



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y
FINANZAS

TESIS

CONTROL INTERNO Y EL CUMPLIMIENTO DE LAS
METAS INSTITUCIONALES EN LA EMPRESA
PRESTADORA DE SERVICIO EMAPAT S.A. MADRE DE
DIOS PERIODO 2020

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO

AUTORES:

Bach. ORSI HERRERA, JUAN CARLOS

Bach. TUNTI MAMANI, IRVIN

LIMA - PERÚ

2020

ASESOR DE TESIS

Dra. TERESA GIOVANNA CHIRINOS GASTELÚ

JURADO EXAMINADOR

Dr. FERNANDO LUIS TAM WONG
Presidente

Mg. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE
Secretario

Dra. ANA CONSUELO TINEO MONTESINOS
Vocal

DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado a nuestras familias, por su apoyo incondicional para lograr cumplir con la meta trazada de ser profesionales.

AGRADECIMIENTO

A Dios el Todopoderoso, por brindarnos la vida.

A nuestra Institución por permitir forjarnos en sus aulas hasta lograr la meta que perseguimos con mucho esfuerzo.

A nuestros profesores, por compartir su experiencia y saberes, que han permitido lograr el objetivo.

A nuestros compañeros, por el enorme privilegio de haberlos conocidos, emprender y terminar lo trazado.

RESUMEN

Este estudio titulado: “Control interno y el cumplimiento de las metas institucionales en la empresa prestadora de servicio EMAPAT S.A. Madre de Dios período 2020”, cuyo objetivo fue: determinar la relación que existe entre el control interno y el cumplimiento de las metas institucionales en la empresa prestadora de servicio EMAPAT S.A., Madre de Dios, período 2020. El método usado fue de tipo aplicado, nivel correlacional con diseño no experimental transversal, muestra no probabilística de 25 empleados, instrumento encuesta de 40 Ítems para la variable control interno, y 15 ítems para la variable metas institucionales, para ambas se consideró la escala de Likert, siendo aprobadas por juicio de expertos y la validación del instrumento mediante el programa estadístico SPSS en el método alfa de Conbrach con un puntaje de ,841, puntuación correcta para su aplicación. La estadística tuvo los siguientes resultados: como el P-valor = 0,000 es inferior al nivel de significancia (0.05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: lo que indica que existe relación entre las actividades de control y el cumplimiento de las metas institucionales en la empresa prestadora de servicio EMAPAT S.A., Madre de Dios, período 2020. Siendo su coeficiente de correlación de Pearson de 0.738.

Palabras clave: control interno. cumplimiento de las metas institucionales

ABSTRACT

This study entitled: "Internal control and compliance with institutional goals in the service provider company EMAPAT S.A. Madre de Dios period 2020 ", whose objective was: To determine the relationship that exists between internal control and the fulfillment of institutional goals in the service provider company EMAPAT SA, Madre de Dios, period 2020. The method used was of the applied type , correlational level with non-experimental cross-sectional design, non-probabilistic sample of 25 employees, survey instrument of 40 items for the variable Internal control and 15 items for the variable institutional goals, for both it considered the Likert scale, being approved by expert judgment and the validation of the instrument using the SPSS statistical program in Conbrach's Alpha method with a score of .841, the correct score for its application. The statistics had the following results: As the P-value = 0.000 is lower than the significance level (0.05), the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted: which indicates that there is a relationship between control activities and compliance of the institutional goals in the service provider company EMAPAT SA, Madre de Dios, period 2020. Its Pearson correlation coefficient is 0.738.

Keywords: Internal Control. Compliance with Institutional Goals

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA	i
ASESOR DE TESIS	ii
JURADO EXAMINADOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1. Planteamiento del problema	14
1.2. Formulación del problema	17
1.2.1. Problema general	17
1.2.2. Problemas específicos	17
1.3. Justificación del estudio	18
1.3.1. Justificación teórica	18
1.3.2. Justificación práctica	18
1.3.3. Justificación metodológica	18
1.3.4. Justificación económica	18
1.3.5. Justificación social	19
1.4. Objetivos de la investigación	19
1.4.1. Objetivo general	19
1.4.2. Objetivos específicos	19
II. MARCO TEÓRICO	20
2.1. Antecedentes de la investigación	20
2.1.1. Antecedentes nacionales	20
2.1.2. Antecedentes internacionales	24
2.2. Bases teóricas de las variables	28

2.2.1. Control interno.....	28
2.2.2. Cumplimiento de las metas institucionales.....	37
2.3. Definición de términos básicos	39
III. MARCO METODOLÓGICO	46
3.1. Hipótesis de la investigación	46
3.1.1. Hipótesis general.....	46
3.1.2. Hipótesis específicas.....	46
3.2. Variables de estudios	46
3.2.1. Definición conceptual.	47
3.2.2. Definición operacional	47
3.3. Tipo y nivel de la investigación	50
3.3.1. Tipo de la investigación.....	50
3.3.2. Nivel de la investigación.....	50
3.4. Diseño de la investigación	50
3.5. Población y muestra de estudio.....	51
3.5.1. Población	51
3.5.2. Muestra	51
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	51
3.6.1. Técnicas de recolección de datos	51
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos.....	51
3.7. Método de análisis de datos.....	51
3.8. Aspectos éticos	52
IV. RESULTADOS	53
4.1. Resultados de la investigación	53
4.2. Pruebas de hipótesis.	62
4.2.1. Prueba de Hipótesis General.	62
V. DISCUSIÓN.....	68
5.1. Análisis de discusión de resultados.....	68
VI. CONCLUSIONES.....	70
VII. RECOMENDACIONES.....	72
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	73

ANEXOS	79
Anexo 1: Matriz de consistencia	80
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables	81
Anexo 3: Instrumentos	84
Anexo 4: Validación del instrumento	88
Anexo 5: Matriz de datos	93

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Operacionalización de variables.....	48
Tabla 2.	Tabla de frecuencia de la variable control interno	53
Tabla 3.	Tabla de frecuencia de la dimensión Ambiente de Control	54
Tabla 4.	Tabla de frecuencia de la dimensión evaluación de riesgos	55
Tabla 5.	Tabla de frecuencia de la dimensión actividades de control	56
Tabla 6.	Tabla de frecuencia de la dimensión información y comunicación	57
Tabla 7.	Tabla de frecuencia de la variable cumplimiento de metas institucionales	58
Tabla 8.	Tabla de frecuencia de la dimensión eficiencia	59
Tabla 9.	Tabla de frecuencia de la dimensión eficacia	60
Tabla 10.	Estadísticos descriptivos para la variable control interno y sus dimensiones	61
Tabla 11.	Estadísticos descriptivos para la variable Cumplimiento de metas institucionales	61
Tabla 12.	Prueba de normalidad para las dos variables	62
Tabla 13.	Correlación entre las variables control interno y el Cumplimiento de metas institucionales	62
Tabla 14.	Correlación entre la dimensión Ambientes de control y Cumplimiento de metas institucionales	63
Tabla 15.	Correlación entre la dimensión evaluación de riesgos y la variable cumplimiento de metas institucionales	64
Tabla 16.	Correlación entre la dimensión Actividades de control y la variable Cumplimiento de metas institucionales	65
Tabla 17.	Correlación entre la dimensión Información y comunicación y la variable cumplimiento de metas institucionales	66

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Variable control interno.....	53
Figura 2. Ambiente de control.....	54
Figura 3. Evaluación de riesgos	55
Figura 4. Dimensión Actividades de control.....	56
Figura 5. Dimensión información y comunicación	57
Figura 6. Variable cumplimiento de metas institucionales	58
Figura 7. Dimensión eficiencia.....	59
Figura 8. Dimensión eficacia	60

INTRODUCCIÓN

La presente investigación ha abordado la temática relacionada con el control interno y el cumplimiento de las metas institucionales en la empresa prestadora de servicio EMAPAT S.A. Madre de Dios período 2020. Se tomaron en cuenta a nivel internacional, nacional y local; hoy son más cada día, las organizaciones y empresas que consideran importante la aplicación de estrategias de control interno para lograr aumentar en efectividad e eficacia, y así lograr sus objetivos. Por ello, el trabajo investigativo, se estructuró en 7 capítulos, definidos y abordados de la manera siguiente:

Capítulo I. Problema de la investigación: se realizó el planteamiento del problema y formulación del problema general y específicos. Incluye la justificación y objetivos generales y específicos.

Capitulo II. Marco teórico: en este capítulo trata del marco teórico, se conformó con los antecedentes, sus bases teóricas de las variables de estudio para el desarrollo de la investigación y definición de términos básicos.

Capitulo III. Marco metodológico: se desarrolla la hipótesis general, hipótesis específicas y variables del estudio. La metodología presenta el diseño de la investigación y la población que se tomó en cuenta para la investigación. El procedimiento utilizado: muestral y las diferentes técnicas y herramientas que ayudaron a recolectar la información para el procesamiento y el análisis de datos que sirven como objeto de estudio.

Capitulo IV. Resultados: se reportan los resultados de la investigación, de la parte estadística descriptiva e inferencial.

Capítulo V. Discusión: donde se comparan con otros estudios similares el arrogo de la estadística.

Finalizando, se dan a conocer las conclusiones y recomendaciones del trabajo de investigación en los capítulos VI y VII respectivamente. Por último, se indican las referencias bibliográficas y anexos que se utilizaron como apoyo en la presente investigación.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

A nivel mundial la población en general sigue en aumento, se puede decir que el crecimiento demográfico combinado con la concentración poblacional en áreas urbanas, constituye uno de los grandes desafíos que enfrentarán los operadores debido a la necesidad de ampliar la infraestructura de agua y saneamiento, junto con el desafío de mejorar la calidad y la eficiencia de la prestación

De acuerdo con las proyecciones del Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas- División de Población, se calcula que la población urbana de América Latina y el Caribe representan el 81,1% de la población total de la región, porcentaje significativamente superior al promedio mundial. Así, se estima que la población total de la región está compuesta por 601.200.000 personas, de las cuales 487.700.000 conforman la población urbana. Según las proyecciones de población, la tendencia hacia la concentración urbana continuará en los próximos años. Se calcula que, el 2030, esa proporción alcanzaría el 84,1%, que equivaldría a 579.700.000 personas, es decir, 92.000.000 de habitantes más que en el 2015. De ahí que sea necesario, implementar un control interno para el cumplimiento de las metas, al respecto la República (2015) Según la Contraloría General de la República del Perú menciona: que es muy beneficioso un control interno que defina un sistema de control para tener seguridad razonable, y reducir riesgos y corrupción, para lograr cumplir con los objetivos y las metas que sean propuestos. Promoviendo el desarrollo organizacional que tenga mayor eficiencia y eficacia, logrando transparencias en las operaciones dentro del marco normativo, protegiendo los recursos, bienes, contando con información confiable, oportuna, fomentando los valores, promoviendo rendición de cuentas

El cumplimiento de las MDS comprendidas en el objetivo 6 supone un compromiso muy exigente en diversas áreas, particularmente para el sector de agua y saneamiento. Así, constituye también un importante desafío para los operadores de servicios. La consecución de este objetivo y de sus metas está

estrechamente asociada al reconocimiento del derecho humano al agua y el saneamiento (DHAS) declarado por la Asamblea General de las Naciones Unidas (Naciones Unidas, 2010). Las metas establecidas prevén la consecución de los siguientes logros en el año 2030 :

- Alcanzar el acceso universal y equitativo a los servicios de agua y saneamiento;
- Mejorar el nivel de calidad de la prestación, que incluye la reducción de la contaminación y el incremento del nivel de tratamiento de las aguas residuales y del proceso de reuso (meta 6.3);
- Aumentar sustancialmente la utilización eficiente de los recursos hídricos asegurando la sostenibilidad del proceso de extracción y abastecimiento;
- Implementar una gestión integrada del recurso hídrico en todos los sectores, y
- Proteger y restaurar los sistemas acuáticos, meta que debe alcanzarse en período 2020. Se contempla además la expansión de la cooperación internacional para mejorar las capacidades de los países en desarrollo (meta 6a) y fortalecer la participación de las comunidades locales, a fin de perfeccionar la gestión de los servicios. En el marco del cumplimiento de estas metas, las entidades prestadoras de los servicios de agua y saneamiento son las encargadas de la ejecución de las políticas sectoriales mediante la gestión y el mantenimiento de los activos disponibles para suministrar los servicios. Dichas entidades poseen un rol sustantivo en la planificación, en el diseño de la ingeniería y en la supervisión de la construcción de las obras. Asimismo, están a cargo de la gestión operativa, comercial y financiera, mediante la facturación y la recaudación de las tarifas, y deben procurar el financiamiento de la operación y de las inversiones futuras aproximadamente dos tercios del crecimiento de la población que tendrá lugar hasta el año 2030 ocurrirá en los aglomerados urbanos de más de 300.000 habitantes, por lo que los operadores de estas áreas, deben enfrentar el desafío que supone no solo satisfacer una demanda creciente, sino además mejorar los niveles de calidad de la prestación. Al respecto, cabe destacar que las metas de calidad de los servicios

contempladas en los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) han sido menos exigentes en comparación con el estándar que debe cumplir esta categoría de operadores, que, por lo general, prevé que la cobertura se alcance a través de redes con conexión al inmueble.

Las empresas prestadoras de servicios de saneamiento (EPS) son, exclusivamente, empresas públicas de propiedad municipal. De acuerdo con la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, D.L. 1280, “las municipalidades provinciales son las responsables de la prestación de los servicios de saneamiento en el ámbito urbano a través de las EPS”

Los problemas en la gestión de las EPS son evidentes. Lamentablemente, las EPS presentan deficiencias en la calidad del agua potable; continuidad en la prestación del servicio, no dar un adecuado tratamiento a las aguas residuales. Todos estos problemas redundan en una menor calidad de servicio al usuario.

Las EPS presentan problemas de gestión tales como la cobranza y habitualmente el monto de las tarifas son insuficiente para cubrir los costos de operación, mantenimiento, ampliación red primaria de agua potable y además realizar las inversiones necesarias para mejorar el servicio. El cobro de una tarifa que sea suficiente para brindar un mejor servicio es difícil en la práctica por lo siguiente: la resistencia social que genera cualquier anuncio de incremento de tarifas; para el cobro de tarifas se requiere sustentar técnicamente ante La Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS) las razones que llevarán a dicho incremento, el plan de inversiones y el mejoramiento del servicio.

El no poder aplicar las tarifas que técnicamente se requieren, impiden que las EPS tengan recursos para que hagan las inversiones que permitan brindar un buen servicio. Así, por ejemplo, para mejorar la calidad del agua potable, se requiere invertir en mejorar la planta de tratamiento de agua potable. Para incrementar la continuidad del servicio se requiere invertir en obras de captación, conducción y derivación de agua, o en pozos subterráneos o alguna otra alternativa, que permita contar con mayor volumen de agua. Asimismo, para mejorar la distribución y reducir las pérdidas, se requiere invertir en los colectores y tubería.

En la EPS EMAPAT S.A., de la ciudad de Puerto Maldonado, se perciben deficiencias en la calidad del agua potable, no dar un adecuado tratamiento a las aguas residuales, mantenimiento y control de pérdidas de agua potable, ampliación de redes de agua, tratamiento de la planta “La Pastora” y la balsa cautiva, en los procesos de contrataciones de los insumos químicos, accesorios, la falta de implementación del sistema de control interno, entre otros. Cabe destacar, que esta empresa atraviesa una grave crisis de desgobierno y falta de autoridad, en razón a los continuos cambios de titulares de la entidad, inclusive de alcaldes provinciales (presidente de la Junta General de Accionistas), hechos que impiden la continuidad, el cumplimiento de los planes y metas establecidos. Asimismo, no existen en esta empresa profesionales capacitados que pudieran encargarse de la elaboración de las directivas y documentos de gestión indispensables para la correcta gestión de esta entidad, circunstancias que se ven agravadas ante la situación de incertidumbre laboral, lo que ha generado el enfrentamiento de diferentes facciones al interior de esta empresa, entre ellas, el directorio, el sindicato de trabajadores y los partidarios de los diferentes gerentes generales.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

PG ¿Cuál es la relación que existe entre el control interno y el cumplimiento de las metas institucionales en la empresa prestadora de servicio EMAPAT S.A., Madre de Dios, período 2020?

1.2.2. Problemas específicos

PE 1 ¿Cuál es la relación que existe entre el ambiente de control y el cumplimiento de las metas institucionales en la empresa prestadora de servicio EMAPAT S.A., Madre de Dios, período 2020?

PE 2 ¿Cuál es la relación que existe entre la evaluación de riesgos y el cumplimiento de las metas institucionales en la empresa prestadora de servicio EMAPAT S.A., Madre de Dios, período 2020?

PE 3 ¿Cuál es la relación que existe entre las actividades de control y el cumplimiento de las metas institucionales en la empresa prestadora de servicio EMAPAT S.A., Madre de Dios, período 2020?

PE 4 ¿Cuál es la relación que existe entre la información y comunicación en el cumplimiento de las metas institucionales en la empresa prestadora de servicio EMAPAT S.A., Madre de Dios, período 2020?

1.3. Justificación del estudio

1.3.1. Justificación teórica

Es importante porque mediante este trabajo se brindará información para dar a conocer la importancia de llevar un buen control interno y el cumplimiento de las metas institucionales en la empresa prestadora de servicio EMAPAT S.A

1.3.2. Justificación práctica

Es importante esta investigación porque servirá de referencia para que realicen futuras investigaciones respecto a la misma línea.

1.3.3. Justificación metodológica

Esta investigación aportará a investigaciones futuras que quieran regirse bajo una metodología y diseño descriptivo correlacional de corte transversal, porque es un trabajo en el cual se describe toda la investigación buscando hasta qué punto se relacionan las dos variables.

1.3.4. Justificación económica

Los beneficios que conlleva esta propuesta están encaminados a mantener la eficiencia, eficacia y economía en el desarrollo de actividades de la empresa en concordancia con sus objetivos, misión y visión, puesto que el sistema de control Interno permite mantener el control de las operaciones y procesos, realizar la retroalimentación y los correctivos necesarios en caso de requerirlo; así como mantener información real y actualizada con el objeto de conocer la situación efectiva de la empresa y evaluar el cumplimiento de metas.

