asegurar que se están llevando a cabo las acciones necesarias en la administración de los riesgos que pueden afectar los objetivos de la entidad, contribuyendo a asegurar el cumplimiento de estos. El titular o funcionario designado debe establecer una política de control que se traduzca en un conjunto de procedimientos documentados que permitan ejercer las actividades de control. Realizando la comparación crítica podemos apreciar, que al igual que el presente trabajo de investigación se pudo observar que las actividades de control contribuyen a un nivel adecuado de control, donde se define parámetros, Creando una Estructura organizativa efectiva, Aplicando sanas políticas de administración, Conociendo y Cumpliendo las leyes y políticas establecidas, Manteniendo un buen sistema de información y comunicación que dé a conocer todo lo anterior de manera clara, oportuna y efectiva ,el cual nos lleva al cumplimiento de objetivos de la empresa.

## Conclusiones

1. El nivel del ambiente de control interno en la empresa Grupo Ukukus E.I.R.L del distrito de Cusco es de nivel medio con el 70% como se demuestra en la tabla N° 3, ya que la empresa tiene pocos años de creación y está en una etapa de crecimiento de mejora en los procesos.
2. El nivel de compromiso por la integridad y valores éticos es de nivel medio con el 90% como se demuestra en la tabla N° 4, ya que la organización promueve la observancia del código de ética e integridad en un 80% (tabla 6)
3. El nivel de independencia que la administración ejerce una supervisión del desarrollo y rendimiento del control interno es de nivel medio con un 85% (tabla 10), ya que la organización otorga un nivel de autoridad medio para delegar funciones a una persona para tomar decisiones que considere necesaria en un 80% (tabla 13) además la organización realiza en cada uno de los procesos una revisión o supervisión del desarrollo y rendimiento del 65% siendo de nivel medio (tabla 14).
4. El nivel que la administración establece la estructura, líneas de reporte, las autoridades y responsabilidades apropiadas en la búsqueda de objetivos es de nivel medio con un 80% (tabla 21) ya que la organización posee un plan a seguir para el cumplimiento de objetivos en un nivel medio con un 75% (tabla 18) además la organización efectúa el seguimiento del cumplimiento de objetivos establecidos como herramienta para evaluar la eficiencia de la empresa en un nivel medio del 55% (tabla 19).
5. El nivel que la organización demuestra compromiso por atraer, desarrollar y retener personas competentes en alineación con los objetivos es de nivel medio con un 70% (tabla 21) ya que la organización aplica políticas y procedimientos



adecuados que garantizan la correcta selección e introducción del personal en un nivel medio con un 65% (tabla 23) además la organización aplica la meritocracia en un nivel alto con un 60% (tabla 26).

6. El nivel que la organización retiene individuos comprometidos con sus responsabilidades de control interno en la búsqueda de objetivos es de nivel medio con un 80% (tabla 27) ya que la organización cuenta con un buen clima laboral perteneciendo a un nivel alto con un 85% (tabla 28) además la organización otorga incentivos al personal por el cumplimiento de objetivos en un 60% siendo de nivel medio (tabla 30)

## Recomendaciones

1. La empresa Grupo Ukukus E.I.R.L del distrito de Cusco, deberá de estructurar de una manera más adecuada los ambientes de Control Interno, estimulando, analizando y supervisando continuamente cada una de las oficinas o unidades , esto le permitirá mejorarlas en los procesos de valorar, atraer, desarrollar y retener personas competentes en alineación con sus objetivos y metas empresariales.
2. Promover el compromiso del personal respecto a la integridad y valores éticos, que la empresa elabore un código de ética formal, que reglamente la conducta y el manejo del conflicto de interés entre los colaboradores, y que este sea de observancia y comprensión de todos, éstas deberán de efectuarse mediante charlas de capacitación y recompensando a sus colaboradores por sus buenas prácticas en el desempeño de la integridad y valores éticos.
3. Respecto a la supervisión del desarrollo y rendimiento del control interno, la administración deberá de implementar procedimientos adecuados para una revisión o supervisión del desarrollo y rendimiento del control interno, asimismo, deberá de establecer competencias claras y definidas en las líneas de jerarquías para delegar funciones a sus colaboradores en la toma de decisiones.
4. En relación a la estructura, líneas de reporte, las autoridades y responsabilidades, la empresa deberá de estructurar, organizar e implementar adecuadamente sus procesos de control, mediante la formulación de un plan de acciones de control, esto le permitirá efectuar una evaluación, control y seguimiento de sus procesos.
5. Referente al talento humano, la empresa deberá de elaborar e implementar documentos de gestión relacionados al proceso de captación y selección, asimismo

elaborar un plan de capacitaciones e incentivos para el personal, esto le permitirá atraer, desarrollar y retener personal competente en alineación con los objetivos.

