

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado de Ciencias Empresariales



Una Institución Adventista

**Relación del control interno en la gestión de la calidad de
la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires**

Tesis para la obtención del grado Académico de Maestra
en Auditoría con mención en Auditoría Integral

AUTOR

Marita Ada Shirley Diaz de la Vega Huanca

ASESOR

Mtro. CPCC. Manuel Amasifuen Reategui

Lima, enero de 2021

DECLARACIÓN JURADA
DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS

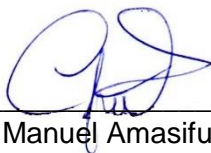
Manuel Amasifuen Reategui, de la Escuela de Posgrado, Unidad de Posgrado de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: “RELACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA EMPRESA GRANIX, ARGENTINA - BUENOS AIRES”, constituye la memoria que presenta la Ingeniera Marita Ada Shirley Diaz de la Vega Huanca, para aspirar al grado académico de Maestra en Auditoría con mención en Auditoría Integral, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 21 días del mes de enero del año 2021.



Mtro. CPCC. Manuel Amasifuen Reategui
Asesor

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS DE MAESTRA

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a los veinte días del mes de enero del año 2021, siendo las 09:00 horas se reunieron en la sala virtual zoom <https://adventistas.zoom.us/j/85151715952?pwd=VU9Nc1pEWtN1TDFFaWZ4cjFNMjl2Zz09>) de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Dr. Julio César Rengifo Peña y los demás miembros siguientes:

Secretario:	Dr. Marcos Enrique Flores González
Vocal:	Mg. Sinfriano Martínez Huisa
Vocal:	Mg. Luis Enrique Falcón Delgado
Asesor:	Mg. Manuel Amasifuén Reátegui

Con el propósito de llevar a cabo el acto público de la sustentación de tesis de posgrado titulada: ***Relación del control interno en la gestión de la calidad de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires*** de la egresada: Marita Ada Shirley Diaz de la Vega Huanca conducente a obtención del Grado Académico de Maestro en: Auditoría con mención en Auditoría Integral.

El Presidente del Jurado dio por iniciado el acto académico, invitando al candidato a hacer uso del tiempo señalado por para su exposición. Concluida la misma, el Presidente del Jurado invitó a los demás miembros a realizar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes que fueron absueltas por el candidato, el acto fue seguido de un receso de quince minutos para las deliberaciones y el dictamen de Jurado. Vencido el tiempo de las deliberaciones, el Jurado procedió a dejar constancia escrita del resultado en la presente acta, con dictamen siguiente:

APROBADO por UNANIMIDAD calificación: APROBADO CON ESCALA VIGESIMAL 16 ESCALA CUALITATIVA CON NOMINACIÓN DE BUENO, CON MÉRITO MUY BUENO.

El Presidente del Jurado hizo alusión a la maestrando y solicitó al secretario la lectura correspondiente para poner en su conocimiento el resultado, terminado el mismo y sin objeción alguna, el Presidente del jurado dio por concluido el acto, en fe de lo cual firman al pie.

_____	
Presidente	Secretario
_____	_____
Candidato	
_____	_____
Vocal	Vocal

Dedicatoria

A Dios quien con su mano poderosa nos sustenta en el diario vivir, y por ser la fuente de esperanza y superación, así como el apoyo fiel que nunca se cansa.

A mi amada familia, y a mi madre Elda Huanca Yujra y Juan Diaz de la Vega Huanca, de forma especial por acompañarme en este camino de superación académica, A Raymundo Huanca Mendoza y Marcela Yujra Caira, por ayudarme a alcanzar este sueño tan importante y por ser mi motivación de cada día.

Agradecimientos

A la Universidad Peruana Unión, en forma especial a la unidad de posgrado de Ciencias Empresariales, por permitirme crecer académicamente para alcanzar este sueño, y por la calidad educativa brindada.

A mi asesor Mtro. CPCC. Manuel Amasifuen Reategui, por su orientación en este trabajo de investigación.

A la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires, por abrirme las puertas y facilitarme el acceso a los colaboradores y realizar el trabajo de campo.