1.3.5. Justificación social

Los beneficiados de la implementación del control interno son los trabajadores de la empresa EMAPAT y los usuarios puesto que, a través de un sistema de control interno, el cumplimiento de metas será más eficiente lo que implica satisfacer y llegar a más usuarios con el servicio de calidad.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

OG Determinar la relación que existe entre el control interno y el cumplimiento de las metas institucionales en la empresa prestadora de servicio EMAPAT S.A., Madre de Dios, período 2020.

1.4.2. Objetivos específicos

OE 1 Determinar la relación que existe entre el ambiente de control y el cumplimiento de las metas institucionales en la empresa prestadora de servicio EMAPAT S.A., Madre de Dios, período 2020.

OE 2 Determinar la relación que existe entre la evaluación de riesgos y el cumplimiento de las metas institucionales en la empresa prestadora de servicio EMAPAT S.A., Madre de Dios, período 2020.

OE 3 Determinar la relación que existe entre las actividades de control y el cumplimiento de las metas institucionales en la empresa prestadora de servicio EMAPAT S.A., Madre de Dios, período 2020.

OE 4 Determinar la relación que existe entre la información y la comunicación en el cumplimiento de las metas institucionales en la empresa prestadora de servicio EMAPAT S.A., Madre de Dios, período 2020.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales

Cervantes (2017), en su investigación titulada “Caracterización del control interno de las empresas públicas del sector servicios y saneamiento del Perú: caso empresa pública de derecho privado “EMAPA Cañete s.a.” de Cañete, 2015, para optar el título profesional de contador público en la Universidad católica los ángeles de Chimbote, cuyo objetivo fue Describir las características del control interno de las empresas públicas del sector servicios y saneamiento del Perú y de la empresa pública de derecho privado “EMAPA Cañete S.A.” de Cañete, 2015, la metodología que uso fue de un diseño de investigación no experimental-descriptivo-bibliográfico documental y de caso el cual concluye que: El ambiente de control aplicado a profundidad en la organización y sensibilización de las personas en las entidades, desarrollan sus actividades y cumplen con sus responsabilidades relacionados con el cumplimiento de los objetivos, depende de la naturaleza de cada entidad. El control interno es parte primordial y fundamental de la gestión administrativa de las empresas públicas del sector servicios y saneamiento del Perú, estos comprenden a las organizaciones gubernamentales y no gubernamentales para la buena conducción de los recursos que son del estado. La aplicación de las Normas de Control interno facilitará la eficiencia, eficacia, transparencia y economía de los recursos, además proporcionará un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos operacionales, financieros y normativos, cuando nos referimos a normativos, son: la Resolución de Contraloría N°492-2016-CG que aprueba el Plan Anual de Control para todas las empresas del sector público en el Perú, la Resolución de Contraloría N°149-2016-CG que aprueba la Directiva N°013-216-CG/GPROD “Implementación del Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado” nos dan los Lineamientos, mecanismos y manuales para la buena supervisión, vigilancia y verificación de los actos y resultados de los destinos de los recursos y bienes del Estado. El antecedente nos permitirá corroborar los resultados obtenidos puesto que su objetivo fue describir las características del control interno de las empresas públicas del sector servicios y saneamiento del

Perú y de la empresa pública de derecho privado “Emapa Cañete S.A.”, al finalizar el presente estudio se realizará comparaciones, discusiones para finalmente formular las conclusiones.

Por otra parte, Gamio & Chuquimia (2017), en su investigación titulada “Auditoría de gestión y optimización del presupuesto público oficina de logística y servicios EPS Sedacusco S.A. período 2016– Cusco 2017”, para optar el título profesional de contador público en la Universidad Peruana Austral del Cusco, cuyo objetivo fue Establecer en qué medida la auditoría de gestión influye en la optimización del presupuesto público en la oficina de logística y servicios de la EPS SEDACUSCO S.A. período 2016-Cusco 2017, la metodología que uso fue de tipo descriptivo, con un diseño no experimental transversal el cual concluye que: la auditoría de gestión influye directamente en la optimización del presupuesto público de la EPS SEDACUSCO en el año 2016, donde es notoria la necesidad de evaluar los procedimientos de auditoría, la planificación estratégica y las acciones correctivas de la EPS SEDACUSCO, para lo cual es necesaria la aplicación de planes de auditoría gerencial, en relación a los objetivos estratégicos, esto directamente influye en la optimización del presupuesto público; dado por el valor de Chi cuadrada de Pearson $\chi^2=7.434$, con un valor de P menor al 5%. Los resultados determinan que los procedimientos de la auditoría de gestión influyen directamente en la optimización del presupuesto público de la oficina de logística y servicios de la EPS. SEDACUSCO S.A. durante el periodo 2016, donde la ejecución de la auditoría es sumamente necesaria para examinar los hechos y tener un propósito claro respecto a los procedimientos a realizar en la auditoría, que influye en la optimización del presupuesto público, dado por el valor de $\chi^2 =12.616$ y la prueba de simetría o grado de afinidad $\gamma = 0.957$, ambos con un $\rho = 0.000$ que es significativo, por ser menor al nivel de significancia del 5%. El antecedente nos permitirá corroborar los resultados obtenidos puesto que su objetivo Establecer en qué medida la auditoría de gestión influye en la optimización del presupuesto público en la oficina de logística y servicios de la EPS SEDACUSCO S.A. periodo 2016-Cusco 2017, al finalizar el presente estudio se realizará comparaciones del chi cuadrado obtenido con nuestro coeficiente de correlación de Pearson para finalmente formular las conclusiones.

Asimismo, Quispe & Castillo (2018), en su investigación titulada “El servicio de control simultáneo y su influencia en el cumplimiento de las metas institucionales de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Tambopata – EPS EMAPAT S.A., 2016 - 2017”, para optar el título profesional de contador público en la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, cuyo objetivo fue Determinar de qué manera el Servicio de Control Simultáneo influye en el cumplimiento de las metas institucionales de la EPS EMAPAT S.A. 2016 – 2017, siendo de carácter descriptivo correlacional de corte transversal, descriptivo porque describió la variable el cual concluye que: la Acción Simultánea influye significativamente en el cumplimiento de las metas institucionales de la EPS EMAPAT S.A.; a razón de que, con este servicio de control se pudo advertir la existencia de hechos que pusieron en riesgo el resultado o el logro de los objetivos de los procesos y/o actividades, las mismas que fueron alertados oportunamente al Titular de la entidad para su adopción de las medidas preventivas pertinentes que contribuyan a superar o mitigar el riesgo identificado; asimismo, permitió que los procesos se realicen conforme a la normativa aplicable, las disposiciones internas y las estipulaciones contractuales que se hayan establecido, coadyuvando de esta manera el cumplimiento de los objetivos y metas de la EPS EMAPAT S.A. Sobre el particular, es preciso señalar que existe desconocimiento sobre la acción simultánea que realiza el Órgano de Control Institucional (OCI) de la EPS EMAPAT S.A. por falta de capacitación, charlas y difusión sobre dichos servicios por parte de la Contraloría General de la República en coordinación con el OCI; así también, la Entidad no publica en su portal de transparencia los resultados de estos. El antecedente nos permitirá corroborar los resultados obtenidos puesto que su objetivo fue Determinar de qué manera el Servicio de Control Simultáneo influye en el cumplimiento de las metas institucionales de la EPS EMAPAT S.A. 2016 – 2017, al finalizar el presente estudio se realizará comparaciones, discusiones para finalmente formular las conclusiones.

Además Moncada & Sosa (2019), en su investigación titulada “Implementación de un sistema de control interno basado en el informe COSO II para la mejora de la gestión, en la EPS GRAU S.A. en la ciudad de Piura, 2019” para optar el título profesional de contador público en la Universidad Autónoma de Ica, cuyo objetivo fue Demostrar cómo la implementación de un sistema de control

interno basado en el informe COSO II, incidirá en la mejora de la gestión de la empresa EPS GRAU S.A., Piura, 2019, cuya metodología y nivel de investigación fue aplicada o tecnológica, el cual concluye que: El análisis del control interno basado en el informe COSO II, permitió determinar los puntos débiles de la gestión de la empresa EPS GRAU S.A. reconociendo los procedimientos y actividades que representan riesgo potencial para la empresa como es el uso varios sistemas de gestión de control interno que están desarticulados, uso de normas del sector público y privado. El diseño y aplicación del sistema de control interno basado en el informe COSO II contribuyo a la mejora de la gestión de la empresa. Por lo tanto, no se cuenta con un sistema de control interno que permita controlar de forma eficiente las operaciones y recursos. La elaboración del Sistema de control interno basado en el Informe COSO II, como una herramienta de gestión, permitió mejorar la gestión de los riesgos identificados en las áreas de la empresa, identificando los puntos críticos, y subsanar las deficiencias en los procesos. El antecedente nos permitirá corroborar los resultados obtenidos puesto que su objetivo fue Demostrar cómo la implementación de un sistema de control interno basado en el informe COSO II, incidirá en la mejora de la gestión de la empresa EPS GRAU S.A., Piura, 2019, al finalizar el presente estudio se realizará comparaciones, discusiones para finalmente formular las conclusiones.

Por su parte, Martell (2020) llevó a cabo una investigación titulada: “El control interno en los procesos de contrataciones públicas y su influencia en el cumplimiento de las metas institucionales de la Municipalidad distrital de la Esperanza, 2019”, para optar al grado académico de Doctor en gestión pública y gobernabilidad, de la Universidad Cesar Vallejos, Perú, cuyo objetivo general fue determinar y analizar si el control interno en los procesos de contrataciones públicas influye significativamente y en forma adecuada en el cumplimiento de las metas institucionales de la Municipalidad Distrital de la Esperanza, 2018. La investigación fue de enfoque mixto, de tipo no experimental y diseño de triangulación concurrente. La muestra cuantitativa de 244 trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza; y la muestra cualitativa de 10 trabajadores de la OCI; se elaboraron dos instrumentos confiables y válidos (Cuestionario y guía de entrevista) para el recojo de los datos de las variables en estudio, la información se procesó en Excel. La influencia del Control interno en los procesos de contrataciones

públicas en el cumplimiento de las metas institucionales de la Municipalidad Distrital de la Esperanza es de 0,627 con un p-valor=0.003 (p-valor<0.05) por lo que se afirma que influye significativamente y en forma adecuada. Por tanto, se comprueba la hipótesis de investigación. A través de los procesos de control interno, se constituye un instrumento eficaz en la ejecución presupuestal, contribuyendo con la dilucidación de la estimación de la efectividad que el seguimiento del control interno posee sobre los procedimientos administrativos. Las organizaciones deben contar con un adecuado sistema de control interno y es responsabilidad de la administración el diseño e implementación de un buen modelo que sea una herramienta útil y de fácil manejo, con el fin de evitar pérdidas ocasionadas por errores o fraudes.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Arceda (2015), en su investigación titulada “Efectividad de los Procedimientos de Control Interno que se aplican en las áreas de administración y contabilidad en la Empresa Agrícola "Jacinto López" S.A. del municipio de Jinotega durante el año 2014”, para optar el grado de Máster en Contabilidad con Énfasis en Auditoría, Nicaragua, cuyo objetivo fue Evaluar la Efectividad de los Procedimientos de Control Interno que se aplican en las áreas de Administración y Contabilidad en la Empresa Agrícola "Jacinto López S.A. del municipio de Jinotega durante el año 2014”, El diseño metodológico es de Paradigma Interpretativo y el Enfoque cualitativo, orientados a la efectividad del sistema de Control Interno. El cual concluye que: Los recursos de la empresa son entregados de forma verbal a cada funcionario con los que van a trabajar. La contratación de personal lo realizan, a medida que se necesitan en cada área. No existe control de entrada y salida del personal. Los arqueos de caja se realizan eventualmente. Los ingresos del día no son depositados, además son utilizados para pago de gastos. Los gastos y compras se realizan en el momento que se necesitan. Falta de segregación de funciones. Las Responsabilidades son centralizadas. Ausencia de procedimientos, capacitaciones y promociones para los colaboradores. Inexistencia de reclutamiento de los colaboradores. Falta de control de jornada de trabajo de cada trabajador. Arqueo de Caja de manera eventual. El antecedente nos permitirá corroborar los resultados obtenidos puesto que su objetivo fue evaluar la

Efectividad de los Procedimientos de Control Interno que se aplican en las áreas de Administración y Contabilidad en la Empresa Agrícola "Jacinto López S.A. del municipio de Jinotega durante el año 2014, al finalizar el presente estudio se realizará comparaciones, discusiones para finalmente formular las conclusiones.

Por otro parte, Salinas (2016), en su investigación titulada "Implementación de un sistema de control interno para la estación de servicios la Argelia de la ciudad de Loja", para optar el Título y Grado de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, Contador Público-Auditor., cuyo objetivo fue Proporcionar a la dirección, estados financieros certificados, Suministrar información objetiva que sirva de base a las entidades para un correcto funcionamiento al servir de punto de partida para negociaciones, ya que una empresa auditada, garantiza mayor confiabilidad, Reducir y controlar riesgos accidentales, fraudes y otras actuaciones anormales", se utilizó diferentes métodos, el método científico, el método deductivo, el método inductivo, el método analítico, el método sintético y finalmente el método descriptivo, el cual concluye que: La aplicación de cuestionarios de control interno permitió obtener un conocimiento general acerca de la estructura y funcionamiento de la Estación de Servicios "La Argelia" de la ciudad de Loja. Mediante los indicadores de gestión se conoció las falencias que están afectando al correcto funcionamiento de la entidad. La determinación del análisis FODA ayudó a detectar las fortalezas oportunidades, debilidades y amenazas que presenta la estación de servicios. La elaboración de procedimientos de control en las actividades que desarrolla la empresa tanto en el ámbito Administrativo, Operacional, Contable y Tributario, han logrado prevenir y neutralizar riesgos, que permitan cumplir a cabalidad con las leyes y regulaciones aplicables a la Estación de Servicios. El antecedente nos permitirá corroborar los resultados obtenidos puesto que su objetivo fue Proporcionar a la dirección, estados financieros certificados, Suministrar información objetiva que sirva de base a las entidades para un correcto funcionamiento Servir de punto de partida para negociaciones, al finalizar el presente estudio se realizará comparaciones, discusiones para finalmente formular las conclusiones.

Por su parte Garaicoa, (2016), en su investigación titulada "Desarrollo e implementación de un modelo de Control Interno para la Fundación Sonrisa Feliz",

para optar el grado de Magister en Economía con Mención en Finanzas y Proyectos Corporativos, Ecuador, cuyo objetivo fue proponer la implementación de un Sistema de Control Interno en la Fundación “Sonrisa Feliz” el cual concluye que: En la mencionada Fundación, se encuentra la ausencia del Control Interno, dado a la carencia de una Estructura Organizacional que muestre los niveles jerárquicos, las áreas de asesoría de apoyo y áreas estratégicas. Además, no se tiene identificado los diferentes cargos para las múltiples tareas propias al servicio social. La ausencia de esta estructura y de un modelo de gestión ha impedido el diseño de políticas y procedimientos; impidiendo al mismo tiempo la ejecución de las actividades de control interno, y su posterior evaluación. La inversión en un software acorde a las necesidades de la fundación, o contratar algún desarrollador que permita elaborar un programa informático que ayude a tener registros administrativos, contables y financieros que de manera oportuna pueda ser analizada y que se pueda tomar decisiones. Esto contribuirá a que los Estados Financieros de esta organización que es una información cuantitativa, importante y oportuna a la directiva, sea muy necesaria para conocer los ingresos, gastos y los saldos que se tienen.

Por su parte Garaicoa, (2016), en su investigación titulada “Desarrollo e implementación de un modelo de Control Interno para la Fundación Sonrisa Feliz”, para optar el grado de Magister en Economía con Mención en Finanzas y Proyectos Corporativos, Ecuador, cuyo objetivo fue proponer la implementación de un Sistema de Control Interno en la Fundación “Sonrisa Feliz” el cual concluye que: En la mencionada Fundación, se encuentra la ausencia del Control Interno, dado a la carencia de una Estructura Organizacional que muestre los niveles jerárquicos, las áreas de asesoría de apoyo y áreas estratégicas. Además, no se tiene identificado los diferentes cargos para las múltiples tareas propias al servicio social. La ausencia de esta estructura y de un modelo de gestión ha impedido el diseño de políticas y procedimientos; impidiendo al mismo tiempo la ejecución de las actividades de control interno, y su posterior evaluación. La inversión en un software acorde a las necesidades de la fundación, o contratar algún desarrollador que permita elaborar un programa informático que ayude a tener registros administrativos, contables y financieros que de manera oportuna pueda ser analizada y que se pueda tomar decisiones. Esto contribuirá a que los Estados Financieros de esta organización

que es una información cuantitativa, importante y oportuna a la directiva, sea muy necesaria para conocer los ingresos, gastos y los saldos que se tienen.