6. La empresa deberá de efectuar evaluaciones periódicas a sus colaboradores, con la finalidad de poder medir el nivel de cumplimiento con sus responsabilidades y promover el elemento del autocontrol que permita a cada persona tener una mayor conciencia de su labor, ello permitirá a cada colaborador tomar las acciones correctas y sentir una gran satisfacción con el desempeño de sus funciones, lo cual traerá beneficios a la empresa incrementando la productividad.

## Referencias

- Alvin A. Arens, R. J. ( 2007). Auditoría Un enfoque integral. En R. J. Alvin A. Arens, *Auditoría Un enfoque integral* (pág. 275). Mexico: PEARSON EDUCACIÓN.
- Balcells Junyent, J. (1994). Tecnicas de investigacion. En J. Balcells Junyent, *Tecnicas de investigacion* (pág. 267). PPU.
- Barquero, M. (2013). *Manual practico de control interno*. Barcelona: PROFIT.
- Betancur, H., & Juan, L. (2007). *Aproximación conceptual y metodológica de la administración de riesgos, una nueva forma de entender el control Interno y de administrar las PYMES del eje cafetero*. Pereira: Universidad Tecnologica de Pereira.
- Canahuire Montufar, A. E., Endara Mamani, F., & Morante Rios, E. A. (2015). ¿Cómo hacer la tesis? una guia para investigadores. En A. E. Canahuire Montufar, F. Endara Mamani, & E. A. Morante Rios, *¿Cómo hacer la tesis? una guia para investigadores* (pág. 88). Cusco: Biblioteca Nacional del Perú.
- Cano Pinto, D. (2011). *Contra el fraude - Prevención e Investigacion en America Latina*. Argentina: Editorial Granica.
- Carrasco Diaz, S. (2009). *Metodologia de la investigacion cientifica, pautas metodologicas para diseñar y elaborar el proyecto de tesis de investigacion*. (2da Edicion ed.). Lima, Peru: San Marcos E.I.R.L.
- Contraloria General de la Republica. (2014). *MARCO CONCEPTUAL DEL CONTROL INTERNO*. Lima.

- Deloitte Galaz, Y. R. (2015). *COSO Marco de referencia para la implementación, gestión y control de un adecuado Sistema de Control Interno*. Mexico.
- Estupiñán Gaitán, R. (2006). *Control Interno y Fraudes con base en los ciclos transaccionales Análisis de Informe COSO I y II*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Estupiñán Gaitán, R., & Estupiñán Gaitán, O. (2006). *Analisis financiero y de gestion*. Bogota: ECOE ediciones.
- Fonseca Luna, O. (2008). *Vndemecum contralor*. Lima: IICO.
- Fonseca Luna, O. (2011). *Sistema de control interno para las organizaciones*. Lima: Instituto de investigacion de Accountability y control.
- G. Arias, F. (2012). El proyecto de investigacion - Introduccion a la metodologia. En F. G. Arias, *El proyecto de investigacion - Introduccion a la metodologia* (pág. 81). Caracas- Venezuela: EDITORIAL EPISTEME, C.A.
- Gardey, J. P. (2009). *Definicion.de*. Obtenido de Definicion.de: <https://definicion.de/codigo-de-etica/>
- Gómez Bastar, S. (2012). Metodología de la investigación. En S. Gómez Bastar, *Metodologia de la investigación* (pág. 35). Mexico: Red Tercer Milenio SC.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2010). Metodología de la investigacion. En R. Hernández Sampieri, C. Fernández Collado, & M. d. Baptista Lucio, *Metodologia de la investigacion* (pág. 173). Mexico: Mc Graw Hill.
- Hernandez Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). Metodología de la investigación. En R. Hernandez Sampieri, C. Fernández