Tabla de contenido

Dedicatoria.....	iv
Agradecimientos	v
CAPITULO I	9
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
1.1. Descripción de la situación problemática.....	11
1.2. Formulación del problema	12
<i>1.2.1. Formulación del problema general</i>	12
<i>1.2.2. Formulación de los problemas específicos</i>	12
1.3. Objetivos	12
<i>1.3.1. Objetivo general</i>	12
<i>1.3.2. Objetivos específicos</i>	12
1.4. Justificación de la investigación y viabilidad	13
<i>1.4.1. Justificación</i>	13
<i>1.4.2. Viabilidad</i>	13
1.5. Historia de la empresa Granix	13
CAPITULO II.....	16
MARCO TEÓRICO.....	16
2.1. Antecedentes de la investigación	16
<i>2.1.1. Antecedentes internacionales</i>	16
<i>2.1.2. Antecedentes nacionales</i>	18
2.1.3. Antecedentes locales.	21
2.2. Marco histórico	23
2.3. Marco filosófico	25
2.4. Bases teóricas	26
<i>2.4.1. Control interno</i>	26
2.4.1.1. Concepto.	26
2.4.1.2. Importancia.	28
2.4.1.3. Componentes del control interno.	28
2.4.1.4. Tipos de control interno.	30
2.4.1.5. Limitaciones del control interno.	31

2.4.1.6. Dimensiones del control interno.....	31
2.4.2. <i>Gestión de calidad</i>	32
2.4.2.1. Concepto.....	32
2.4.2.2. Principios de gestión de calidad.	33
2.4.2.3. Normas ISO.....	34
2.4.2.4. Control de calidad.	34
2.4.2.5. Sistema de calidad HACCP.	36
2.5. Marco conceptual.....	37
2.5.1. <i>Control interno</i>	37
2.5.2. <i>Gestión de calidad</i>	37
CAPITULO III.....	39
METODO DE LA INVESTIGACIÓN.....	39
3.1. Tipo de investigación.....	39
3.2. Diseño de investigación.....	39
3.3. Población y muestra.....	39
3.3.1. <i>Población</i>	39
3.3.2. <i>Muestra</i>	39
3.4. Técnicas de recolección de datos.....	40
3.5. Instrumento de recolección de datos.....	40
3.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos.....	40
3.7. Hipótesis.....	40
3.7.1. Hipótesis principal.....	41
3.7.2. Hipótesis derivadas.....	41
3.8. Variables de estudio.....	41
CAPITULO IV.....	42
RESULTADOS Y DISCUSION.....	42
4.1. Resultados.....	42
4.1.1. <i>Análisis de fiabilidad mediante el Alfa de Cronbach</i>	42
4.1.2. <i>Análisis descriptivo</i>	42
4.1.3. <i>Contrastación de la hipótesis</i>	44
4.1.3.1. Hipótesis general.....	45

4.1.3.2. Hipótesis específica 1.	46
4.1.3.3. Hipótesis específica 2.	47
4.1.3.4. Hipótesis específica 3.	48
4.1.3.5. Hipótesis específica 4.	50
4.1.3.6. Hipótesis específica 5.	51
4.2. Discusión	52
CAPITULO V.....	53
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	53
5.1. Conclusiones	53
5.2. Recomendaciones	55
LISTA DE REFERENCIAS	56
ANEXOS	58

RESUMEN

El objetivo de esta investigación es determinar la relación entre el control interno y la gestión de la calidad de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires. El tipo de investigación es correlacional, de diseño no experimental, y la herramienta utilizada para recolectar la información es un cuestionario de preguntas. Se llegó a los siguientes resultados y conclusiones: Existe relación significativa entre el control interno y la gestión de la calidad de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires, la correlación de la variable control interno y gestión de la calidad nos muestra la fila Sig. (bilateral) con un p - valor de 0.000, por lo tanto como el valor de p (Sig. (bilateral)) es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna y se concluye que hay evidencias suficientes para plantear que existe correlación significativa entre el control interno y la gestión de la calidad de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires, ya que la correlación de Pearson muestra un nivel de 0.848 entonces se dice que la correlación es positiva considerable. A mayor control interno mayor será la gestión de la calidad, es decir si mejora el control interno también mejora la gestión de la calidad.