Asimismo, Catuche & Benavides, (2017), en su investigación titulada “Diseño de un sistema de control interno para la compañía logística internacional SAS”, para optar el título de Contador Público, Cali, cuyo objetivo fue Diseñar una propuesta de un sistema del control interno para la compañía Logística Internacional SAS, con un metodología que será enfocada por medio del tipo de investigación descriptiva y aplicada debido a que se evaluará, entenderá y conocerá el desarrollo de la organización Logística Internacional SAS por medio de entrevistas, visitas al grupo de profesionales y personal del área contable y encargados de los principales procesos de la organización, tomando así la información más relevante y llegar al fin al desarrollo del problema planteado el cual concluye que: Logística Internacional SAS, es una compañía que cuenta con un área de Gestión de Calidad que se encarga del control de los procesos de la misma, pero se detectó que como esta es una organización de tipo familiar presenta diversas falencias y riesgos, debido a que los controles no son los adecuados o son saltados, así mismo existe en los procesos una asignación o distribución inadecuada de actividades, sin tener en algunas áreas personal fijo en el desempeño de una tarea y/o proceso definido. Revisando el direccionamiento estratégico esta tiene una falencia con respecto al cobro de cartera, se encontró que no tiene buena rotación, siendo esta mayor a 50 días para principales clientes y más de 121 días para clientes diversos, perjudicando las liquidez de la organización, debido a esto se recomienda capacitaciones al personal del área y crear mejores estrategias para su recuperación, como la asignación y/o contratación de un equipo de trabajo o persona que desarrolle todas las actividades pertinentes al área de cartera, creando e implementando políticas y procesos de cartera, así el control y manejo detendrá un manejo e impacto positivo. Así mismo se debe tener presente el sector en el que se desarrolla la compañía, el cual es complejo, debido a los riesgos de transporte, como costos altos, robo o pérdida de la mercancía, algún tipo de accidente de tránsito; también por la parte normativa, éstas pueden cambiar o se puede generar implementación de estas, lo cual conlleva a una constante capacitación y actualización de éstas. También aplicar controles y medidas preventivas a otros factores externos como lo son los precios del mercado internacional, con el cual no

existe la posibilidad de competir, el mal estado de algunas carreteras, a causa de la baja inversión en la infraestructura vial, costos del gas y energía. El antecedente nos permitirá corroborar los resultados obtenidos puesto que su objetivo fue diseñar una propuesta de un sistema del control interno para la compañía Logística Internacional SAS, con un metodología que será enfocada por medio del tipo de investigación descriptiva y aplicada debido a que se evaluará, entenderá y conocerá el desarrollo de la organización Logística Internacional SAS por medio de entrevistas, al finalizar el presente estudio se realizará comparaciones, discusiones para finalmente formular las conclusiones.

Por otro lado, en Colombia, Cardona (2018), llevó a cabo un trabajo investigativo titulado: “Efectividad del sistema de control interno en los procesos administrativos de la E.S.E hospital Pio X de la Tebaida, Quindío, Colombia”. El objetivo del mismo consistió en establecer la efectividad del Sistema de Control Interno en la E.S.E Hospital Pío X, donde el ejercicio realizado permite la evaluación del funcionamiento del sistema de control de la organización, mediante el establecimiento de una medición y análisis de la gestión institucional, reflejada a través de los tipos de controles que determinan el funcionamiento del sistema en la entidad. El trabajo se desarrolló bajo una estrategia de investigación con enfoque cualitativo de tipo descriptivo y en el mismo se aplicaron las técnicas de revisión documental, entrevista al Jefe de Control Interno y ejercicios de observación no estructurada, para asegurar un diagnóstico adecuado. En la tesis se concluyó que, la entidad debe realizar una revisión valorativa de los procesos internos para adoptar y cumplir las acciones correctivas buscando subsanar las desviaciones encontradas en el Sistema de Control Interno implementado actualmente y en la gestión de sus procesos y operaciones, así como la ejecución de metodologías adecuadas orientadas al mejoramiento continuo.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Control interno

El control interno, en el campo organizacional y empresarial, contribuye con una serie de elementos que permiten a la directiva y gerencia de una organización, llevar a cabo con la mayor seguridad posible las diferentes actividades en pro de

las metas trazadas. Los autores Mendoza, García y col. (2018, p. 207), definen el control interno “como una herramienta para que la dirección de todo tipo de organización, obtenga una seguridad razonable para el cumplimiento de sus objetivos institucionales y esté en capacidad de informar sobre su gestión a las personas interesadas en ella”.

Asimismo, continuando con este mismo hilo de razonamiento, Navarro y Ramos (2016), señalan que se conoce al control interno como:

Un proceso mediante el cual se asienta el estilo de gestión con el que deberán ser administradas las empresas, permitiendo detectar posibles inconvenientes dentro de los procesos organizacionales, convirtiéndose en una ayuda dentro de la toma de decisiones, garantizando de esta manera un adecuado cumplimiento de los objetivos inicialmente establecidos.

Por lo tanto, el control interno, juega un papel preponderante en la conducción de la empresa, no de manera superficial, sino profunda, tal como lo corrobora Mejía (2002) al indicar que el sistema de control se materializa como el fundamento que “contribuye de manera integral al cumplimiento de los objetivos corporativos, a través de la implementación de métodos sistemáticos orientados a la prevención, el autocontrol y la medición del grado de cumplimiento de las finalidades establecidas en la empresa”.

Por su parte, Fernández y Vásquez (2014), indican que, “las empresas en cualquier entorno en el que se desarrollen, es importante que cuenten con un control interno efectivo, que ejerza la función de verificación, pero que también sea utilizado como una herramienta que facilite la gestión administrativa”.

Además, el artículo 7º de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República N° 27785, define explícitamente que el control interno comprende las acciones de cautela previa, simultánea y de verificación posterior que realiza la entidad sujeta a control, con la finalidad que la gestión de sus recursos, bienes y operaciones se efectúe correcta y eficientemente. Su ejercicio es previo, simultáneo y posterior.

Por otro lado, la Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado, prescribe sus componentes (ambiente de control, evaluación de riesgos,

actividades de control gerencial, actividades de prevención y monitoreo, sistemas de información y comunicación, seguimiento de resultados y compromisos de mejoramiento), implantación y funcionamiento, la misma que se da por intermedio de la optimización de la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad. Así que el control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una entidad para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia en las operaciones, estimular la observación de las políticas prescrita y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados (Gómez, 2010).

Finalmente, considerando la misma línea de investigación, Villalva (2019) citando COSO (2013) lo define como proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el personal de la empresa, el mismo que está diseñado con el objetivo de proporcionar seguridad razonable para las operaciones, la información y el cumplimiento, por lo que muy bien se podrá considerar como un proceso, dinámico iterativo e integral.

Considerando todas estas definiciones, la que más se acerca a la realidad de la empresa es precisamente de Villalba y en este marco es que a continuación se precisa las dimensiones del Control interno

2.2.1.1. Dimensiones de control interno

a) Ambiente de control

El ambiente de control es la base para el diseño del sistema de Control Interno; en él queda reflejada la importancia o no que da la dirección al Control Interno y la incidencia de esta actitud sobre las actividades y los resultados de la entidad. Para Villalva (2019) citando COSO (2013) menciona que: “este aspecto marca el rumbo de funcionamiento en una compañía influyendo en la concienciación de los empleados con relación al control”. Es ilógico pensar que si los directivos de la organización no tienen en primer nivel de importancia el Control Interno los trabajadores lo asuman. Para la creación y evaluación de este componente existen normas establecidas cuyo contenido explicaremos a

continuación. Es de todos los componentes, la base para el desarrollo del resto y se basa en elementos claves, tales como:

- La filosofía y estilo de dirección.
- La estructura, el plan organizacional, los reglamentos y los manuales de procedimientos.
- La integridad, los valores éticos, la competencia profesional y el compromiso de todos los componentes de la organización, así como su adhesión a las políticas y objetivos establecidos.
- Las formas de asignación de responsabilidades, de administración y desarrollo del personal.
- El grado de documentación de políticas y decisiones, y de formulación de programas que contengan metas, objetivos e indicadores de rendimiento.
- En las organizaciones que lo justifiquen, la existencia de Unidades de Auditoría Interna con suficiente grado de independencia y calificación profesional.

La dirección de la entidad y el auditor interno, pueden crear un ambiente adecuado si:

- Existe una estructura organizativa efectiva.
- Sanas políticas de administración.
- Aceptación de leyes y políticas que serán aceptadas de mejor forma si se expresan por escrito

b) Evaluación de riesgos

Una vez creado el ambiente de control se está en condiciones de proceder a una evaluación de los riesgos, los cuales según Villalva (2019) citando COSO (2013) dice que: “consisten en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos sirviendo de base para determinar cómo han de ser gestionados”. Pero ¡cuidado!, usted no puede evaluar algo que previamente no haya identificado; por tanto, el proceso de identificación de los riesgos comienza paralelamente con el establecimiento del ambiente de control y del diseño de los canales de comunicación e información necesarios a lo largo y ancho de la entidad. Debido a que las condiciones económicas, industriales, normativas y operacionales

se modifican de forma continua, se hacen necesarios mecanismos para identificar y minimizar los riesgos específicos asociados con el cambio, por lo que cada vez es mayor la necesidad de evaluar los riesgos previos al establecimiento de objetivos en cada nivel de la organización. Componentes esenciales de la definición de riesgo:

c) Actividades de control

Después de identificados y evaluados los riesgos podrán establecerse las actividades de control con el objetivo de minimizar la probabilidad de ocurrencia y el efecto negativo que, para los objetivos de la organización, tendrían si ocurrieran. Para Villalva (2019) citando COSO (2013) “Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección de la empresa”.

Cada actividad de control debe ser monitoreada con instrumentos de supervisión eficaces (observaciones, cuestionarios, revisiones sorpresivas, etc.) realizados de forma permanente por los directivos y los auditores internos si existieran, con el objetivo de poder asegurar que el Control Interno funcione de forma adecuada y detectar oportunamente cuánto es de efectiva la actividad de control para, de lo contrario, ser sustituida por otra. Es en este momento cuando se observa con mayor claridad la naturaleza del Control Interno con sus enfoques de prevención y autocontrol, donde la organización será capaz de identificar sus puntos vulnerables y erradicarlos con oportunidad. Por supuesto, la actividad de monitoreo puede ser efectuada por terceros (auditores externos, organismo superior, etc.) pero siempre será menos efectiva para los intereses de la entidad. Aunque algunos tipos de actividades de control están relacionadas solamente con un área específica, con frecuencia afectan a diversas áreas, ya que una determinada actividad de control puede ayudar a alcanzar objetivos de la entidad que corresponden a otras áreas. De este modo, las actividades de control en el área de operaciones también contribuyen al logro de una información financiera oportuna y con calidad, los controles sobre la fiabilidad de la información financiera pueden contribuir al cumplimiento de la legislación aplicable, y así el sistema propicia un desempeño integrado. Un ejemplo de esto es la creación del Manual de Procedimientos. En muchos casos, las actividades de control pensadas para un

objetivo suelen ayudar también a otros; los operacionales pueden contribuir a los relacionados con la confiabilidad de la información financiera, éstas al cumplimiento normativo, y así sucesivamente.

A su vez en cada categoría existen diversos tipos de control:

- Preventivo y correctivos
- Manuales/Automatizados o Informáticos
- Gerenciales o directivos

En todos los niveles de la organización existen responsabilidades de control y es preciso que los agentes conozcan individualmente cuáles son las que les competen, debiéndose para ello explicitar claramente tales funciones. Las cuestiones que se exponen a continuación muestran la amplitud abarcadora de las actividades de control, aunque no constituyen la totalidad de ellas.

- Análisis efectuados por la dirección.
- Seguimiento y revisión por parte de los responsables de las diversas funciones o actividades.
- Comprobación de las transacciones en cuanto a su exactitud, totalidad, autorización pertinente: aprobaciones, revisiones, cotejos, recálculos, análisis de consistencia, pre numeraciones.
- Controles físicos patrimoniales: arqueos, conciliaciones, recuentos.
- Dispositivos de seguridad para restringir el acceso a los activos y registros.
- Segregación de funciones.
- Aplicación de indicadores de rendimiento.

d) Información y comunicación

En este aspecto, Villalva (2019) citando COSO (2013) expresa que, “hay que identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada trabajador con sus responsabilidades”. Para ello, los sistemas informáticos producen informes que contienen información operativa, financiera y datos sobre el cumplimiento de las normas que permiten dirigir y controlar la entidad de forma adecuada. Dichos sistemas no sólo manejan datos generados internamente, sino también información sobre acontecimientos

externos, actividades y condiciones relevantes para la toma de decisiones de gestión, así como para la presentación de informes a terceros.

También debe haber una comunicación eficaz en un sentido más amplio, que fluya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la organización, de arriba hacia abajo y a la inversa. El mensaje por parte de la alta dirección a todo el personal ha de ser claro: “las responsabilidades del control han de tomarse en serio”. Los trabajadores tienen que comprender cuál es su papel en el sistema de Control Interno y cómo las actividades individuales están relacionadas con el trabajo de los demás.

Por otra parte, han de tener medios para comunicar la información significativa a los niveles superiores. Asimismo, tiene que haber una comunicación eficaz con terceros; como clientes, proveedores, organismos de control y accionistas. La información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de tal modo que llegue oportunamente a todos los sectores permitiendo asumir las responsabilidades individuales. La comunicación es inherente a los sistemas de información. Las personas deben conocer a tiempo las cuestiones relativas a su responsabilidad de gestión y control.

Cada función debe especificarse con claridad, entendiendo como tal las cuestiones relativas a la responsabilidad de los individuos dentro del Sistema de Control Interno. Los informes deben transmitirse adecuadamente a través de una comunicación eficaz., incluyendo una circulación multidireccional de la información: ascendente, descendente y transversal Ascendente: Que las mismas tengan la obligatoriedad de llegar a los niveles de dirección correspondiente, no sólo con el objetivo de su aprobación, sino del conocimiento y toma de decisiones en consecuencia de los mismos.

Para Pérez (2007) Además para otro autor, de estas cuatro dimensiones agregan algunas más, que son:

Incertidumbre: El primer componente de la definición de riesgo es la incertidumbre, la cual puede ser entendida como la imposibilidad de predecir o pronosticar el resultado de una situación en un momento dado. Esta imposibilidad se debe principalmente al desconocimiento o insuficiencia de conocimiento sobre

el futuro, independientemente de que este desconocimiento sea reconocido o no por los individuos. Si conociéramos con certeza lo que va a suceder no estaríamos corriendo ningún riesgo.

Probabilidad: Es la proporción de veces que un evento en particular ocurre en un tiempo determinado, asumiendo que las condiciones fundamentales permanecen constantes. Otra definición es: Estimado de que un suceso ocurra o no. La idea de probabilidad se relaciona con la incertidumbre, estableciendo una tendencia en el resultado de un evento. La primera es una tendencia medible y la segunda nos determina la posibilidad de realización del hecho o no.

Supervisión y monitoreo. El monitoreo permanente incluye actividades de supervisión realizadas de forma constante, directamente por las distintas estructuras de dirección, o mediante un equipo de auditores internos, así como por el propio Comité de Control que debe llevar sus funciones a la prevención de hechos que generen pérdidas o incidentes costosos a la entidad desde el punto de vista financiero y humano.

Las evaluaciones separadas o individuales son actividades de monitoreo que se realizan en forma no rutinaria, como las auditorías periódicas efectuadas por los auditores internos. El objetivo de esta norma es asegurar que el Control Interno funcione adecuadamente, a través de dos modalidades de supervisión: actividades continuas o evaluaciones puntuales. En consecuencia, algunas de las cuestiones a tener en cuenta para ello son:

- Constitución del Comité de Control integrado, al menos, por un dirigente del máximo nivel y el auditor interno. Su objetivo sería la vigilancia del adecuado funcionamiento del Sistema de Control Interno y su mejoramiento continuo.
- En las organizaciones que lo justifiquen, la existencia de Unidades de Auditoría Interna con suficiente grado de independencia y calificación profesional.

2.2.1.2. Importancia del control interno

El Control Interno trae consigo una serie de beneficios para la entidad. Su implementación y fortalecimiento promueve la adopción de medidas que redundan en el logro de sus objetivos. A continuación, se presentan los principales beneficios:

- “La cultura de control favorece el desarrollo de las actividades institucionales y mejora el rendimiento”.
- “El Control Interno bien aplicado contribuye fuertemente a obtener una gestión óptima, toda vez que genera beneficios a la administración de la entidad, en todos los niveles, así como en todos los procesos, sub procesos y actividades en donde se implemente”.
- “El Control Interno es una herramienta que contribuye a combatir la corrupción”. d) “El Control Interno fortalece a una entidad para conseguir sus metas de desempeño y rentabilidad y prevenir la pérdida de recursos”.
- “El Control Interno facilita el aseguramiento de información financiera confiable y asegura que la entidad cumpla con las leyes y regulaciones”.
(Contraloría General de la República, 2014)

2.2.1.3. Sistema de control interno

La Ley N° 28716, Ley de Control Interno de la Entidades del Estado, define como sistema de control interno al conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo la actitud de las autoridades y el personal, organizados e instituidos en cada entidad del Estado, para la consecución de los objetivos, como se muestra seguidamente.

Para el caso del Control Interno en las entidades públicas, el Sistema de Control Interno es el conjunto de elementos organizacionales (Planeación, Control de Gestión, Organización, Evaluación de Personal, Normas y Procedimientos, Sistemas de Información y Comunicación) interrelacionados e interdependientes, que buscan sinergia y alcanzar los objetivos y políticas institucionales de manera armónica. En otras palabras, el Sistema de Control Interno no es un proceso secuencial, en donde alguno de los componentes que lo conforman solo afecta al siguiente, sino que es un proceso multidireccional, en el cual cada componente influye sobre los demás y todos conforman un sistema integrado que reacciona

dinámicamente a las condiciones cambiantes”. (Contraloría General de la República, 2014)

De ahí, la importancia de entender que el Sistema de Control Interno es un conjunto armónico, que facilita que todas las áreas de la organización se comprometan activamente en el ejercicio del control, como un medio que contribuye positivamente a alcanzar eficaz y eficientemente los objetivos y metas propuestos en cada una de las dependencias, para que consecuentemente, pueda cumplir los fines del Estado de acuerdo con las funciones que le han sido asignadas”. (Contraloría General de la República, 2014)

2.2.2. Cumplimiento de las metas institucionales

En el caso del cumplimiento de las metas institucionales, Armijo (2011), señala que, “las metas expresan el nivel de desempeño a alcanzar y se vinculan a los indicadores, proveyendo la base para la planificación operativa y el presupuesto”. Por otro lado, Zavala, (2012) señala lo siguiente:

El cumplimiento de metas está bastante ligado a lo que internamente nosotros creemos, esto implica estar convencido profundamente de que somos capaces de lograr ciertas cosas, algunas personas se les hace bastante difícil alcanzar altos niveles de bienestar porque simplemente están condicionados y limitados por las ideas que están en su interior, creen que el mundo está lleno de dificultades, entonces experimentan sus propias ideas. (p.48)

Por otra parte, Bonnefoy y Armijo (2005), manifiestan lo siguiente: “Constituyen la expresión concreta y cuantificable de los logros que la organización planea alcanzar en el año (u otro periodo de tiempo) con relación a los objetivos estratégicos previamente definidos”; asimismo, establece los requisitos para la identificación de las metas, de acuerdo a los siguientes detalles:

- Abarcar el conjunto de dimensiones de desempeño de la gestión: eficiencia, eficacia, calidad y economía.