- Collado, & M. d. Baptista Lucio, *Metodología de la investigación* (pág. 4). Mexico: Mc Graw Hill.
- Lara, A. (2012). *Toma el control de tu negocio*. México: LID Editorial Empresarial.
- Meléndez Torres, J. B. (2016). *Control Interno*. Chimbote, Ancash – Perú: Biblioteca Nacional de Peru.
- Naresh K., M. (2008). Investigación de mercados. En M. Naresh K., *Investigación de mercados* (pág. 338). Mexico: Pearson educación.
- Núñez Hurtado, G. (2012). *Evaluación a la gestión administrativa y control interno en los procesos de recaudación de regalías del sistema municipal de estacionamiento rotativo tarifado Simert y su incidencia presupuestaria en el período comprendido de junio 2010 a junio 2011*. Ambato-Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Paiva Acuña, F. J. (2013). Control interno y su incidencia en la rentabilidad de empresa cobros del norte SA. *Revista Científica de la FAREM Esteli: Medio ambiente, tecnología y desarrollo humano*, 34.
- Quinaluisa Moran, N. V., Ponce Alava, V. A., Muñoz Macias, S. C., Ortega Haro, X. F., & Pérez Salazar, J. A. (2018). Control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Revista Scielo Analytics*, 4.
- Rodríguez Valencia, J. (2009). Control Interno Un efectivo sistema para la empresa. En R. V. Joaquín, *Control Interno Un efectivo sistema para la empresa* (pág. 49). Trillas.

T. Horngren, C., Harrison Jr., W., & M. Suzanne, O. (2010). Contabilidad. En C. T. Horngren, W. Harrison Jr., & O. M. Suzanne, *Contabilidad* (pág. 379). Mexico: PEARSON.

Vega de la Cruz, L. O., Pérez Pravia, M. C., & Nieves Julbe, A. F. (2017). Prodemiento para evaluar el nivel de madurez y eficacia del control interno. *Revista Científica Visión de Futuro*, 212.

Vélez S., C. M. (2001). Apuntes de Metodología de la Investigación. En C. M. Vélez S., *Apuntes de Metodología de la Investigación* (pág. 7). Medellin - Antioquia: Universidad EAFIT.

## Apéndices

### Matriz de consistencia

#### El ambiente de control en la empresa Grupo Ukukus EIRL del distrito de Cusco

<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPOTESIS GENERAL</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>METODOLOGIA</b>
¿Cuál es el nivel del ambiente de control interno en la empresa Grupo Ukukus E.I.R.L del distrito de Cusco periodo 2018?	Determinar el nivel del ambiente de control en la empresa Grupo Ukukus E.I.R.L del distrito de Cusco periodo 2018.	El nivel del ambiente de control es adecuado en la empresa Grupo Ukukus EIRL del distrito de Cusco periodo 2018	<b>VARIABLE 1:</b> Ambiente de control	Integridad y valores éticos.  Supervisión del desarrollo y rendimiento de los controles internos.  Estructuras, líneas de reporte, autoridades y responsabilidades apropiadas en la	* Baremos éticos y morales.  *Organigrama  *Auditoria interna  *Índice de desarrollo y rendimiento de controles internos.  *Estructura organizacional.  *Porcentaje del cumplimiento de objetivos.	<b>TIPO DE INVESTIGACION:</b> Básico- aplicado.  <b>NIVEL DE INVESTIGACION:</b> Descriptiva.  <b>DISEÑO:</b> No experimental.  <b>POBLACION:</b>



				<p>búsqueda de objetivos.</p> <p>Atraer, desarrollar y retener personas competentes en alineación con los objetivos.</p> <p>Retener individuos comprometidos con sus responsabilidades de control interno en la búsqueda de objetivos.</p>	<p>*Porcentaje del cumplimiento de objetivos.</p> <p>*Número de personas competentes contratadas.</p> <p>*Capacitaciones</p> <p>*Incentivos</p> <p>*Buen clima laboral.</p> <p>*Número de personas contratadas.</p> <p>*Porcentaje de cumplimiento de objetivos.</p>	<p>20 trabajadores de la empresa Grupo Ukukus.</p> <p><b>MUESTRA:</b></p> <p>20 trabajadores de la empresa Grupo Ukukus EIRL Cusco.</p>
<b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>HIPOTESIS ESPECIFICAS</b>				
* ¿Cuál es el nivel de compromiso por	* Determinar el nivel de compromiso por	* El nivel es adecuado para la				