Palabras clave: Control, Control Interno, Gestión, Gestión de Calidad.

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the relationship between internal control and quality management of the company Granix, Argentina - Buenos Aires. The type of research is correlational, of non-experimental design, and the tool used to collect the information is a questionnaire of questions. The following results and conclusions were reached: There is a significant relationship between internal control and quality management of the company Granix, Argentina - Buenos Aires, the correlation of the variable internal control and quality management shows us the row Sig. (bilateral) with a p - value of 0.000, therefore as the value of p (Sig. (bilateral)) is less than 0.05 then the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted and it is concluded that there is sufficient evidence to state that there is a significant correlation between internal control and quality management of the company Granix, Argentina - Buenos Aires, since the Pearson correlation shows a level of 0.848, then it is said that the correlation is considerable positive. The greater the internal control, the greater the quality management, that is, if the internal control improves, the quality management also improves.

Keywords: Control, Internal Control, Management, Quality Management.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la situación problemática

El control interno es de especial importancia para todas las entidades pues ella conlleva el involucramiento de todo el personal administrativo y no administrativo de la entidad, al paso de los años, en la historia de las corporaciones grandes queda demostrado que sin un adecuado control interno las organizaciones tienden a ser débiles y no se desarrollan según lo esperado por sus líderes. La gestión de la calidad es otro de los aspectos que trascienden en las entidades y sobre todo en las empresas industriales, quizás la definición más apropiada para el concepto calidad es “conformidad” con los requisitos del cliente que es, en este caso, su parte interesada (Fernández 2006).

La calidad consiste en apreciar la forma en la que un producto o un servicio es visto por el cliente, ya sea éste interno o externo. La palabra clave es “convenido”, ya que el cliente siempre interviene en la definición de sus requisitos. Después le corresponde al proveedor comprobar que sus procesos de negocio, actividades y tareas resultantes, se llevan a cabo de manera eficiente y rentable. (Pazmiño, 2015, p. 13). El estudio que a continuación se desarrollará será sobre la relación del control interno en la gestión de la calidad de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires, Lima – Perú, por cuanto se identificó una necesidad general de las empresas industriales de aplicar los conceptos y criterios de control interno en sus procesos y además estos pueden contribuir en el control de la calidad es por esta razón que se pretende medir dicha relación a fin de recomendar a la entidad algunas ideas de mejora.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Formulación del problema general

¿Cuál es la correlación del control interno en la gestión de la calidad de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires?

1.2.2. Formulación de los problemas específicos

a. ¿Cuál es la correlación del ambiente de control en la gestión de la calidad de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires?

b. ¿Cuál es la correlación de la evaluación de riesgos en la gestión de la calidad de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires?

c. ¿Cuál es la correlación de las actividades de control en la gestión de la calidad de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires?

d. ¿Cuál es la correlación de la información y comunicación en la gestión de la calidad de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires?

e. ¿Cuál es la correlación de la supervisión y monitoreo en la gestión de la calidad de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la correlación entre el control interno y la gestión de la calidad de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires.

1.3.2. Objetivos específicos

a. Determinar la correlación entre el ambiente de control y la gestión de la calidad de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires.

b. Determinar la correlación entre la evaluación de riesgos y la gestión de la calidad de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires.

c. Determinar la correlación entre las actividades de control y la gestión de la calidad de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires.

d. Determinar la correlación entre la información y comunicación y la gestión de la calidad de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires.

e. Determinar la correlación entre la supervisión y monitoreo y la gestión de la calidad de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires.

1.4. Justificación de la investigación y viabilidad

1.4.1. Justificación

Esta investigación es muy importante por cuanto beneficiará enormemente a las empresas industriales al conocer si existe o no relación entre la variable control interno y la variable gestión de la calidad, y sobre todo a la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires ya que les permitirá conocer los niveles de relación del control interno según el modelo COSO 2017, y la gestión de la calidad. Además servirá de base para otros investigadores de la rama de la auditoría, para todos aquellos que desean desarrollar o profundizar en estos temas.