- Debe estar definida en base a la generación de compromisos internos, por lo tanto, su cumplimiento no debe depender de otras entidades o de factores exógenos.
- Deben tener un componente de realismo, es decir que puedan ser alcanzadas con los recursos humanos y financieros disponibles”.

Asimismo, el Ministerio de Economía y Finanzas define Meta Presupuestaria o Meta es "Expresión concreta y cuantificable que caracteriza el producto o productos finales de las Actividades y Proyectos establecidos para el año fiscal. Se compone de cuatro elementos:

- (i) Finalidad (objeto preciso de la Meta).
- (ii) Unidad de medida (magnitud que se utiliza para su medición).
- (iii) Cantidad (número de unidades de medida que se espera alcanzar).
- (iv) Ubicación geográfica (ámbito distrital donde se ha previsto la Meta).

La Meta Presupuestaria -dependiendo del objeto de análisis- puede mostrar las siguientes variantes:

- a) Meta Presupuestaria de Apertura: Meta Presupuestaria considerada en el Presupuesto Institucional de Apertura.
- b) Meta Presupuestaria Modificada: Meta Presupuestaria cuya determinación es considerada durante un año fiscal. Se incluye en este concepto a las Metas Presupuestarias de Apertura y las nuevas Metas que se agreguen durante el año fiscal.
- c) Meta Presupuestaria Obtenida: Estado situacional de la Meta Presupuestaria en un momento dado”.

En esta misma línea de investigación según Villanueva (2019) citando Ander (2005, p. 102) menciona que es especificación de lo que requiere realizar una empresa referente a un determinado producto o servicio específico, que se pretende lograr mediante la ejecución de algún programa. Establecer de manera precisa y concreta lo que se quiere realizar, logrando objetivos, en la que se considera tiempo específico es considerado meta.

De todas las definiciones, nos quedamos con esta última por que se acerca más a la empresa en estudio además que cuenta con las dimensiones que necesitamos tomar para el cumplimiento de metas.

2.2.2.1. Dimensiones de cumplimiento de las metas institucionales

Las dimensiones que son consideradas por Villanueva (2019) citando Ander (2005) son:

- a) Eficacia;** Grado de cumplimiento de los objetivos planteados: en qué medida la institución como un todo, o un área específica está cumpliendo con sus objetivos estratégicos, sin considerar necesariamente los recursos asignados para ello. La eficacia es un concepto que da cuenta sólo del grado de cumplimiento de las metas establecidas. Las medidas clásicas de eficacia corresponden a las áreas que cubren las metas u objetivos de una institución: cobertura, focalización, capacidad de cubrir la demanda y el resultado final”.
- b) Eficiencia:** El concepto de eficiencia describe la relación entre dos magnitudes físicas: la producción física de un bien o servicio y los insumos que se utilizaron para alcanzar ese nivel de producto. La eficiencia puede ser conceptualizada como: producir la mayor cantidad de servicios o prestaciones posibles dado el nivel de recursos de los que se dispone o, bien alcanzar un nivel determinado de servicios utilizando la menor cantidad de recursos posible.

2.3. Definición de términos básicos

Control interno: Proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el personal de la empresa, el mismo que está diseñado con el objetivo de proporcionar seguridad razonable para las operaciones, la información y el cumplimiento, por lo que muy bien se podrá considerar como un proceso, dinámico iterativo e integral. Villalva (2019) citando COSO (2013)

Ambiente de Control: El ambiente de control es la primera línea de defensa en la organización para mitigar los riesgos. Un ambiente de control fuerte es la mejor señal que podría brindar una entidad hacia el exterior debido a que es una poderosa

herramienta que opera en la conciencia de las personas y las orienta para hacer siempre lo correcto, es decir, respetar las leyes, regulaciones y normas internas dictadas por la entidad, Fonseca (2011)

Evaluación de riesgos: La evaluación de riesgos se define como un proceso dinámico e interactivo orientado específicamente a identificarlos y gestionarlos, teniendo como eje rector garantizar la consecución de los objetivos definidos y consensuados para la empresa dentro del consejo de administración. De hecho, el proceso se inicia con la definición a todos los niveles de la organización, de los límites de tolerancia al riesgo vinculados al logro de cada uno de los objetivos, con el propósito de crear un esquema eficiente y predictivo de toma de decisiones, que posibilite respuestas rápidas y asertivas ante los problemas. Cardoso (2020, p.1),

Información y comunicación: El componente información y comunicación, está conformado por los métodos y procedimientos diseñados por la organización para, registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones financieras que, generalmente, se muestran en una estructura formalizada denominada estados financieros. Fonseca (2011),

Supervisión: El monitoreo permanente incluye actividades de supervisión realizadas de forma constante, directamente por las distintas estructuras de dirección, o mediante un equipo de auditores internos, así como por el propio Comité de Control que debe llevar sus funciones a la prevención de hechos que generen pérdidas o incidentes costosos a la entidad desde el punto de vista financiero y humano. Fonteboa, Armada y col. (2005),

Incertidumbre: El primer componente de la definición de riesgo es la incertidumbre, la cual puede ser entendida como la imposibilidad de predecir o pronosticar el resultado de una situación en un momento dado. Esta imposibilidad se debe principalmente al desconocimiento o insuficiencia de conocimiento sobre el futuro, independientemente de que este desconocimiento sea reconocido o no por los individuos. Si conociéramos con certeza lo que va a suceder no estaríamos corriendo ningún riesgo. Pérez (2007)

Probabilidad: Es la proporción de veces que un evento en particular ocurre en un tiempo determinado, asumiendo que las condiciones fundamentales permanecen

constantes. Otra definición es: Estimado de que un suceso ocurra o no. La idea de probabilidad se relaciona con la incertidumbre, estableciendo una tendencia en el resultado de un evento. La primera es una tendencia medible y la segunda nos determina la posibilidad de realización del hecho o no. Pérez (2007)

Supervisión y monitoreo. El monitoreo permanente incluye actividades de supervisión realizadas de forma constante, directamente por las distintas estructuras de dirección, o mediante un equipo de auditores internos, así como por el propio Comité de Control que debe llevar sus funciones a la prevención de hechos que generen pérdidas o incidentes costosos a la entidad desde el punto de vista financiero y humano. Pérez (2007)

Sistema de control interno: Para el caso del Control Interno en las entidades públicas, el Sistema de Control Interno es el conjunto de elementos organizacionales (Planeación, Control de Gestión, Organización, Evaluación de Personal, Normas y Procedimientos, Sistemas de Información y Comunicación) interrelacionados e interdependientes, que buscan sinergia y alcanzar los objetivos y políticas institucionales de manera armónica. En otras palabras, el Sistema de Control Interno no es un proceso secuencial, en donde alguno de los componentes que lo conforman solo afecta al siguiente, sino que es un proceso multidireccional, en el cual cada componente influye sobre los demás y todos conforman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes". (Contraloría General de la República, 2014)

Gestión de riesgos corporativos: Es una respuesta que adopta la organización frente a los riesgos que afectan la creación de valor. Incluye, una amplia variedad de factores externos e internos que podrían tener un potencial impacto en las actividades, procesos y recursos, y el en peor de los casos, podría afectar su continuidad como empresa en marcha. Fonseca (2011),

Riesgo controlable: Acontecimientos (posiblemente aleatorios) que un empleado puede prever y prevenir y a los que puede reaccionar en alguna medida. Aunque el empleado no pueda controlar el hecho de que el acontecimiento ocurra o no, puede controlar en alguna medida sus consecuencias sobre el valor de la empresa. Gibbs y Lazear (2011),

Riesgo no controlable: Los investigadores indican que el riesgo no controlable se refiere a “acontecimientos aleatorios, por ejemplo, acontecimientos macroeconómicos que un empleado no puede prever y prevenir y ante los que no poder reaccionar. Gibbs y Lazear (2011),

Segregación de funciones: La segregación de funciones en los cargos o equipos de trabajo debe contribuir a reducir los riesgos de error o fraude en los procesos, actividades o tareas. Es decir, un solo cargo o equipo de trabajo no debe tener el control de todas las etapas clave en un proceso, actividad o tarea. Debe estar asignada en función de la naturaleza y volumen de operaciones de la entidad. Fonseca (2011)

Administración activa: Un fondo activo. El administrador examina el mercado y establece un portafolio de acciones que cree que superaran el promedio del mercado. La administración activa tiene un precio, por lo que usted como inversionista deberá pagar las tarifas y comisiones de corretajes de comercializaciones. Border y Houpt (2017),

Auditoría interna: Es para todo tipo de organización, ya sea privada o pública y cuya esencia es coadyuvar a que la dirección de las organizaciones logre lo objetivos planteados por la misma. Tapia, Rueda y Silva (2017),

Seguridad razonable: Implica una diferenciación entre nivel alto y nivel medio. En la práctica, el uno corresponde a las auditorías y el otro a las revisiones, el otro aseguramiento y los servicios relacionados. Mantilla (2016),

Autonomía Presupuestal: Atribución que detentan los Pliegos Presupuestarios, para ejecutar el Presupuesto Institucional y cumplir con las Metas Presupuestarias contempladas en el mismo. (Resolución Directoral N° 007-99-EF/76.01, Glosario de Términos de Gestión Presupuestaria del Estado, publicada el 23 de febrero de 1999)

Auditoría Financiera: Determinar si los estados financieros del ente auditado presentan razonablemente su situación financiera, los resultados de sus operaciones y sus flujos de efectivos, de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados, de cuyo resultado se emite el correspondiente dictamen. La auditoría de estados financieros en particular se aplica a programas, actividades

o segmentos, con el propósito de determinar si estos se presentan de acuerdo con criterios establecidos o declarados expresamente. Contraloría General de la República. Manual de auditoría gubernamental - MAGU – 1998.

Avance Financiero: El avance financiero es un “Estado que permite conocer la evolución de la ejecución presupuestal de los Ingresos y gastos en un período determinado. Resolución Directoral N° 007-99-EF/76.01, Glosario de Términos de Gestión Presupuestaria del Estado, publicada el 23 de febrero de 1999,

Avance Físico: Es el “estado que permite conocer el grado de cumplimiento de las Metas Presupuestarias contempladas en los pliegos presupuestarios, en un período determinado, según la Resolución Directoral N° 007-99-EF/76.01, Glosario de Términos de Gestión Presupuestaria del Estado, publicada el 23 de febrero de 1999.

Autorización Presupuestaria: La Dirección Nacional de Presupuesto Público autoriza el Calendario de Compromisos, a fin de que el Pliego Presupuestario inicie los procesos de Ejecución del Gasto, de acuerdo a la Programación Trimestral de Gastos y dentro de la Asignación Trimestral aprobada al Pliego y el Presupuesto Institucional. Resolución Directoral N° 007-99-EF/76.01 (1999):

Autonomía Presupuestal: Atribución que detentan los Pliegos Presupuestarios, para ejecutar el Presupuesto Institucional y cumplir con las Metas Presupuestarias contempladas en el mismo. Resolución Directoral N° 007-99-EF/76.01

Asignación Presupuestaria: Son los Recursos Públicos contenidos en la Ley Anual de Presupuesto, aprobados por una determinada Entidad del Sector Público. Dichos recursos deben permitir lograr los Objetivos Institucionales del Pliego, debiendo consignarse -necesariamente- en el Presupuesto Institucional como condición necesaria para su utilización por parte de la Entidad. Resolución Directoral N° 007-99-EF/76.01 (1999)

Acto administrativo: Declaraciones de las entidades que, en el marco de normas de derecho público, están destinadas a producir efectos jurídicos sobre los intereses, obligaciones o derechos de los administrados dentro de una situación concreta. (Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, Artículo 1°)

Acto Jurídico: Es la manifestación de voluntad destinada a crear, regular, modificar o extinguir relaciones jurídicas”. Para su validez se requiere: Plena capacidad de ejercicio, salvo las restricciones contempladas en la ley. -Objeto física y jurídicamente posible. -Fin lícito. Observancia de la forma prescrita bajo sanción de nulidad. Código civil peruano (2021), en el Artículo 140

Administrado:

- Quienes lo promuevan como titulares de derechos o intereses legítimos individuales o colectivos.
- Aquellos que, sin haber iniciado el procedimiento, posean derechos o intereses legítimos que pueden resultar afectados por la decisión a adoptarse.

Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, Artículo 51°

Afectación de planilla: En la ejecución del gasto, sólo puede afectar a la planilla única de pago, los descuentos establecidos por Ley, por mandato judicial, así como otros conceptos aceptados por el servidor o cesante y con visación del Director General de Administración o del que haga sus veces”. La Ley N° 27209: Ley de Gestión Presupuestaria del Estado. Artículo 46°, numeral 46.1, publicada el 03 de diciembre de 1999

Ambiente de control interno: El ambiente de control interno está referido a cómo los órganos de dirección y de la administración de una organización estimulan e influyen en su personal para crear conciencia sobre los beneficios de un adecuado control. Resolución de Contraloría N° 162-95-CG, Normas de Auditoría Gubernamental

Análisis costo beneficio: Es una metodología de evaluación de Proyectos de Inversión Pública que se aplica en los casos en los que es necesario y conveniente identificar, cuantificar y valorar tanto los costos como los beneficios pertinentes generados por el Proyecto de Inversión Pública. (Resolución Jefatural N° 140-95-INEI, Recomendaciones Técnicas para la Organización y Gestión de los Servicios Informáticos para la Administración Pública, Glosario de Términos)

Cumplimiento de las metas institucionales: Es especificación de lo que requiere realizar una empresa referente a un determinado producto o servicio específico, que se pretende lograr mediante la ejecución de algún programa. Establecer de manera precisa y concreta lo que se quiere realizar, logrando objetivos, en la que se considera tiempo específico es considerado meta. Villanueva (2019) citando Ander (2005, p. 102)

Eficacia: Grado de cumplimiento de los objetivos planteados: en qué medida la institución como un todo, o un área específica está cumpliendo con sus objetivos estratégicos, sin considerar necesariamente los recursos asignados para ello. La eficacia es un concepto que da cuenta sólo del grado de cumplimiento de las metas establecidas. Las medidas clásicas de eficacia corresponden a las áreas que cubren las metas u objetivos de una institución: cobertura, focalización, capacidad de cubrir la demanda y el resultado final. Villanueva (2019) citando Ander (2005, p. 102)

Eficiencia: El concepto de eficiencia describe la relación entre dos magnitudes físicas: la producción física de un bien o servicio y los insumos que se utilizaron para alcanzar ese nivel de producto. La eficiencia puede ser conceptualizada como: producir la mayor cantidad de servicios o prestaciones posibles dado el nivel de recursos de los que se dispone o, bien alcanzar un nivel determinado de servicios utilizando la menor cantidad de recursos posible. Villanueva (2019) citando Ander (2005, p. 102)

III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

HG Existe relación entre el control interno y el cumplimiento de las metas institucionales en la empresa prestadora de servicio EMAPAT S.A., Madre de Dios, periodo 2020.

3.1.2. Hipótesis específicas.

HE Existe relación entre ambiente de control y el cumplimiento de las metas institucionales en la empresa prestadora de servicio EMAPAT S.A., Madre de Dios, periodo 2020.

HE 2 Existe relación entre evaluación de riesgos y el cumplimiento de las metas institucionales en la empresa prestadora de servicio EMAPAT S.A., Madre de Dios, periodo 2020.

HE 3 Existe relación entre actividades de control y el cumplimiento de las metas institucionales en la empresa prestadora de servicio EMAPAT S.A., Madre de Dios, periodo 2020.

HE 4 Existe relación entre información y comunicación en el cumplimiento de las metas institucionales en la empresa prestadora de servicio EMAPAT S.A., Madre de Dios, periodo 2020.

3.2. Variables de estudios

Variable 1.

Control Interno

Dimensiones: Ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación.

Variable 2.

El cumplimiento de las metas institucionales

Dimensiones: Eficiencia y eficacia

3.2.1. Definición conceptual.

3.2.1.1. Variable 1: Control interno

El control interno es un proceso efectuado por el directorio, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos. (Perez, 2007)

3.2.1.2. Variable 2: El cumplimiento de las metas institucionales

Las metas institucionales son el resultado intermedio que se quiere alcanzar en un tiempo determinado. Para que un objetivo específico se pueda concretar, debe dividirse en metas más cercanas. Cada meta debe ser muy concreta y evaluable. (Teoría general de la administración)

3.2.2. Definición operacional

3.2.2.1. Control interno.

Operacionalmente se recogió la valoración de los trabajadores relacionados al control interno respecto a las dimensiones ambientes de control, evaluación de riesgos, actividades de control e información y comunicación.

3.2.2.2. Ejecución presupuestal.

Operacionalmente se recogió la valoración de los trabajadores relacionados a la ejecución presupuestal respecto a las dimensiones de eficiencia y eficacia.

Tabla 1.

Operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Indicadores
Control interno Pérez (2007)	Ambiente de control	Misión y visión Reglamentos internos Selección y contratación
	El entorno de control marca la pauta del funcionamiento de una empresa e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control. Es la base de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura. Los factores del entorno de control incluyen la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la empresa, la filosofía de dirección y el estilo de gestión, la manera en que la dirección asigna autoridad y las responsabilidades y organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados y la atención y orientación que proporciona al consejo de administración. Villalva (2019) citando COSO (2013)	
	Evaluación de riesgos	Análisis de riesgos Administración de riesgos Procesos
	Las organizaciones, cualquiera sea su tamaño, se enfrentan a diversos riesgos de origen externos e internos que tienen que ser evaluados. Una condición previa a la evaluación del riesgo es la identificación de los objetivos a los distintos niveles, vinculados entre sí e internamente coherentes. La evaluación de los riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo han de ser gestionados los riesgos. Debido a que las condiciones económicas, industriales, legislativas y operativas continuarán cambiando continuamente, es necesario disponer de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados con el cambio. Villalva (2019) citando COSO (2013)	
Actividades de control	Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección de la empresa. Ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la empresa. Hay actividades de control en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones. Villalva (2019) citando COSO (2013)	Eficiencia y eficacia Cumplimiento Confiability
Información y comunicación	Se debe identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades. Los sistemas informáticos producen informes que contienen información operativa, financiera y datos sobre el cumplimiento de las normas que permite dirigir y controlar el negocio de forma adecuada. Villalva (2019) citando COSO (2013)	Información interna y externa Comunicación Políticas

Continuación de tabla 1: Operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Indicadores
<p>El cumplimiento de las metas institucionales</p> <p>Las metas institucionales son el resultado intermedio que se quiere alcanzar en un tiempo determinado. Para que un objetivo específico se pueda concretar, debe dividirse en metas más cercanas. Cada meta debe ser muy concreta y evaluable. Villanueva (2019) citando Ander (2005, p. 102)</p>	<p>Eficiencia.</p> <p>Relación entre dos magnitudes físicas: la producción física de un bien o servicio y los insumos que se utilizaron para alcanzar ese nivel de producto. La eficiencia puede ser conceptualizada como: producir la mayor cantidad de servicios o prestaciones posibles dado el nivel de recursos de los que se dispone o, bien alcanzar un nivel determinado de servicios utilizando la menor cantidad de recursos posible. Villanueva (2019) citando Ander (2005, p. 102)</p> <p>Eficacia.</p> <p>Grado de cumplimiento de los objetivos planteados: en qué medida la institución como un todo, o un área específica está cumpliendo con sus objetivos estratégicos, sin considerar necesariamente los recursos asignados para ello. Villanueva (2019) citando Ander (2005, p. 102)</p>	<p>- Utilización de recursos eficientemente</p> <p>- Cumplimiento satisfactorio</p> <p>- Cumplimiento de normas</p>

Fuente: Elaboración propia

3.3. Tipo y nivel de la investigación

3.3.1. Tipo de la investigación

El tipo de la investigación fue aplicada Según Murillo (2008), menciona que: Investigación aplicada, busca aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación. El uso de los conocimientos y resultados de la investigación que da como resultado una forma rigurosa, organizada y sistemática de conocer la realidad. (p. 4)

3.3.2. Nivel de la investigación

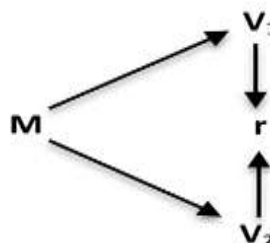
La investigación ha sido de nivel correlacional. Según Peña (2012, p. 2), este nivel de investigación Tiene como propósito “establecer el grado de relación no causal existente entre dos o más variables. Se caracterizan porque primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación”.

3.4. Diseño de la investigación

De acuerdo a la naturaleza del estudio de la investigación según Peña (2012, p. 4, 9), es no experimental, además, reúnen condiciones por su nivel las características de un estudio descriptivo correlacional, de corte transversal. Correlacionada debido a que se realiza en un período de tiempo, además se consideran encuestas y opiniones, análisis de documentos y contenidos semánticos con la finalidad de obtener información para la investigación.

Dónde:

- M : Muestra.
- V1 : Control interno
- V2 : Cumplimientos de metas institucionales
- r : Correlación



3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

La población que se sometió al estudio fue de 70 servidores de diferentes niveles remunerativos de la EPS. Según Hernández, Fernández y Batista (2006, p.239), el término población, “se conceptualiza al total de elementos que están interrelacionando dentro de un campo que se va investigar, donde cada uno de estos elementos poseen las mismas características de estudio y lugar de la información”.

3.5.2. Muestra

Para Hernández, Fernández y Batista (2006, p.240), “la muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que se conoce como población y que puede ser probabilística y no pirobalística según corresponda.

El muestreo es no probabilístico por que se tomó la muestra por conveniencia, ya que solamente se ha evaluado a la parte administrativa que corresponde a 25 empleados.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

La técnica que se empleó fue la encuesta, mediante la cual se recogió la información.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Se utilizó como instrumento de recolección el cuestionario, el cual tuvo 20 preguntas, la misma que ha sido hecha en función de los indicadores de cada variable. Al cuestionario se le buscó dar la validez y confiabilidad.

3.7. Método de análisis de datos

Para la presente investigación se utilizó la estadística descriptiva y la estadística inferencial paramétrica. En Estadística descriptiva, se utilizaron, los

estadísticos de tendencia central: media, mediana, desviación estándar y varianza. Para realizar una descripción gráfica de los datos se emplearon las tablas de frecuencia y gráficos. Para realizar la contrastación de la hipótesis se empleó el nivel de significancia menor a 0,05. y se usó el método estadístico inferencial.

3.8. Aspectos éticos

Bajo el criterio de la conducta ética del investigador se mencionó que se va a respetar el anonimato de los informantes, de igual forma se respetó el derecho del autor de propiedad intelectual ajena, también se respetaron los resultados que provengan del análisis de los datos, así como se tuvo en cuenta que la investigación que se hizo tenga fines altruistas que beneficien a grupos sociales o a la institución donde se realizó la investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados de la investigación

Tabla 2.

Tabla de frecuencia de la variable control interno

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	17	56,7	56,7	56,7
	CASI NUNCA	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v22

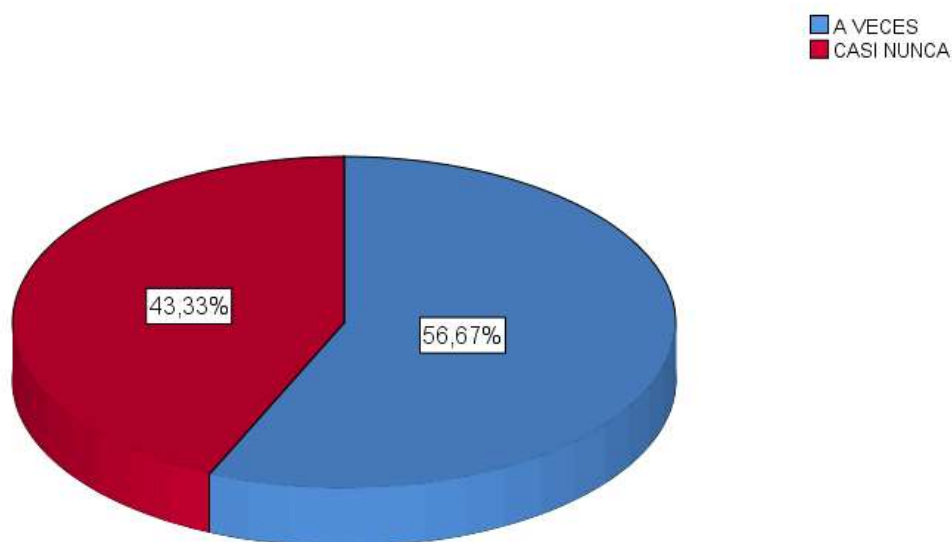


Figura 1. Variable control interno

Interpretación:

En la tabla 2 y figura 1, se observa que el 56.67% de los encuestados señalan que se encuentran en un nivel de a veces, mientras que el 43.33 % señala que se encuentra en el nivel casi nunca. Lo que quiere decir, más de la mitad de los encuestados indican que se realiza a veces un control interno.

Tabla 3.

Tabla de frecuencia de la dimensión Ambiente de Control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	11	36,7	36,7	36,7
	CASI NUNCA	18	60,0	60,0	96,7
	CASI SIEMPRE	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v22

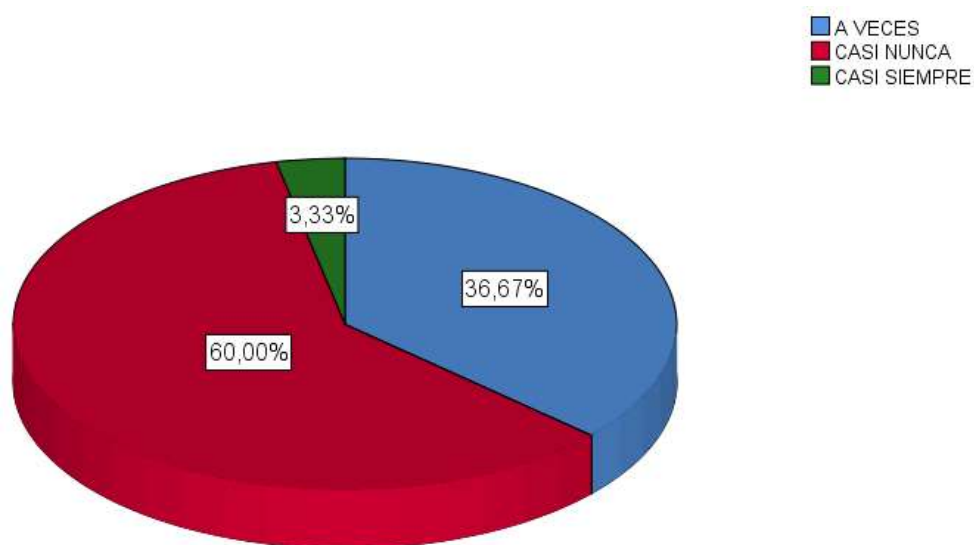


Figura 2. Ambiente de control

Interpretación:

En la tabla 3 y Figura 2, se observa que el 60% de los encuestados señalan que se encuentran en un nivel de casi nunca, mientras que el 36.67% señala que se encuentra en el nivel de a veces, y el 3.33% se encuentra en un nivel de casi siempre.

Tabla 4.

Tabla de frecuencia de la dimensión evaluación de riesgos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	16	53,3	53,3	53,3
	CASI NUNCA	14	46,7	46,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v22

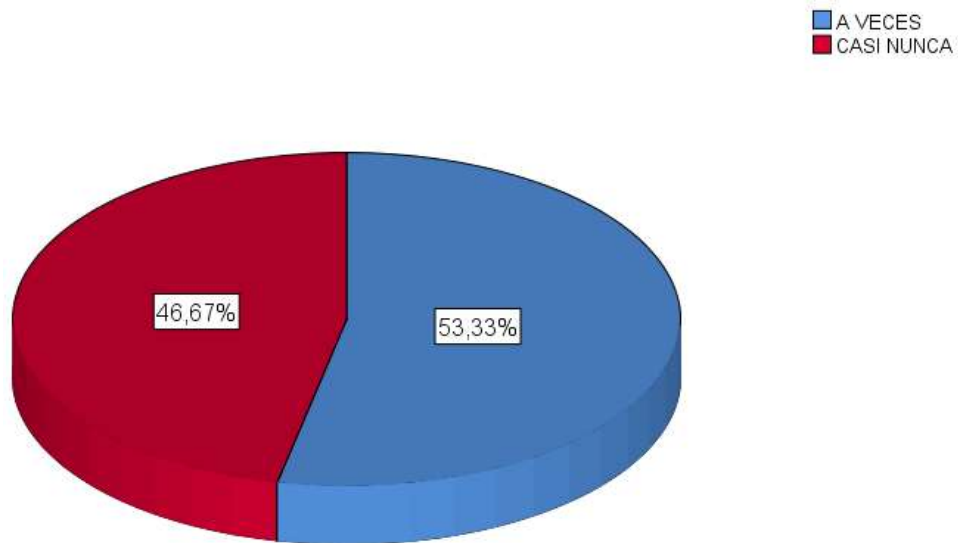


Figura 3. Evaluación de riesgos

Interpretación

En la tabla 4 y Figura 3, se observa que el 53,33% de los encuestados señalan que se a veces se lleva a cabo, mientras que el 46,67% señala que casi nunca.

Tabla 5.

Tabla de frecuencia de la dimensión actividades de control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	16	53,3	53,3	53,3
	CASI NUNCA	12	40,0	40,0	93,3
	CASI SIEMPRE	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v 22

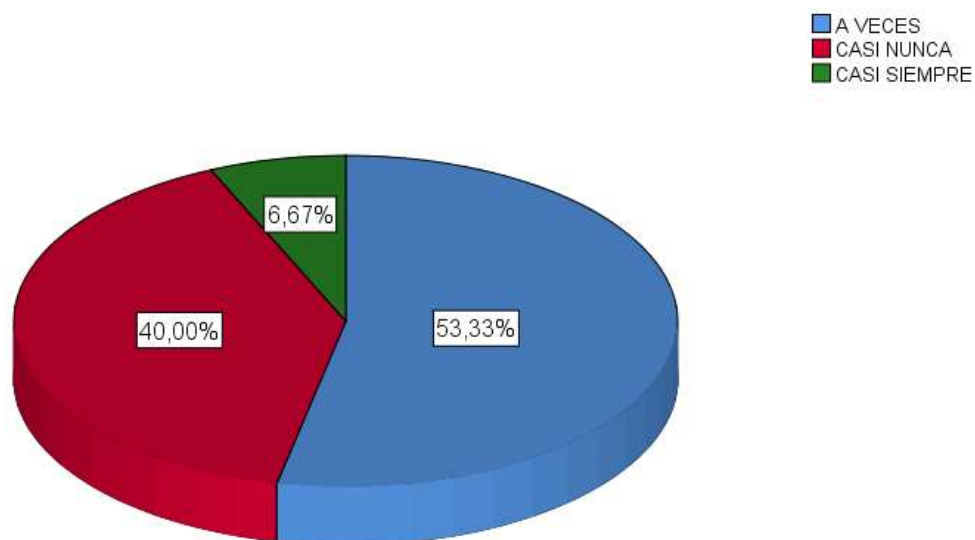


Figura 4. Dimensión Actividades de control

Interpretación

En la tabla 5 y Figura 4, se observa que el 53.33% de los encuestados señalan que se encuentran en un nivel a veces, mientras que el 40% señalan que se encuentran en el nivel de casi nunca y el 6.67% se encuentra en nivel de casi siempre.

Tabla 6.

Tabla de frecuencia de la dimensión información y comunicación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	23	76,7	76,7	76,7
	CASI NUNCA	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v 22

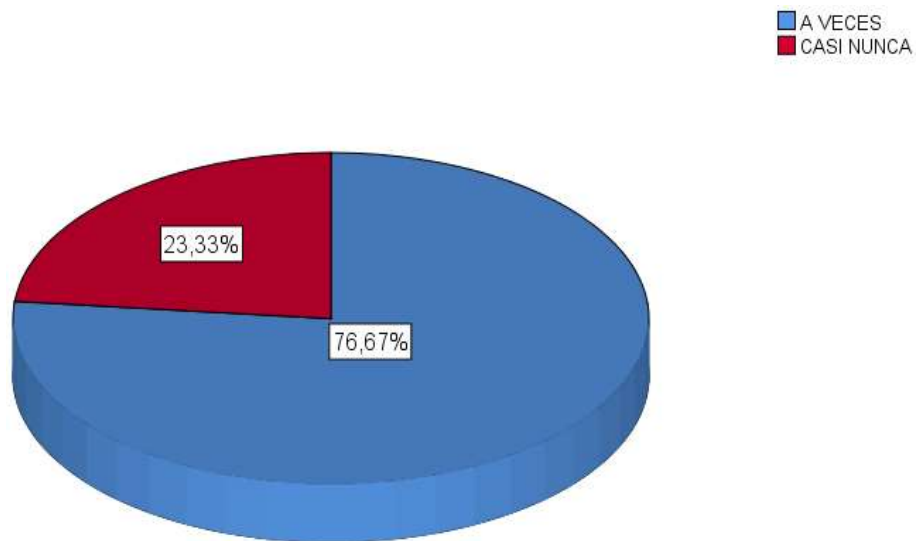


Figura 5. Dimensión información y comunicación

Interpretación

En la tabla 6 y Figura 4, se observa que el 76.67% de los encuestados señalan que se encuentran en un a veces, mientras que el 23.33% señalan que se encuentran en el nivel de casi nunca.

Tabla 7.

Tabla de frecuencia de la variable cumplimiento de metas institucionales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	17	56,7	56,7	56,7
	CASI NUNCA	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v 22

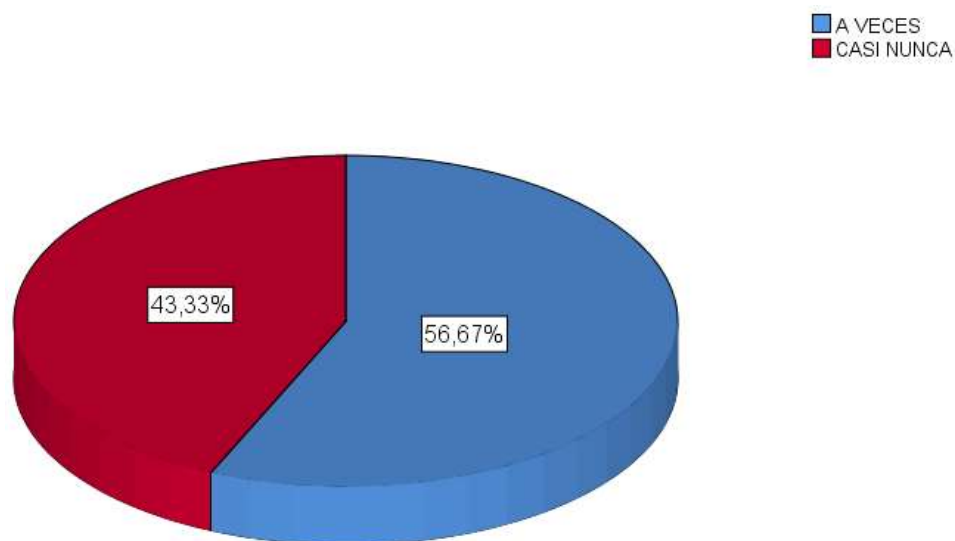


Figura 6. Variable cumplimiento de metas institucionales

Interpretación

En la tabla 7 y Figura 6, se observa que el 56.67% de los encuestados señalan que se encuentran en un nivel de a veces, mientras que el 43.33% señalan que se encuentran en el nivel casi nunca.