la integridad y valores éticos?	la integridad y valores éticos.	integridad y valores éticos.				
* ¿Cuál es el nivel de independencia que la administración ejerce una supervisión del desarrollo y rendimiento del control interno?	* Determinar el nivel de independencia que la administración ejerce una supervisión del desarrollo y rendimiento del control interno.	* El nivel de independencia es adecuado para la supervisión del desarrollo y rendimiento del control interno.				
*¿Cuál es el nivel que la administración establece la estructura, líneas de reporte, las autoridades y responsabilidades apropiadas en la búsqueda de objetivos?	* Determinar el nivel de que la administración establece la estructura, líneas de reporte, las autoridades y responsabilidades apropiadas en la búsqueda de objetivos.	* El nivel es adecuado para la estructura, líneas de reporte, autoridades y responsabilidades apropiadas en la búsqueda de objetivos.				
*¿Cuál es el nivel que la organización	* Determinar el nivel que la organización	* El nivel es adecuado para atraer, desarrollar y retener personas competentes en				

<p>demuestra compromiso a atraer, desarrollar y retener personas competentes en alineación con los objetivos?</p> <p>*¿Cuál es el nivel que la organización retiene individuos comprometidos con sus responsabilidades de control interno en la búsqueda de objetivos?</p>	<p>demuestra compromiso a atraer, desarrollar y retener personas competentes en alineación con los objetivos.</p> <p>* Determinar el nivel que la organización retiene individuos comprometidos con sus responsabilidades de control interno en la búsqueda de objetivos.</p>	<p>alineación con los objetivos.</p> <p>* El nivel es adecuado para retener individuos comprometidos con responsabilidades de control interno en la búsqueda de objetivos.</p>				
--	---	--	--	--	--	--

*Fuente: Elaboración propia.*

### Instrumentos de recolección de datos

<b>Título</b>	El ambiente de control en la empresa Grupo Ukukus EIRL del distrito de Cusco		
<b>Objetivo</b>	Determinar el nivel del ambiente de control en la empresa Grupo Ukukus E.I.R.L. del distrito de Cusco periodo 2018.		
<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Instrumentos</b>
	* Integridad y valores éticos.	* Baremos éticos y morales.	<p>¿En qué nivel considera usted que la organización ha establecido en forma documentada los principios de código de ética e integridad?</p> <p>¿En qué nivel considera usted que la organización promueve la observancia del código de ética e integridad?</p> <p>¿En qué nivel considera usted que han sido notificados formalmente a todos los integrantes de la organización y se ha verificado su comprensión?</p> <p>¿En qué nivel considera usted que la forma en que se comportan la mayoría de los trabajadores, se ajusta a los valores éticos y morales de la organización?</p> <p>¿En qué nivel considera usted que aplica la organización el código de ética no formal?</p>
		* Organigrama	¿Qué nivel de organigrama posee la empresa?

	* Supervisión del desarrollo y el rendimiento de los controles internos.	* Auditoria interna * Índice de desarrollo y rendimiento de controles internos.	<p>¿En qué nivel considera usted que la administración cuenta con las características o preparación que le permiten realizar una supervisión adecuada del entorno de control de la organización?</p> <p>¿Al delegarle una función a una persona que nivel de autoridad suficiente se le da para que pueda tomar las decisiones que considere necesaria?</p> <p>¿En qué nivel considera usted que la organización al realizar cada uno de los procesos, hace una revisión o supervisión del desarrollo y rendimiento?</p>
<b>V1:</b> Ambiente de control	* Estructuras, líneas de reporte, autoridades y responsabilidades apropiadas en la búsqueda de objetivos.	* Estructura organizacional. * Porcentaje del cumplimiento de objetivos.	<p>¿En qué nivel considera usted que la organización cuenta con un MOF?</p> <p>¿En qué nivel la estructura organizativa de la entidad está claramente definida y bien comunicada?</p> <p>¿Cuál es el nivel de plan a seguir para el cumplimiento de objetivos?</p> <p>¿En qué nivel considera usted que se efectúa el seguimiento del cumplimiento de los objetivos establecido como una herramienta para evaluar la eficiencia de la empresa?</p> <p>¿En qué nivel considera usted que se cumplen los objetivos de la organización?</p>
	* Atraer, desarrollar y retener personas competentes en alineación con los objetivos.	* Porcentaje del cumplimiento de objetivos. * Número de personas competentes contratadas.	<p>¿En qué nivel considera usted que se han definido competencias, capacidades necesarias y perfiles requeridos?</p> <p>¿En qué nivel considera usted que se aplican las políticas y procedimientos adecuados que garanticen la correcta selección, introducción del personal?</p> <p>¿En qué nivel considera usted que la organización demuestra compromiso por atraer personal competente?</p> <p>¿Cuál es el nivel de capacitación que posee el personal de la organización?</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>* Capacitaciones</li> <li>* Incentivos</li> <li>* Buen clima laboral</li> </ul>	¿En qué nivel considera usted que en la organización se aplica la meritocracia?
	* Retener individuos comprometidos con sus responsabilidades de control interno en la búsqueda de objetivos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Número de personas contratadas</li> <li>* Porcentaje de cumplimiento de objetivos.</li> </ul>	<p>¿En qué nivel considera usted que la empresa cuenta con un buen clima laboral?</p> <p>¿Cuál es el nivel de entrega de beneficios adicionales que la empresa brinda a sus colaboradores?</p> <p>¿En qué nivel considera usted que la empresa otorga incentivos al personal por el cumplimiento de objetivos?</p>