1.4.2. Viabilidad

El proyecto es viable por cuanto se cuenta con el tiempo y el dinero para su realización, además existe el compromiso y el visto bueno de las autoridades respectivas de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires para desarrollar o ejecutar la investigación.

1.5. Historia de la empresa Granix

La historia comienza en 1932 cuando, en Libertador San Martín, Entre Ríos, se inició la primera planta de producción. Se trataba de un sistema casero donde algunas máquinas eran

fabricadas por los empleados. Allí, elaborában copos de trigo y maíz que vendíamos en la comunidad local, en la ciudad de Paraná y en Buenos Aires.

En 1935, un creativo anónimo propuso un nombre para la empresa: Granix. Su idea habría estado inspirada en Granosea (marca de la fábrica de alimentos que la Iglesia Adventista tenía en Inglaterra) y Granola (nombre del primer compuesto de cereales inventado por el Dr. Kellogg, director del Sanatorio Adventista de Battle Creek, Estados Unidos). A partir de entonces, empezaron a comercializar la producción bajo ese nombre.

Tres años después, en 1938, se trasladaron a Florida, Buenos Aires, y se organizaron como Alimentos Granix.

En enero de 1984, inauguraron una nueva planta de producción en Baradero y, en julio de 2011, establecieron la tercera planta en Campana.

La misión de la empresa es “Producir y distribuir alimentos naturales y saludables, generando trabajo y recursos económicos para cumplir con la misión cristiana”.

La visión es “Ser una institución pionera y líder en la elaboración de alimentos sanos y naturales, que aporten a la sociedad una mejor calidad de vida”.

Granix tiene la filosofía siguiente:

Somos una institución que pertenece a la Iglesia Adventista del Séptimo Día. Creemos que para lograr una vida plena, es necesario tener una alimentación saludable y natural.

Además, respetamos ocho principios generales acerca de cómo desarrollar y alcanzar un mejor estilo de vida en el ámbito físico, emocional y espiritual. Estos son: mantener una alimentación adecuada, ingerir agua regularmente, practicar ejercicio físico, hacer reposo, exponerse en una cantidad adecuada a la luz solar, respirar aire puro, ejercer la temperancia y confiar en Dios.

Buscamos progresar de forma constante, contamos con un personal comprometido en su tarea y utilizamos las nuevas tecnologías en la elaboración de nuestros productos. Por todo esto, y mucho más, estamos posicionados en un lugar de prestigio y liderazgo en nuestro rubro.

Los productos que elabora son: Cereales, crackers, galletas dulces, Snacks, entre los principales, siendo productos nutritivos y saludables.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Rubiela (2018) realizó un estudio titulado, “Control interno en la mejora de procesos operativos en un servicio de Catering”, de la Universidad Militar Nueva Granada, el objetivo principal para esta investigación fue identificar como en un proceso de Catering los controles son vitales para cumplir la promesa de venta al cliente. Llegó a los siguientes resultados y conclusiones: Los controles internos, como evaluadores independientes e imparciales, parten de la premisa de evaluar los controles, generar alertas y aportar valor agregado al proceso de adopción de recomendaciones. Cuando un proceso operativo tiene controles manuales y todos ellos son hechos por el hombre, el asesoramiento y acompañamiento del control interno debe estar más enfocado a las necesidades de los mercados actuales y cómo, a través de los controles existentes, se pueden realizar mejoras para apoyar el crecimiento del negocio y hazlo innovador y sostenible.

Las personas son la parte más importante de cualquier proceso, por lo que todos los involucrados en la transformación deben estar efectivamente incluidos, no solo en la acción, sino también en la comprensión del control como algo inherente a todas las actividades que realizan. La confianza y la cultura deben generarse señalando a las personas que la Oficina de Supervisión Interna entiende que la supervisión es aplicada por todos, pero dejando en claro que la evaluación y el seguimiento periódicos son necesarios. Los requerimientos del cliente en los procesos alimentarios deben ser vistos como una necesidad de experiencia y así mismo, el

objetivo del proceso y de la auditoría interna debe basarse en encontrar la respuesta desde este nuevo principio.