Tabla 8.

Tabla de frecuencia de la dimensión eficiencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	14	46,7	46,7	46,7
	CASI NUNCA	15	50,0	50,0	96,7
	CASI SIEMPRE	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v 22

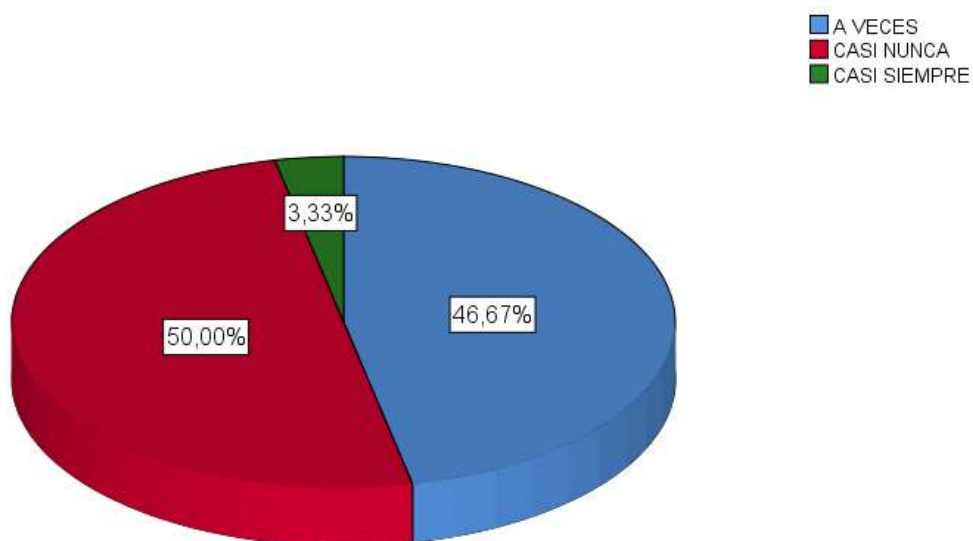


Figura 7. Dimensión eficiencia

Interpretación

En la tabla 8 y Figura 7, se observa que el 50% de los encuestados señalan que se encuentran en un nivel de casi nunca, mientras que el 46.67% señalan que se encuentran en el nivel a veces, y el 3.33% se encuentran en un nivel de casi siempre.

Tabla 9.

Tabla de frecuencia de la dimensión eficacia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	23	76,7	76,7	76,7
	CASI NUNCA	5	16,7	16,7	93,3
	CASI SIEMPRE	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v 22

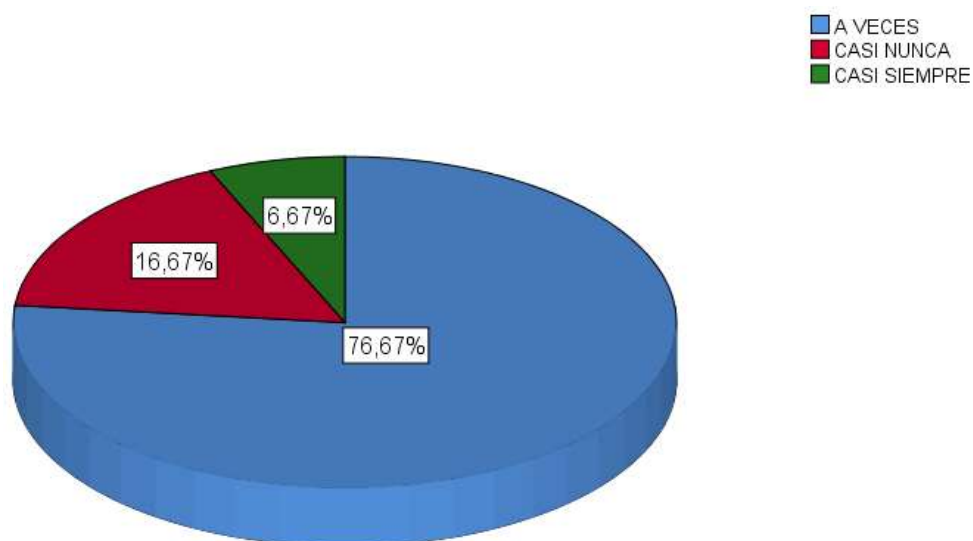


Figura 8. Dimensión eficacia

Interpretación

En la tabla 9 y Figura 8, se observa que el 76.67% de los encuestados señalan que se encuentran en un nivel de a veces, mientras que el 16.67% señalan que se encuentran en el nivel de casi nunca finalmente el 6.67% se encuentran en un nivel de casi nunca.

Tabla 10.*Estadísticos descriptivos para la variable control interno y sus dimensiones*

	N	Rango	Mínimo	Máximo	Media	Desviación	Varianza
Control interno	0						
Ambiente de control	30	14	21	35	26,50	2,825	7,983
Evaluación de riesgos	30	11	22	33	27,30	2,950	8,700
Actividades de control	30	15	22	37	27,50	3,637	13,224
Información y comunicación	30	12	22	34	27,90	2,905	8,438
N válido (por lista)	0						

*Fuente: SPSS v 20***Análisis:**

En la tabla N° 10, se observa que la variable Control interno tiene una media de 38.93 puntos, lo cual se encuentra en un nivel bajo, desviación estándar de 6.324, mínimo 29 puntos y máximo de 48 puntos, la dimensión Ambientes de control tiene una media de 12.23 puntos, lo cual se encuentra en un nivel bajo, desviación estándar de 2.358, mínimo 8 puntos y máximo de 17 puntos, la dimensión Evaluación de riesgos tiene una media de 13.56, lo cual se encuentra en un nivel muy bajo, desviación estándar de 2.541, mínimo 9 puntos y máximo de 18 puntos, y finalmente la dimensión Actividades de control tiene una media de 13.13 puntos, lo que se encuentra en un nivel bajo, desviación estándar 2.635, mínimo 8 puntos y máximo de 17 puntos.

Tabla 11.*Estadísticos descriptivos para la variable Cumplimiento de metas institucionales*

	N	Rango	Mínimo	Máximo	Media	Desviación	Varianza
Cumplimiento de metas institucionales	0						
Eficiencia	30	6	8	14	10,53	1,548	2,395
Eficacia	30	6	11	17	13,73	1,461	2,133
n válido (por lista)	0						

*Fuente: SPSS v 22***Análisis:**

En la tabla N° 11, se observa que la variable Cumplimiento de metas institucionales tiene una media de 12.866 puntos, lo cual se encuentra en un nivel de proceso de Cumplimiento de metas institucionales, desviación estándar de 1.569, mínimo 11 puntos y máximo de 15 puntos.

Tabla 12.*Prueba de normalidad para las dos variables*

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Control interno	,110	30	,200 [*]	,964	30	,397
Cumplimiento de metas institucionales	,135	30	,170	,952	30	,185

* Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

Corrección de significación de Lilliefors.

Decisión:

Estos valores que se obtuvo son totalmente mayores a 0.05 ($p > 0.05$), por ello se toma la decisión de usar las pruebas paramétricas. Por tanto, en esta investigación se usó el coeficiente de correlación de Pearson.

4.2. Pruebas de hipótesis.**4.2.1. Prueba de Hipótesis General.**

En este numeral probaremos la hipótesis: Existe relación entre el control interno y el cumplimiento de las metas institucionales en la empresa prestadora de servicio EMAPAT S.A., Madre de Dios, periodo 2020. Para lo cual recurrimos a la estadística inferencial y al software SPSS. v. 22, obteniendo para el análisis de la correlación entre estas dos variables los resultados que se muestran en los cuadros siguientes:

Tabla 13.*Correlación entre las variables control interno y el Cumplimiento de metas institucionales*

		V1: Control interno	V2: Cumplimiento de metas institucionales
Correlación de Pearson	V1: Control interno	1,000	,805
	V2: Cumplimiento de metas institucionales	,805	1,000
Sig. (unilateral)	V1: Control interno	.	,000
	V2: Cumplimiento de metas institucionales	,000	.
N	V1: Control interno	30	30
	V2: Cumplimiento de metas institucionales	30	30

Fuente. SPSS v 22

a) Hipótesis Estadísticas:

$$H_0: \alpha = 0$$

No Existe relación entre el control interno y el cumplimiento de las metas institucionales en la empresa prestadora de servicio EMAPAT S.A., Madre de Dios, periodo 2020.

$$H_0: \alpha \neq 0$$

Existe relación entre el control interno y el cumplimiento de las metas institucionales en la empresa prestadora de servicio EMAPAT S.A., Madre de Dios, periodo 2020.

b) Nivel de significación: $\alpha = 0,05$.

c) Estadístico de prueba: Correlación de Pearson.

d) Estimación del p-valor: P-valor = 0,000 = 0,00%

e) Toma de decisión:

Como el p-valor = 0,000 es inferior al nivel de significancia (0.05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: lo que indica que Existe relación entre el control interno y el cumplimiento de las metas institucionales en la empresa prestadora de servicio EMAPAT S.A., Madre de Dios, período 2020. Siendo su coeficiente de correlación de Pearson de 0.805

Tabla 14.

Correlación entre la dimensión Ambientes de control y Cumplimiento de metas institucionales

		V2_Cumplimiento de metas institucionales	Ambientes de control
Correlación Pearson	de V2: Cumplimiento de metas institucionales	1,000	,549
	D1:Ambientes de control	,549	1,000
Sig. (unilateral)	V2: Cumplimiento de metas institucionales	.	,001
	D1:Ambientes de control	,001	.
N	V2: Cumplimiento de metas institucionales	30	30
	Ambientes de control	30	30

Fuente. SPSS v 22

a) Hipótesis Estadísticas:

$$H_0: \alpha = 0$$

No Existe relación entre ambiente de control y el cumplimiento de las metas institucionales en la empresa prestadora de servicio EMAPAT S.A., Madre de Dios, periodo 2020.

$$H_0: \alpha \neq 0$$

Existe relación entre ambiente de control y el cumplimiento de las metas institucionales en la empresa prestadora de servicio EMAPAT S.A., Madre de Dios, periodo 2020.

b) Nivel de significación: $\alpha=0,05$.

c) Estadístico de prueba: Correlación de Pearson.

d) Estimación del p-valor: P-valor = 0,000 = 0,00%

e) Toma de Decisión:

Como el p-valor = 0,000 es inferior al nivel de significancia (0.05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: lo que indica que Existe relación entre ambiente de control y el cumplimiento de las metas institucionales en la empresa prestadora de servicio EMAPAT S.A., Madre de Dios, periodo 2020. Siendo su coeficiente de correlación de Pearson de 0.549.

Tabla 15.

Correlación entre la dimensión evaluación de riesgos y la variable cumplimiento de metas institucionales

		V2_Cumplimiento de metas institucionales	Evaluación de riesgos
Correlación Pearson	deV2: Cumplimiento de metas institucionales	1,000	,728
	D2:Evaluacion de riesgos	,728	1,000
Sig. (unilateral)	V2: Cumplimiento de metas institucionales	.	,000
	Evaluacion de riesgos	,000	.
N	V2: Cumplimiento de metas institucionales	30	30
	Evaluacion de riesgos	30	30

Fuente. SPSS v 22

a) Hipótesis Estadísticas:

$$H_0: \alpha = 0$$

No Existe relación entre evaluación de riesgos y el cumplimiento de las metas institucionales en la empresa prestadora de servicio EMAPAT S.A., Madre de Dios, periodo 2020.

$$H_0: \alpha \neq 0$$

Existe relación entre evaluación de riesgos y el cumplimiento de las metas institucionales en la empresa prestadora de servicio EMAPAT S.A., Madre de Dios, periodo 2020.

b) Nivel de significación: $\alpha=0,05$.

c) Estadístico de prueba: Correlación de Pearson.

d) Estimación del p-valor: P-valor = 0,000 = 0,00%

e) Toma de Decisión:

Como el p-valor = 0,000 es inferior al nivel de significancia (0.05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: lo que indica que Existe relación entre evaluación de riesgos y el cumplimiento de las metas institucionales en la empresa prestadora de servicio EMAPAT S.A., Madre de Dios, periodo 2020. Siendo su coeficiente de correlación de Pearson de 0.728

Tabla 16.

Correlación entre la dimensión Actividades de control y la variable Cumplimiento de metas institucionales

		V2_Cumplimiento de metas institucionales	Actividades de control
Correlación Pearson	deV2: Cumplimiento de metas institucionales	1,000	,738
	D3Actividades de control	,738	1,000
Sig. (unilateral)	V2: Cumplimiento de metas institucionales	.	,000
	D3Actividades de control	,000	.
N	V2: Cumplimiento de metas institucionales	30	30
	D3Actividades de control	30	30

Fuente. SPSS v 22

a) Hipótesis Estadísticas:

$$H_0: \alpha = 0$$

No Existe relación entre actividades de control y el cumplimiento de las metas institucionales en la empresa prestadora de servicio EMAPAT S.A., Madre de Dios, periodo 2020.s, 2020.

$$H_0: \alpha \neq 0$$

Existe relación entre actividades de control y el cumplimiento de las metas institucionales en la empresa prestadora de servicio EMAPAT S.A., Madre de Dios, periodo 2020.s, 2020.

b) Nivel de significación: $\alpha=0,05$.

c) Estadístico de prueba: Correlación de Pearson.

d) Estimación del p-valor: P-valor = 0,000 = 0,00%

e) Toma de Decisión:

Como el P-valor = 0,000 es inferior al nivel de significancia (0.05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: lo que indica que existe relación entre las actividades de control y el cumplimiento de las metas institucionales en la empresa prestadora de servicio EMAPAT S.A., Madre de Dios, periodo 2020. Siendo su coeficiente de correlación de Pearson de 0.738.

Tabla 17.

Correlación entre la dimensión Información y comunicación y la variable cumplimiento de metas institucionales

		V2_Cumplimiento de metas institucionales	Información y comunicación
Correlación Pearson	de V2: Cumplimiento de metas institucionales	1,000	,728
	D4: Información y comunicación	,728	1,000
Sig. (unilateral)	V2: Cumplimiento de metas institucionales	.	,000
	D4: Información y comunicación	,000	.
N	V2: Cumplimiento de metas institucionales	30	30
	D4: Información y comunicación	30	30

Fuente. SPSS v 22

a) Hipótesis Estadísticas:

$$H_0: \alpha = 0$$

No Existe relación entre información y comunicación en el cumplimiento de las metas institucionales en la empresa prestadora de servicio EMAPAT S.A., Madre de Dios, periodo 2020.

$$H_0: \alpha \neq 0$$

Existe relación entre información y comunicación en el cumplimiento de las metas institucionales en la empresa prestadora de servicio EMAPAT S.A., Madre de Dios, periodo 2020.

b) Nivel de significación: $\alpha=0,05$.

c) Estadístico de prueba: Correlación de Pearson.

d) Estimación del P-valor: P-valor = 0,000 = 0,00%

e) Toma de Decisión:

Como el P-valor = 0,000 es inferior al nivel de significancia (0.05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: lo que indica que Existe relación entre información y comunicación en el cumplimiento de las metas institucionales en la empresa prestadora de servicio EMAPAT S.A., Madre de Dios, periodo 2020. Siendo su coeficiente de correlación de Pearson de 0.728.

V. DISCUSIÓN

5.1. Análisis de discusión de resultados

Un primer hallazgo es la existencia de un coeficiente de correlación entre las variables control interno y Cumplimiento de metas institucionales es de 0.805, lo cual indica una correlación positiva, con un nivel de confianza del 95%, por tal, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, Resultados que se asemejan con Cervantes (2017), en su investigación titulada “Caracterización del control interno de las empresas públicas del sector servicios y saneamiento del Perú: caso Empresa Pública de Derecho Privado “EMAPA Cañete s.a.” de Cañete, 2015, el cual concluye que:

El ambiente de control aplicado a profundidad en la organización y sensibilización de las personas en las entidades, desarrollan sus actividades y cumplen con sus responsabilidades relacionados con el cumplimiento de los objetivos, depende de la naturaleza de cada entidad.

Un segundo hallazgo es la existencia del coeficiente de correlación entre la dimensión Ambientes de control y la variable Cumplimiento de metas institucionales es de 0.549, lo cual indica una correlación positiva, con un nivel de confianza del 95%, por tal, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Resultados que se asemejan con Gamio & Chuquimia (2017), en su investigación titulada “Auditoria de gestión y optimización del presupuesto público oficina de logística y servicios EPS SEDACUSCO S.A. periodo 2016 - 2017” el cual concluye que la Acción Simultánea influye significativamente en el cumplimiento de las metas institucionales de la EPS EMAPAT S.A.; a razón de que, con este servicio de control se pudo advertir la existencia de hechos que pusieron en riesgo el resultado o el logro de los objetivos de los procesos y/o actividades, las mismas que fueron alertados oportunamente al titular de la entidad para su adopción de las medidas preventivas pertinentes que contribuyan a superar o mitigar el riesgo identificado.

Un tercer hallazgo es la existencia del coeficiente de correlación entre la dimensión Evaluación de riesgos y la variable Cumplimiento de metas institucionales es de 0.728, lo cual indica una correlación positiva, con un nivel de

confianza del 95%, por tal, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Resultados que se asemejan con Moncada & Sosa (2019), en su investigación titulada “Implementación de un sistema de control interno basado en el informe COSO II para la mejora de la gestión, en la EPS GRAU S.A. en la ciudad de Piura, 2019, el cual concluye que el análisis del control interno basado en el informe COSO II, permitió determinar los puntos débiles de la gestión de la empresa EPS GRAU S.A. reconociendo los procedimientos y actividades que representan riesgo potencial para la empresa como es el uso varios sistemas de gestión de control interno que están desarticulados, uso de normas del sector público y privado

Un cuarto hallazgo es la existencia del coeficiente de correlación entre la dimensión información y comunicación y la variable Cumplimiento de metas institucionales es de 0.738, lo cual indica una correlación positiva, con un nivel de confianza del 95%, por tal, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Resultados que se asemejan Salinas (2016), en su investigación titulada “Implementación de un sistema de control interno para la estación de servicios la Argelia de la ciudad de Loja”. La aplicación de cuestionarios de control interno permitió obtener un conocimiento general acerca de la estructura y funcionamiento de la Estación de Servicios “La Argelia” de la ciudad de Loja.