*Fuente: Elaboración propia.*

**Validación de instrumentos**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA**

**ESCUELA ACADEMICA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**“EL AMBIENTE DE CONTROL EN LA EMPRESA GRUPO UKUKUS EIRL  
DEL DISTRITO DE CUSCO PERIODO 2018”**

**ENCUESTA**

Contemplando que es de importancia relevante su opinión, se le agradece responder las siguientes preguntas de encuesta de la presente investigación que titula: “EL AMBIENTE DE CONTROL EN LA EMPRESA GRUPO UKUKUS EIRL DEL DISTRITO DE CUSCO PERIODO 2018” en el cual se pide que las preguntas que siguen a continuación sean respondidas con una “X” según estime que se cumple con lo requerido, cabe resaltar que la presente encuesta es anónima, se le agradece por su gentil participación.

Cargo funcional: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Cusco, Setiembre 2019

## CUESTIONARIO

	<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
1. ¿En qué nivel considera usted que la organización ha establecido en forma documentada los principios de código de ética e integridad?			
2. ¿En qué nivel considera usted que la organización promueve la observancia del código de ética e integridad?			
3. ¿En qué nivel considera usted que han sido notificados formalmente a todos los integrantes de la organización y se ha verificado su comprensión?			
4. ¿En qué nivel la forma en que se comportan la mayoría de los trabajadores, se ajusta a los valores éticos y morales de la organización?			
5. ¿En qué nivel considera usted que aplica la organización el código de ética no formal?			
6. ¿Qué nivel de organigrama posee la empresa?			
7. ¿En qué nivel considera usted que la administración cuenta con las características o preparación que le permiten realizar una supervisión adecuada del entorno de control de la organización?			
8. ¿Al delegarle una función a una persona que nivel de autoridad suficiente se le da para que pueda tomar las decisiones que considere necesaria?			
9. ¿En qué nivel considera usted que la organización al realizar cada uno de los procesos, hace una revisión o supervisión del desarrollo y rendimiento?			
10. ¿En qué nivel considera usted que la organización cuenta con un MOF?			
11. ¿En qué nivel la estructura organizativa de la entidad está claramente definida y bien comunicada?			
12. ¿Cuál es el nivel de plan a seguir para el cumplimiento de objetivos?			
13. ¿En qué nivel considera usted que se efectúa el seguimiento del cumplimiento de los objetivos establecido como una herramienta para evaluar la eficiencia de la empresa?			



14. ¿En qué nivel considera usted que se cumplen los objetivos de la organización?			
15. ¿En qué nivel considera usted que se han definido competencias, capacidades necesarias y perfiles requeridos?			
16. ¿En qué nivel considera usted que se aplican las políticas y procedimientos adecuados que garanticen la correcta selección, introducción del personal?			
17. ¿En qué nivel considera usted que la organización demuestra compromiso por atraer personal competente?			
18. ¿Cuál es el nivel de capacitación que posee el personal de la organización?			
19. ¿En qué nivel considera usted que en la organización se aplica la meritocracia?			
20. ¿En qué nivel considera usted que la empresa cuenta con un buen clima laboral?			
21. ¿Cuál es el nivel de entrega de beneficios adicionales que la empresa brinda a sus colaboradores?			
22. ¿En qué nivel considera usted que la empresa otorga incentivos al personal por el cumplimiento de objetivos?			