Errante (2015) en la investigación de título “Modelo de gestión de calidad total dirigido a Pymes de automatización industrial en Venezuela”, de la Universidad Católica Andrés Bello, cuyo objetivo fue desarrollar un modelo de gestión de calidad total dirigido a las Pymes de automatización industrial en Venezuela, el tipo de investigación fue descriptiva y proyectiva, llegó a los siguientes resultados y conclusiones: Los resultados obtenidos determinaron la necesidad de implementar modelos de gestión que sirvan de pilar para que este tipo de empresas asuman la gestión de la calidad total, lo que implica la planificación, el diseño, el desarrollo de productos y servicios, y la gestión de talento humano para la calidad.

García, Marín, & Moreno (2009) realizaron un estudio de investigación titulado; El control interno en microempresas orientadas a la fabricación y venta de alimentos en el municipio de Ensenada, B. C., fallas y propuestas de solución para lo cual contó con una muestra de 81 macroempresas inscritas en el padrón de CANIRAC-2010, dedicadas a la elaboración y venta de alimentos, el objetivo principal de la investigación es determinar las debilidades o desviaciones en el mismo, que puedan afectar su competitividad, además de señalar los lineamientos que deben seguirse para su corrección con esta respectiva investigación llegaron a la conclusión que, en las microempresas cuyo giro es la elaboración y venta de alimentos, se aplica el control interno, aunque debido al nivel de formación de los empresarios desconocían que las actividades que realizan corresponden a dicha área contable. Se corrobora lo encontrado por Laski (2006), en relación a que, aunque existe este desconocimiento, hay un importante nivel de cumplimiento de actividades de control, por lo tanto los datos obtenidos en la investigación, concuerdan con

algunos de los rasgos identificados en organizaciones latinoamericanas en relación al desarrollo de una estructura de control interno.

Espinoza (2014) realizó un estudio titulado "aplicación de un programa sobre control de calidad para un grupo de trabajadores de planta de una fábrica de alimentos." La cual conto con una muestra que es de tipo cuasi-experimental, por lo tanto, el diseño aplicó para un solo grupo, el cual contó con un pre test y un post test. El objetivo de esta investigación establecer si existe diferencia estadísticamente significativa antes y después de aplicar un programa sobre control de calidad para un grupo de trabajadores de planta de una fábrica de alimentos a raíz de esto pues se llegó a los resultados y conclusiones siguientes: Si existe diferencia estadísticamente significativa antes y después de aplicar un programa sobre control de calidad para un grupo de trabajadores de planta de una fábrica de alimentos, ya que el valor del Estadístico t obtenido (-20,71) es mayor que el valor crítico de t (1,99) Si existe una diferencia estadísticamente significativa antes y después de impartir un programa de alcance de objetivos corporativos, enfocado en control de calidad, en el indicador de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), ya que se pudo observar un incremento de la utilización de dichas prácticas antes y después de recibir el programa planteado, ya que el valor del Estadístico t obtenido (-20,71) es mayor que el valor crítico de t (1,99). Los factores más relevantes que permite alcanzar los objetivos corporativos establecidos, enfocados en el área de control de calidad son: Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), Observaciones de Calidad, Objetivos Corporativos y Específicos de Control de Calidad, y del Sistema de Gestión de Calidad, Reuniones Operacionales de Seguimiento.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Guevara (2017) en su investigación titulada “El Control Interno Y Su Impacto En El Área De Recursos Humanos De Las Mypes Del Perú: Caso Complex Del Perú S.A.C. Tumbes, 2016”, de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, cuyo objetivo general fue describir y analizar el impacto del control interno en el Área de Recursos Humanos de las MYPES del Perú: Caso Complex del Perú S.A.C. Tumbes, 2016, De acuerdo al propósito de la investigación es de Enfoque cualitativo y diseño de investigación es No Experimental descriptivo-bibliográfica- documental y de caso. Se llegó a los siguientes resultados y conclusiones: El control interno son un conjunto de normas, procesos y estructuras organizadas e integradas en toda la organización, que se desarrollan con la finalidad de hacer una gestión más eficiente y eficaz aplicadas por las empresas del Perú, en el Perú las empresas implementan medidas de control, las que contribuyen en brindar mejores resultados en la gestión y desarrollar una gestión eficiente y efectiva en el cumplimiento de los objetivos y metas planificados. La empresa Complex del Perú S.A.C. tiene estructurado y organizados sus procesos e integrados en todos los niveles, el sistema de control cuenta con documentos normativos en los que están asignadas y definidas plenamente las actividades y responsabilidades del personal. Se presentan deficiencias de control interno en el área de recursos humanos, debido a que el personal no es rotado en sus puestos de trabajo; algunos colaboradores desarrollan más de un cargo funcional incompatible para efecto de control; y no se realiza evaluación de los resultados en los procesos de mayor responsabilidad, de los resultados obtenidos en la tesis se presenta una propuesta de mejora del control interno, que permita hacer más eficiente la gestión de la empresa.