VI. CONCLUSIONES

El control interno es un proceso efectuado por el directorio, la dirección y el resto del personal de una entidad. Está diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos planteados dentro de una empresa o compañía. En este aspecto, los resultados estadísticos indicaron que: 56,67% a veces y 43,33% casi nunca. El cumplimiento de las metas institucionales, por su parte, viene a representar el resultado intermedio que se desea alcanzar en un espacio de tiempo determinado, para lo cual debe dividirse en metas y objetivos menores y más cercanos, tomando en cuenta que cada meta debe ser concreta y evaluable. Los resultados estadísticos en este aspecto arrojaron que: 56,67% a veces y 43,33% casi nunca. Por otro lado, el entorno o ambiente de control marca la pauta del funcionamiento de una empresa e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control. Es la base de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura. El análisis estadístico en este aspecto señaló que: 60% casi nunca, 36,67% a veces, y el 3,33% casi siempre. La correlación corresponde al p-valor = 0,000 es inferior al nivel de significancia (0.05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: lo que indica que Existe relación entre el control interno y el cumplimiento de las metas institucionales en la empresa prestadora de servicio EMAPAT S.A., Madre de Dios, periodo 2020. Siendo su coeficiente de correlación de Pearson de 0.805

Las organizaciones, cualquiera sea su tamaño, se enfrentan a diversos riesgos de origen externos e internos que tienen que ser evaluados. La evaluación de los riesgos, consiste en la identificación y el análisis de riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo han de ser gestionados los mismos. En este particular, los análisis estadísticos realizados en la investigación, mostraron que: el 53,33% a veces, mientras que el 46,67% casi nunca. La correlación es el p-valor = 0,000 es inferior al nivel de significancia (0.05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: lo que indica que Existe relación entre ambiente de control y el cumplimiento de las metas institucionales en

la empresa prestadora de servicio EMAPAT S.A., Madre de Dios, periodo 2020. Siendo su coeficiente de correlación de Pearson de 0.549.

Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección de la empresa. Ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la empresa. Al llevar a cabo el análisis estadístico, los resultados arrojaron que: 53.33% a veces, mientras que un 40% casi nunca y el 6.67% casi siempre. Las correlaciones corresponde al p-valor = 0,000 es inferior al nivel de significancia (0.05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: lo que indica que Existe relación entre evaluación de riesgos y el cumplimiento de las metas institucionales en la empresa prestadora de servicio EMAPAT S.A., Madre de Dios, período 2020. Siendo su coeficiente de correlación de Pearson de 0.728

Asimismo, en cuanto a información y comunicación, se debe identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades, tal como lo muestran los resultados estadísticos los cuales arrojaron que: 76,67% a veces y 23,33 casi nunca. La correlación corresponde al P-valor = 0,000 es inferior al nivel de significancia (0.05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: lo que indica que existe relación entre las actividades de control y el cumplimiento de las metas institucionales en la empresa prestadora de servicio EMAPAT S.A., Madre de Dios, periodo 2020. Siendo su coeficiente de correlación de Pearson de 0.738.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda evaluar a la empresa considerando el ambiente de control, los posibles riesgos para evitarlos, realizar actividades de control informando y comunicando a los trabajadores para fortalecer más los puntos menos comprendidos, ya que tiene un 43.33% que aún tienen que entender bien en que consiste el control interno.

Se recomienda para el ambiente de control, la concientización del personal, conocer que parte de la empresa tiene que mejorar para que los trabajadores cuenten con un buen ambiente de control, ya que existe un 60% de los trabajadores que no se sienten en un buen ambiente de control.

Se recomienda para la evaluación de riesgo contratar a un especialista que pueda verificar la empresa y pueda obtener un listado de los posibles problemas que pueda surgir y como se debe de prevenir, esto es necesario y muy importante porque se obtiene que existe riesgo en la empresa de un 53.33%.

La compañía se plantea objetivos específicos a alcanzar en un tiempo determinado. Por ello, se recomienda que el cumplimiento de las metas sea considerado y analizado a profundidad por profesionales en el área, debido a que un 56,67% señala que a veces llegan a las metas, pero otras no lo logran. Para ello, se sugiere adicionalmente, considerar cuáles son las herramientas y estrategias más adecuadas para aumentar la eficacia y la eficiencia dentro de la compañía.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amaya, C. G. (2013). La importancia del cumplimiento de requisitos legales en la gestión de la información ISO 27001. Welivesecurity.
- Ander-Egg, E. (2003). Métodos y técnicas de investigación social (Vol. IV). Buenos Aires: Magisterio del Rio de la Plata.
- Arceda, C. S. (2015). "Efectividad de los Procedimientos de Control Interno que se aplican en las áreas de administración y contabilidad en la Empresa Agrícola "Jacinto López" S.A. del municipio de Jinotega durante el año 2014". Matagalpa, Nicaragua.
- Armijo, M. (2005). Planificación Estratégica e Indicadores de Desempeño en el Sector Público. Naciones Unidas: Publicaciones ILPES-CEPAL.
- Armijo, M. (2011). Área de Políticas Presupuestarias y Gestión Pública. Santiago de Chile: ILPES (CEPAL).
- Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas. (2002). Memoria de Actividades/Informe Económico 2002. España: Publicaciones AECA.
- Ayca, H. U. (2018). Control simultáneo en obras de infraestructura de una Universidad en Lima. Lima - Perú.
- Bonnefoy, J. & Armijo, M. (2005). Indicadores de desempeño en el sector público. Santiago de Chile: ILPES/CEPAL.
- Border, J. y Houpt, E. (2017). Mercado Financiero para principiantes. Barcelona, España..
- Cahuana, C. A. (2013). Control interno simultáneo en el área de almacenes y la gestión logística en las entidades públicas de la ciudad de Tacna, periodo: 2010-2011. Tacna - Perú.
- Cardona, L. (2018). Efectividad del sistema de control interno en los procesos administrativos de la E.S.E hospital Pio X de la Tebaida, Quindío, Colombia.
- Cardoso, B. (2020). El Control Interno y la evaluación de riesgos. <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:uvMuDKscg94J:>

[https://www.auditool.org/blog/control-interno/4089-el-control-interno-y-la-
evaluacion-de-riesgos+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe](https://www.auditool.org/blog/control-interno/4089-el-control-interno-y-la-evaluacion-de-riesgos+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe)

- Castrillón, C. A. (2007). Planeación Estratégica Henry Mintzberg. Colombia.
- , C. D., & Benavides, M. S. (2017). Diseño de un sistema de control interno para la compañía Logística Internacional SAS. Santiago de cali.
- Cervantes, G. R. (2017). Caracterización del control interno de las empresas públicas del sector servicios y saneamiento del Perú: caso empresa pública de derecho privado "Emapa Cañete S.A." de Cañete, 2015. Chimbote, Perú.
- Chacón, W. (2002). El control interno como herramienta fundamental contable y controladora de las organizaciones. Fulldocs.
- Chiavenato, I. (2012). Teoría general de la administración. Santa fe de Bogota, Colombia: Mc. Mraw Hill interamericana SA.
- Chiavenato, I. (2004.) Introducción a la Teoría General de la Administración. España: Séptima Edición, McGraw-Hill/ Interamericana, editores.
- Código civil peruano (2021). Rescatado: <https://lpderecho.pe/codigo-civil-peruano-realmente-actualizado/>
- Contraloría General de la República. (2014). La Directiva N° 006-2014- CG/APROD "Ejercicio de Control Simultáneo". Lima - Perú.
- Contraloría General de la República (1998). Manual de auditoría gubernamental – MAGU. Perú.
- Contraloría General de la República. (2014). Normas Generales de Control Gubernamental. Lima - Perú.
- Contraloría General de la República. (2016). La Directiva N° 017-2016-CG/DPROCAL "Control Simultáneo". Lima - Perú.
- Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas. (2018). División de Población. Rescatado: <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:S9wJLCvyChUJ:https://www.un.org/development/des>

a/es/news/population/2018-world-urbanization-prospects.html+&cd=2&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe.

Fernández, S., y Vásquez, F. (2014). El control interno y su influencia en la gestión de las empresas privadas de Latinoamérica, Perú y Chimbote, 2013. Revista In Crescendo, 1(1), 89- 98. Perú

Fonseca, L. (2011). Sistemas de control interno. Lima, Perú: Editorial Publicidad y Matiz.

Fontebova, A. Armada, C. y col. (2005). Control interno. II programa de preparación económica para cuadros.

Gamio, G. M., & Chuquimia, P. J. (2017). “Auditoria de gestion y optimización del presupuesto público oficina de logistica y servicios eps sedacusco s.a. periodo 2016– cusco 2017”. Cusco, Perú.

Garaicoa, Q. (noviembre de 2016). Desarrollo e implementacion de un modelo de control interno para la fundacion sonrisa feliz. Guayaquil, Guayas, Ecuador.

Gómez, M. (2010). Control Interno de las empresas públicas. España: Universidad de Málaga.

Guerrero, R. & Portillo, D. (2011). “Sistema de control interno con base al enfoque coso para la alcaldía municipal de San Sebastián, Departamento de San Vicente, para implementarse en el año 2010”. San Vicente, El Salvador.

Gibbs, M. y Lazear, E. (2011). Economía de los recursos humanos en la práctica. Ediciones Antoni Bosch. Barcelona, España.

La República (2015) Según la Contraloría General de la República del Perú

Ley de Control Interno de las Entidades del Estado. Rescatada: http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:2MZD9HXbL6MJ:www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/06/Ley_N_28716.pdf+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe

Ley N° 27209, Ley de Gestión Presupuestaria del Estado, Artículo 46º, numeral 46.1, publicada el 03 de diciembre de 1999. Rescatada en:

http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:cd8qFuL6lQMJ:www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publico/sectr_publico/presu_2005/LeydeGestionPresupuestariadelEstado052005.pdf+&cd=2&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe

Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, Artículo 1º.

Rescatada: http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:hUkhrO7J7_AJ:www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/09/Ley-de-Procedimiento-Administrativo-de-PersonalLey27444.pdf+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe

Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República.

Rescatado:

http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:uvNX-E1ArEEJ:doc.contraloria.gob.pe/documentos/TILOC_Ley27785.pdf+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe

Mantilla, S. (2016). Auditoría del control interno. Ediciones ECOE. Bogotá, Colombia.

Martell, W. (2020). "El control interno en los procesos de contrataciones públicas y su influencia en el cumplimiento de las metas institucionales de la Municipalidad Distrital de la Esperanza, 2019". Trujillo, Perú.

Mejía, R. (2002). Sistema de control interno para las pequeñas y medianas empresas. Revista Universidad EAFIT, 38(125), 74-86.

Mendoza, W. García, T. y col (2018). "El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público". Universidad Estatal del Sur de Manabí. Jipijapa, Ecuador.

Mokate, K. (2001). Eficacia, eficiencia, equidad y sostenibilidad: ¿qué queremos decir? Rescatado: https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:dMwk-IMWEglJ:https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/9/37779/gover_2006_03_eficacia_eficiencia.pdf+&cd=3&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe

- Moncada, P. R., & Sosa, M. T. (2019). "Implementación de un sistema de control interno basado en el informe COSO II para la mejora de la gestión, en la EPS GRAU S.A. en la ciudad de Piura, 2019". Trujillo, Perú.
- Murillo, W. (2008). La investigación científica. Rescatada: <http://www.monografias.com/trabajos15/invest-científica/investcientífica.shtm>
- Navarro, F. Ramos, L. (2016). "El control interno en los procesos de producción de la industria litográfica en Barranquilla". Barranquilla, Colombia.
- Peña, M. (2012). Metodología de la investigación. Recuperada: http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:MR_P7P7ufR0J:www.une.edu.pe/Titulacion/2013/exposicion/SESSION-4-METODOLOGIA%2520DE%2520LA%2520INVESTIGACION.pdf+&cd=2&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe
- Perez, S. P. (2007). Los cinco componentes del control interna. Cuba.
- Quispe, H. F., & Castillo, P. K. (2018). "El servicio de control simultáneo y su influencia en el cumplimiento de las metas institucionales de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de tambopata – EPS EMAPAT S.A., 2016 - 2017". Madre de Dios, Perú.
- Resolución de Contraloría N° 162-95-CG, Normas de Auditoría Gubernamental. Rescatada: http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:Ru_LpS1nKPAJ:doc.contraloria.gob.pe/libros/2/pdf/rc_141_99_cg.pdf+&cd=4&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe
- Resolución Directoral N° 007-99-EF/76.01, Glosario de Términos de Gestión Presupuestaria del Estado, publicada el 23 de febrero de 1999. Rescatada: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:iOcutDXeVlcJ:laleyenelperu.blogspot.com/2009/09/terminos-administrativos.html+&cd=2&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>
- Resolución Jefatural N° 140-95-INEI, Recomendaciones Técnicas para la Organización y Gestión de los Servicios Informáticos para la Administración Pública. Glosario de Términos. Rescatada: <http://webcache.google>

usercontent.com/search?q=cache:iOcutDXeVlcJ:laleyenelperu.blogspot.com/2009/09/terminos-administrativos.html+&cd=3&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe

Salinas, G. S. (2016). "Implementación de un sistema de control interno para la estación de servicios la Argelia de la ciudad de Loja". Loja, Ecuador.

Tapia, C. Rueda, R. y Silva, R. (2017). Auditoría interna. Perspectiva de vanguardia. Instituto Mexicano de Contadores Públicos. México

Villalva, L. (2019) Implementación de control interno en la Corporación empresarial Barrera y Gutierrez SAC. Universidad Continental.

Zavala, J. (2012). Emprendices. Recuperado: <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:KPEwuLnK39gJ:https://www.emprendices.co/el-cumplimiento-de-metas/+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: CONTROL INTERNO Y EL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS INSTITUCIONALES EN LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIO EMAPAT S.A., MADRE DE DIOS, PERIODO 2020

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES/ DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL: PG: ¿Cuál es la relación que existe entre el control interno y el cumplimiento de las metas institucionales en la empresa prestadora de servicio EMAPAT S.A., Madre de Dios, periodo 2020?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS PE1: ¿Cuál es la relación que existe entre ambiente de control y el cumplimiento de las metas institucionales en la empresa prestadora de servicio EMAPAT S.A., Madre de Dios, periodo 2020?</p> <p>PE2: ¿Cuál es la relación que existe entre evaluación de riesgos y el cumplimiento de las metas institucionales en la empresa prestadora de servicio EMAPAT S.A., Madre de Dios, periodo 2020?</p> <p>PE3: ¿Cuál es la relación que existe entre actividades de control y el cumplimiento de las metas institucionales en la empresa prestadora de servicio EMAPAT S.A., Madre de Dios, periodo 2020?</p> <p>PE4: ¿Cuál es la relación que existe entre información y comunicación en el cumplimiento de las metas institucionales en la empresa prestadora de servicio EMAPAT S.A., Madre de Dios, periodo 2020?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: OG: Determinar la relación que existe entre el control interno y el cumplimiento de las metas institucionales en la empresa prestadora de servicio EMAPAT S.A., Madre de Dios, periodo 2020.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS OE1: Determinar la relación que existe entre ambiente de control y el cumplimiento de las metas institucionales en la empresa prestadora de servicio EMAPAT S.A., Madre de Dios, periodo 2020.</p> <p>OE2: Determinar la relación que existe entre evaluación de riesgos y el cumplimiento de las metas institucionales en la empresa prestadora de servicio EMAPAT S.A., Madre de Dios, periodo 2020.</p> <p>OE3: Determinar la relación que existe entre actividades de control y el cumplimiento de las metas institucionales en la empresa prestadora de servicio EMAPAT S.A., Madre de Dios, periodo 2020.</p> <p>OE4: Determinar la relación que existe entre información y comunicación en el cumplimiento de las metas institucionales en la empresa prestadora de servicio EMAPAT S.A., Madre de Dios, periodo 2020.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL: HG: Existe relación entre el control interno y el cumplimiento de las metas institucionales en la empresa prestadora de servicio EMAPAT S.A., Madre de Dios, periodo 2020.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS HE1: Existe relación entre ambiente de control y el cumplimiento de las metas institucionales en la empresa prestadora de servicio EMAPAT S.A., Madre de Dios, periodo 2020.</p> <p>HE2: Existe relación entre evaluación de riesgos y el cumplimiento de las metas institucionales en la empresa prestadora de servicio EMAPAT S.A., Madre de Dios, periodo 2020.</p> <p>HE3: Existe relación entre actividades de control y el cumplimiento de las metas institucionales en la empresa prestadora de servicio EMAPAT S.A., Madre de Dios, periodo 2020.</p> <p>HE4: Existe relación entre información y comunicación en el cumplimiento de las metas institucionales en la empresa prestadora de servicio EMAPAT S.A., Madre de Dios, periodo 2020.</p>	<p>VARIABLE DE ESTUDIO 1: Control Interno</p> <p><u>DIMENSIONES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ambiente de control • Evaluación de riesgos • Actividades de control • Información y comunicación <p>VARIABLE DE ESTUDIO 2: El cumplimiento de las metas institucionales</p> <p><u>DIMENSIONES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia • Eficacia 	<p>Tipo de Investigación Aplicada</p> <p>Nivel Correlacional</p> <p>Diseño de Investigación No experimental Transversal</p> <p>Población: 70 trabajadores de EMAPAT</p> <p>Muestra: Se considera a 25 trabajadores de EMAPAT no probabilístico por conveniencia</p> <p>Técnicas e Instrumentos de recojo de datos Cuestionario</p> <p>Técnicas de Análisis de Datos Programa estadístico SPSS.</p>