Montenegro (2017), realizó un estudio de investigación titulado: Gestión del control de la calidad de los productos perecibles para reducir los desmedros de Metro Cencosud Retail Perú S.A., Santa Elena - Chiclayo; para lo cual utilizo una muestra de 200 personas se utilizó un

muestreo no probabilístico el objetivo principal de este estudio fue determinar la gestión del control de calidad de los productos perecibles para reducir los desmedros de metro Cencosud Retail Perú SA., Santa Elena - Chiclayo, 2013 – 2016, llegando a los resultados y conclusiones siguientes: La gestión del control de calidad de los productos de la división de perecederos de Metro CENCOSUD Retail Perú SA Santa Elena - Chiclayo influyó en las pérdidas de los productos debido a que los procesos no se realizaron correctamente y consecuentemente afectaron la satisfacción de los clientes y de la empresa. ciertos períodos. También se concluyó que la gestión de los procesos de control de calidad de los productos de la división perecederos no es adecuada debido a que existen factores internos y externos que la afectan, como lo evidencia la participación de sus ventas, disminuyó de 2013 a 2016 con 26.73% al 26,48% respectivamente.

El sistema de control interno como herramienta de gestión para la adecuada o correcta toma de decisiones en la empresa Servi Centro Primavera SRL 2015-2016, de la Universidad Nacional de Cajamarca, de la Escuela de Posgrado, cuyo objetivo era conocer cómo el sistema de control afecta la decisión interna. Realizando en Servi centro Primavera SRL, utilizando el método dialéctico, en una perspectiva de desarrollo en la empresa, sujeto a cambios internos, también el método de observación permitiendo conocer la realidad por percepción directa en la empresa, el diseño utilizado fue no experimental, descriptivo porque se observó y describió el comportamiento de la empresa. Consiga los siguientes resultados y conclusiones: Los resultados muestran que el sistema de control interno implementado en Servi centro Primavera SRL funciona positivamente en relación al endeudamiento financiero (Leasing), que es vital en la toma de decisiones financieras en la empresa. El grado de innovación del Sistema de Control Interno en la empresa Servi centro Primavera SRL se reconoce a la rapidez de los procesos de las operaciones del día a día de manera

oportuna y eficiente, así como en dependencia de la gestión, lugar óptimo tendrá humano recursos en la empresa, aprovechando al máximo las actitudes y habilidades de los empleados.

Rivera (2016), realizó una investigación titulada: Sistema de control interno y su relación con el desempeño del trabajo de los empleados de la Gerencia Popular de la Gobernación de San Martín, 2016, en la Universidad Cesar Vallejo, en la Escuela de Postgrado, cuyo objetivo fue determinar la relación entre los Sistema de control interno y desempeño laboral de los empleados de la Dirección de Personas de la Gobernación de San Martín en 2016, debido al fenómeno de estudio, el tipo de investigación es no experimental y con un diseño descriptivo correlacional. Logró los siguientes resultados y conclusiones: Existe una alta correlación positiva entre las variables y el coeficiente de determinación (0.790), explicando que aproximadamente el 79% del desempeño laboral de los empleados está dado por el sistema de control interno GORESAM, el sistema de control interno fue "eficaz" porque la mayor concentración de respuestas se produjo en 9 empleados, lo que representa el 43%; el nivel de desempeño laboral de los empleados fue "alto", ya que la mayor concentración de respuestas se produjo en 8 empleados, lo que representa el 38% del total de la muestra.

2.1.3. Antecedentes locales.

Vásquez (2019) en su tesis titulada: Factores de riesgo y control interno en la Asociación Educativa Adventista de la Unión Peruana del Sur, 2019, de la Universidad Peruana Unión, su objetivo fue determinar la relación existente entre los factores de riesgo y el control interno en la Asociación Educativa en mencion. Donde aplicó un diseño de investigación no experimental, de tipo correlacional. Donde utilizo encuestas para la recolección de datos de ambas variables de estudio. Los resultados fueron: 1) factores de riesgo relacionados con el control interno $Rho = 0,695$; 2) los factores de riesgo están relacionados con el entorno de control, $Rho = 0,433$; 3) los

factores de riesgo están relacionados con la evaluación del riesgo $Rho = 0,645$; 4) los factores de riesgo están relacionados con las actividades de control $Rho = 0,736$; 5) factores de riesgo con comunicación $Rho = 0,754$; 6) los factores de riesgo están relacionados con la comunicación $Rho = 0,680$.

Barbaran (2013) en la tesis cuyo título es: Implementación del Control Interno en la Gestión Institucional del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, realizado en la Universidad de San Martín de Porres, ciudad de Lima, país Perú, su objetivo fue determinar si la implementación del control interno incide en la gestión del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú. Se aplicó un tipo de investigación básica o pura, cuyo nivel fue descriptivo, explicativo y correlacional, y el diseño de investigación no experimental. Los resultados y conclusiones fueron los siguientes: Los resultados muestran que el 58% de los que respondieron la pregunta opinaron que el ambiente de control interno existente en el Cuerpo General de Bomberos voluntarios del Perú (CGBVP); no ayuda al establecimiento de metas y objetivos institucionales; en cambio el 42% apoyaron la primera de las alternativas, es decir consideran que las organizaciones están logrando resultados conforme lo previsto, totalizando el 100% de la muestra. Se ha determinado que, de implementarse el control interno, en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú (CGBVP), se daría una seguridad razonable en la consecución de los objetivos y metas, una confiabilidad en la formulación de los estados financieros y se cumpliría con las regulaciones que afectan a la entidad. Es de resaltar que la buena gestión, es sinónimo de eficiencia y eficacia institucional. La eficiencia se refiere a la racionalización de los recursos y el máximo aprovechamiento de los mismos y la eficacia se refiere al logro de las metas, objetivos y misión institucional.

Zapata (2017) en su tesis cuyo título fue: Control interno y gestión del sector presupuestario en ejecución 027 - Red de Salud Villa El Salvador - DRS VES LPP - 201, de la Universidad del Cesar Vallejo, cuyo objetivo es definir el sistema de relación entre control interno y gestión del sector presupuestario en la agencia ejecutora 027 - Red de Salud Villa El Salvador - DRS VES LPP - 2014, estudio aplicado, descripción, similar La vista y diseño utilizados son no experimentales, de corte transversal. La plantilla es intencionada e incluye a 85 personas que trabajan en la RED. Para la recolección de datos se utilizaron herramientas de recolección de datos de control interno, que comprenden 28 preguntas y la gestión del área de presupuesto, que comprende 23 preguntas. Los resultados y conclusiones fueron los siguientes: Luego de realizar el análisis descriptivo y correlación vía el coeficiente Rho de Spearman, $r = 0,993^{**}$, se encontró una relación positiva y también fuerte, por lo tanto el valor de $p = 0,000$ y este es menor a 0.05, determinando que existe una relación significativa entre el dos variables, de la población compuesta por 85 personas que laboran en control interno, interpretando los resultados que indican que: "Existe una relación entre control interno y administración".