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORACIÓN
VARIABLE I Control interno	Control interno El control interno es un proceso efectuado por el directorio, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos. (Pérez, 2007)	Ambiente de control El entorno de control marca la pauta del funcionamiento de una empresa e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control. Es la base de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura. Los factores del entorno de control incluyen la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la empresa, la filosofía de dirección y el estilo de gestión, la manera en que la dirección asigna autoridad y las responsabilidades y organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados y la atención y orientación que proporciona al consejo de administración. Villalva (2019) citando COSO (2013)	<ul style="list-style-type: none"> Misión y visión Reglamentos internos Selección y contratación 	Siempre=5 Casi Siempre = 4 A veces =3 Casi nunca=2 Nunca = 1
		Evaluación de riesgos Las organizaciones, cualquiera sea su tamaño, se enfrentan a diversos riesgos de origen externos e internos que tienen que ser evaluados. Una condición previa a la evaluación del riesgo es la identificación de los objetivos a los distintos niveles, vinculados entre sí e internamente coherentes. La evaluación de los riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo han de ser gestionados los riesgos. Debido a que las condiciones económicas, industriales, legislativas y operativas continuarán cambiando continuamente, es necesario disponer de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados con el cambio. Villalva (2019) citando COSO (2013)	<ul style="list-style-type: none"> Análisis de riesgos Administración de riesgos Procesos 	Siempre=5 Casi Siempre = 4 A veces =3 Casi nunca=2 Nunca = 1

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORACIÓN
VARIABLE I Control interno	Control interno El control interno es un proceso efectuado por el directorio, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos. (Pérez, 2007)	Actividades de control Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección de la empresa. Ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la empresa. Hay actividades de control en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones. Villalva (2019) citando COSO (2013)	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia y eficacia • Cumplimiento • Confiabilidad 	Siempre=5 Casi Siempre = 4 A veces =3 Casi nunca=2 Nunca = 1
		Información y comunicación Se debe identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades. Los sistemas informáticos producen informes que contienen información operativa, financiera y datos sobre el cumplimiento de las normas que permite dirigir y controlar el negocio de forma adecuada. Villalva (2019) citando COSO (2013)	<ul style="list-style-type: none"> • Información interna y externa • Comunicación • Políticas 	Siempre=5 Casi Siempre = 4 A veces =3 Casi nunca=2 Nunca = 1

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE II El cumplimiento de las metas institucionales	Las metas institucionales son el resultado intermedio que se quiere alcanzar en un tiempo determinado. Para que un objetivo específico se pueda concretar, debe dividirse en metas más cercanas. Cada meta debe ser muy concreta y evaluable. (Chiavenato, 2012)	Eficiencia La capacidad para determinar los objetivos apropiados: hacer lo que se debe hacer en busca de lo mejor para las organizaciones; significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación $E = P/R$, donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados Villanueva (2019) citando Ander (2005, p. 102)	✓ Utilización de recursos eficientemente .
		Eficacia Es una medida del logro de resultados. Villanueva (2019) citando Ander (2005, p. 102)	✓ Cumplimiento satisfactorio ✓ Cumplimiento de normas

Anexo 3: Instrumentos

Cuestionario 1

DE PREGUNTAS PARA MEDIR EL CONTROL INTERNO

EMAPAT						
Sexo: M () F ()		Edad: Años ()		PROVINCIA DE TAMBOPATA- MDD		
INSTRUCCIONES:						
Lee atentamente las preguntas y conteste con sinceridad. Gracias por tu colaboración.						
Para ello se presenta la escala de valoración:						
1		2		3		
Nunca		Casi nunca		A veces		
				4		
				Casi siempre		
				5		
				Siempre		
N°	DIMENSIÓN 1: AMBIENTE DE CONTROL	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Existen y están en aplicación los códigos de conducta y otras políticas donde se considere la práctica de la entidad y los niveles esperados de comportamiento ético y moral. (Si existe, por favor, adjuntar evidencia de estos documentos).					
2	La dirección constituye un buen ejemplo para todo el colectivo e indica claramente lo que está bien y lo que está mal.					
3	La honestidad y la ética prevalecen en las políticas establecidas para el trato con los trabajadores, clientes, proveedores, aseguradores, competidores, financistas e inversores, deudores y acreedores en general, etc.					
4	Se toman medidas correctivas en respuesta a las desviaciones de las políticas y procedimientos o ante las violaciones del código de conducta. Dichas medidas se divulgan internamente para que sean del conocimiento de todo el personal de la organización.					
5	Están establecidos los mecanismos para garantizar un procesamiento adecuado de las transacciones o hacia la posibilidad de eludir el sistema haciendo caso omiso de los controles establecidos.					
6	Existe presión para cumplir con los objetivos de rendimientos posibles, especialmente en lo referente a resultados a corto plazo.					
7	Existen descripciones formales o informales de puestos de trabajo u otras formas de describir las funciones que comprenden trabajos específicos.					
8	Se analizan los conocimientos y las habilidades requeridas para realizar los trabajos adecuadamente.					
9	El Comité examina constructivamente las decisiones tomadas por la dirección (por ejemplo, iniciativas estratégicas, transacciones importantes), y busca explicaciones para resultados pasados (por ejemplo, variaciones del presupuesto).					
10	Se analizan los conocimientos y las habilidades requeridas para realizar los trabajos adecuadamente.					
DIMENSIÓN 2: EVALUACIÓN DE RIEGOS		1	2	3	4	5
11	Los objetivos globales de la entidad proporcionan una descripción y orientación suficientemente amplias de las metas de la misma y son, además, lo bastante específicos respecto a la entidad en concreto.					
12	Los objetivos globales se comunican con efectividad a los trabajadores y al Consejo de Dirección.					
13	Existe relación y coherencia entre las estrategias y los objetivos globales.					
14	Se garantiza la coherencia de los planes de negocios y los presupuestos con los objetivos globales, los planes estratégicos y las circunstancias actuales de la entidad.					

15	Existe vinculación de los objetivos específicos de cada actividad con los objetivos globales y los planes estratégicos.					
16	Se han establecido los objetivos específicos para todos los procesos importantes de la entidad					
17	La dirección ha identificado los recursos necesarios para alcanzar los objetivos.					
18	Se han identificado los objetivos importantes (factores críticos de éxito) para conseguir los objetivos globales de la entidad.					
19	Todos los niveles de la dirección participan en la fijación de objetivos y están conscientes de hasta qué punto están comprometidos en la consecución de los mismos.					
20	Existe coherencia en los objetivos específicos entre si.					
DIMENSIÓN 3: ACTIVIDADES DE CONTROL		1	2	3	4	5
21	Existen las políticas y los procedimientos apropiados y necesarios en relación con cada una de las actividades de la entidad definidas para cada área.					
22	Se han establecido las debidas coordinaciones entre las áreas que propicien la integración, la consistencia y la responsabilidad con carácter colectivo.					
23	Los funcionarios y trabajadores consideran las implicaciones y repercusiones de sus acciones en relación con la entidad, lo que supone consultas dentro y entre las entidades.					
24	Se utilizan apropiadamente las actividades de control identificadas y se establecen los debidos momentos y niveles de autorización.					
25	Están debidamente segregadas y diferenciadas (en la medida de lo racionalmente posible) la responsabilidad de autorizar, ejecutar, registrar y comprobar una transacción, teniendo en cuenta la necesaria coordinación entre las distintas áreas de responsabilidad definidas en la entidad.					
26	Se registran y clasifican de manera oportuna las transacciones y hechos importantes, atendiendo a la importancia, relevancia y utilidad que ello tiene para la presentación razonable de los saldos en los estados financieros.					
27	Se realizan conteos físicos, periódicos, de los activos y se concilian con los registros contables.					
28	Se cumplen los planes de rotación en el desempeño en las tareas claves del personal involucrado y se desarrollan con calidad.					
29	Existe un sistema de indicadores de rendimiento implementado en la entidad para la puesta en marcha de acciones correctivas que disminuyan o eliminen las desviaciones importantes.					
30	Se ha desarrollado un plan de Auditoría Interna, de existir auditores internos, y se ha puesto en funcionamiento, utilizándose y respetándose los resultados de la Auditoría Interna.					
DIMENSIÓN 4: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		1	2	3	4	5
31	Están creados los mecanismos para la obtención de la información externa e interna, que facilite a la dirección los informes necesarios sobre el rendimiento de la entidad en relación con los objetivos establecidos.					
32	Se suministra la información a las personas adecuadas, con detalle suficiente y en el momento preciso, para permitirles cumplir con sus responsabilidades eficiente y eficazmente.					
33	Se desarrollan o revisan los sistemas de información sobre la base de un plan estratégico para dichos sistemas de información, vinculando a la estrategia global de la entidad, orientado a la consecución de los objetivos globales de la misma y los específicos de cada actividad.					
34	Existe el apoyo de la dirección al desarrollo de los sistemas de información necesarios mediante la aportación de los recursos apropiados, tanto humanos como financieros.					
35	Se comunica con eficacia a los trabajadores las tareas y responsabilidades de control.					

36	Están establecidos los canales de comunicación para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades.					
37	Existen los mecanismos para que la dirección obtenga las sugerencias de los trabajadores sobre cómo mejorar la productividad, la calidad y otro tipo de mejoras similares y hay receptividad por parte de la dirección.					
38	Existe una comunicación adecuada entre todas las áreas de la entidad y de una información completa, puntual y suficiente que permita que las personas cumplan con sus responsabilidades eficazmente.					
39	Existe apertura y eficacia en los canales de comunicación con los clientes, proveedores y otras personas externas para transmitir información sobre los cambios que se producen en las necesidades de los clientes.					
40	Se realiza un seguimiento oportuno y apropiado por la dirección de las comunicaciones recibidas de clientes, proveedores, organismos de control y otros terceros.					

PREGUNTAS PARA MEDIR EL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS INSTITUCIONALES

EMAPAT						
Sexo: M () F ()		Edad: Años ()		PROVINCIA DE TAMBOPATA- MDD		
INSTRUCCIONES:						
Lee atentamente las preguntas y conteste con sinceridad. Gracias por tu colaboración.						
Para ello se presenta la escala de valoración:						
1		2		3		
Nunca		Casi nunca		A veces		
4		5				
Casi siempre		Siempre				
N°	DIMENSION 1: EFICIENCIA	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Se entiende que la eficiencia se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un objetivo ¿considera usted que es eficiente la utilización de los recursos de la Entidad?					
2	¿Cree usted que los recursos humanos, financieros, materiales con las que cuenta la empresa donde labora, resultan suficientes para el cumplimiento de las metas institucionales?					
3	¿Considera usted que el nivel de organización de la EPS EMAPAT S.A. es adecuado?					
4	¿Los funcionarios que trabajan en la EPS EMAPAT S.A. demuestran eficiencia?					
DIMENSION 2: EFICACIA		1	2	3	4	5
11	¿Considera usted que se cumple satisfactoriamente las metas y resultados previstos por la Entidad?					
12	¿Cree usted que las actividades y/o procesos ejecutados por la Entidad son de acuerdo a las normativas vigentes aplicables?					
13	¿Considera usted que los documentos de gestión básicos (MOF, ROF, MAPRO, CAP, TUPA) con las que cuenta la entidad contribuye en el cumplimiento de metas de la entidad?					
14	¿Considera usted que el Plan Operativo Institucional (POI) se cumple en su integridad en la empresa donde labora?					
15	¿La prestación de servicio de agua potable y alcantarillado, se realizan conforme a la normativa aplicable y a las disposiciones internas de la entidad?					

Anexo 4: Validación del instrumento

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación: **CONTROL INTERNO Y EL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS INSTITUCIONALES EN LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIO EMAPAT S.A., MADRE DE DIOS, PERIODO 2020.**

Nombre del instrumento: Cuestionario para estudiantes

Investigadores:

1.- Br. JUAN CARLOS ORSI HERRERA

2.- Br. IRVIN TUNTI MAMANI.

II. DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos: Jhemy Quispe Aguirre

Lugar y fecha: PTO. Maldonado

III. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA: (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)

Muy Buena

2. CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los ítems y dimensiones)

Muy Buena

3. ESTRUCTURA: (Profundidad de los ítems)

coherente

IV. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse

Jhemy Quispe Aguirre

Firma

Lic. Mg. o Dr.: Jhemy Quispe Aguirre

DNI: 41893232

Teléfono: 982791703

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación: **CONTROL INTERNO Y EL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS INSTITUCIONALES EN LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIO EMAPAT S.A., MADRE DE DIOS, PERIODO 2020.**

Nombre del instrumento: Cuestionario para estudiantes

Investigadores:

- 1.- Br. JUAN CARLOS ORSI HERRERA
- 2.- Br. IRVIN TUNTI MAMANI.

II. DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos:

..... Marleny Quispe Lapme

Lugar y fecha:

..... Puerto Maldonado

III. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA: (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)

..... Buena

2. CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los ítems y dimensiones)

..... Buena

3. ESTRUCTURA: (Profundidad de los ítems)

..... Muy Buena

IV. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse



Firma

Lic. Mg. o Dr.: Dra. Marleny Quispe Lapme

DNI: 44976166

Teléfono: 987332542

Scanned by TapScanner

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación: **CONTROL INTERNO Y EL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS INSTITUCIONALES EN LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIO EMAPAT S.A., MADRE DE DIOS, PERIODO 2020.**

Nombre del instrumento: Cuestionario

Investigador:

1.- Br. JUAN CARLOS ORSI HERRERA

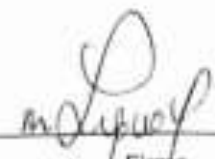
2.- Br. IRVIN TUNTI MAMANI

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				✓	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				✓	
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				✓	
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				✓	
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.				✓	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente las variables de investigación.				✓	
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				✓	
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				✓	
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.				✓	
	10. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				✓	

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse


 Firma
 Lic, Mg. o Dr.: Dra. Marlene Quispe Lopez
 DNI: 44976166
 987337542
 Scanned by TapScanner

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación: **CONTROL INTERNO Y EL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS INSTITUCIONALES EN LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIO EMAPAT S.A., MADRE DE DIOS, PERIODO 2020.**

Nombre del instrumento: Cuestionario

Investigador

1.- Br. JUAN CARLOS ORSI HERRERA


2.- Br. IRVIN TUNTI MAMANI

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1 REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				/	
	2 CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				/	
	3 OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				/	
Contenido	4 ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				/	
	5 SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.				/	
	6 INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente las variables de investigación.				/	
Estructura	7 ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				/	
	8 CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa				/	
	9 COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables				/	
	10 METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				/	

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse


 Firma
 Lic. Mg. o Dr. Irvin Tunti Mamani
 DNI: 23864419
 Teléfono: 957714842

Scanned by TapScanner

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación: **CONTROL INTERNO Y EL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS INSTITUCIONALES EN LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIO EMPAT S.A., MADRE DE DIOS, PERIODO 2020.**

Nombre del instrumento: Cuestionario para estudiantes
Investigadores:

- 1.- Br. JUAN CARLOS ORSI HERRERA
- 2.- Br. IRVIN TUNTI MAMANI.

II. DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos:

Fredy Quiñes Arce

Lugar y fecha:

Pro. Maldonado

III. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA: (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)

Muy Buena

2. CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los ítems y dimensiones)

Muy Buena

3. ESTRUCTURA: (Profundidad de los ítems)

Muy Buena

IV. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse

Lic. Mg. o Dr. *Fredy Quiñes Arce*

DNI: *23864419*

Teléfono: *957714842*

Scanned by TapScanner

Anexo 5: Matriz de datos

Alpha de Combrach Orsi y Turtiary [Conjunto_de_datos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	CON	Cadena	3	0	Control interno	{1, Nunca}	Ninguna	8	Centrado	Nominal	Entrada
2	C1	Numérico	4	0	Ambiente de Control	{0, Nunca}	Ninguna	8	Centrado	Nominal	Entrada
3	C2	Numérico	8	0	Evaluación de riesgos	{0, Nunca}	Ninguna	8	Centrado	Nominal	Entrada
4	C3	Numérico	8	0	Actividades de control	{0, Nunca}	Ninguna	8	Centrado	Nominal	Entrada
5	C4	Numérico	8	0	Información y comunicación	{0, Nunca}	Ninguna	8	Centrado	Nominal	Entrada
6	CM	Numérico	8	0	cumplimiento de metas institucionales	{0, Nunca}	Ninguna	8	Centrado	Nominal	Entrada
7	CM1	Numérico	8	0	eficiencia	{0, Nunca}	Ninguna	8	Centrado	Nominal	Entrada
8	CM2	Numérico	8	0	eficacia	{0, Nunca}	Ninguna	8	Centrado	Nominal	Entrada
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											
26											
27											
28											
29											
30											
31											

Vista de datos Vista de variables

Alpha de Combrach Orsi y Turtiary [Conjunto_de_datos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

	CON	C1	C2	C3	C4	CM	CM1	CM2	var	var	var	var
1	3	3	3	3	3	3	3	3				
2	3	3	3	3	3	3	3	3				
3	3	3	3	3	3	3	3	3				
4	3	3	3	3	3	3	3	3				
5	3	3	3	3	3	3	3	3				
6	3	3	3	3	3	3	3	3				
7	3	3	3	3	3	3	3	3				
8	3	3	3	3	3	3	3	3				
9	3	3	3	3	3	3	3	3				
10	3	3	3	3	3	3	3	3				
11	3	3	3	3	3	3	3	3				
12	3	3	3	3	3	3	3	3				
13	3	3	3	3	3	3	3	3				
14	3	3	3	3	3	3	3	3				
15	3	2	3	3	3	3	3	3				
16	3	2	3	3	3	3	3	3				
17	3	2	2	2	3	3	2	3				
18	2	2	2	2	3	2	2	3				
19	2	2	2	2	3	2	2	3				
20	2	2	2	2	3	2	2	3				
21	2	2	2	2	3	2	2	3				
22	2	2	2	2	3	2	2	3				
23	2	2	2	2	3	2	2	3				
24	2	2	2	2	2	2	2	2				
25	2	2	2	2	2	2	2	2				
26	2	2	2	2	2	2	2	2				
27	2	2	2	2	2	2	2	2				
28	2	2	2	2	2	2	2	2				
29	2	2	2	5	2	2	2	5				

Vista de datos Vista de variables