2.2. Marco histórico

La revisión histórica sobre el tema del control interno, lo ubica al inicio del mundo con las primeras civilizaciones, experimentando grandes cambios durante los siglos XVIII y XIX hasta la actualidad.

Según Leiva, Moreira y Rivera (2016), el inicio del control interno se encuentra en los primeros hombres, quienes llevaban un control de sus bienes agrícolas para su protección, además de las primeras civilizaciones; por ejemplo, Mesopotamia, se empezó a usar en las matemáticas y en las tablillas de arcilla, donde se registraban los controles de la actividad comercial. En ese momento, los controles podían ser llevados a cabo de forma simple por los

propietarios, porque no existía complejidad en el desarrollo de las actividades comerciales (Cuadrado, 2014). Respecto al tema Condo (2013) sostiene que desde los mediados del siglo XVIII con la revolución industrial por la alta demanda y la aparición de las máquinas y la mano de obra, para operar el control de la producción y mano de obra– surgieran conceptos contables acerca del control interno. Recién durante el siglo XIX, los hombres de negocios tomaron en serio los sistemas de control interno, por la gran cantidad de responsabilidades, sintiendo la necesidad de delegar funciones, dando el primer paso para el sistema de control interno (Vera, Ayala, y Zacarías, 2012). Las teorías actuales del control interno nacen durante el siglo XX con los escándalos de fraude y corrupción de empresas grandes en los Estados Unidos; además por los escándalos políticos se crea el sistema de control interno COSO, el cual es usado hasta la actualidad.

Es así como con el propósito de mitigar los diferentes tipos de riesgo, el control interno evolucionó, hasta llegar a crear diferentes metodologías de control interno basadas en riesgos, para que se puedan determinar los riesgos de control, inherentes y de detección, que ahora son mejores administrados, porque son identificados a tiempo (Morales, 2018).

En la actualidad existen diferentes modelos de control interno, dentro de los cuales están: Modelo COSO cuyo país de origen es Estados Unidos, su objetivo es apoyar a la dirección para un mejor control de la organización; también tenemos el modelo COCO, del país de Canadá, cuyo objetivo es ayudar a las empresas a perfeccionar el proceso para la toma de decisiones a través de una mejor comprensión del control, del riesgo y de la dirección; el modelo Turbull, del país de Reino Unido, cuyo objetivo es reflejar las buenas prácticas empresariales en las que se observa al Control Interno inmerso en los procesos del negocio, mantenerse relevante en un ambiente de negocios en continua evolución y permitir a la organización aplicar esta guía

considerando las condiciones institucionales particulares; el modelo ACC de Australia que tiene el objetivo de optimizar el proceso de toma de decisiones, favoreciendo para los trabajadores y otros grupos de interés el cumplimiento de los objetivos; el modelo CADBURY, del país de Reino Unido, cuyo objetivo es ampliar la comprensión de Control a un nivel más desarrollado, enfocándose en una conceptualización más metodológica del sistema de control; el modelo VIENOT, de Francia, siendo su objetivo establecer recomendaciones, entre las cuales se destacan los derechos, obligaciones y responsabilidades de supervisión y control, basadas en las reflexiones de Comisión Treadway; el modelo PETERS, de Holanda, cuyo objetivo es establecer niveles de madurez para cada elemento del Control Interno; el modelo COBIT de Estados Unidos, cuyo objetivo es enfatizar el concepto de control interno, considerarlo en una perspectiva integrada de los sistemas de información y todos los aspectos de la organización; el modelo MICIL, de Latinoamérica cuyo objetivo fue establecer un marco de referencia para las necesidades y las expectativas de los directores de las empresas privadas, de las instituciones públicas, de las organizaciones de la sociedad civil y de otros interesados.

2.3. Marco filosófico

Dios nos muestra a través de la su palabra, diferentes conceptos e ideas de cómo mejorar en muchos aspectos de nuestra vida personal y profesional, en 1 de Corintios capítulo 14, versículo 40 dice: “pero hágase todo decentemente y con orden”. Dicha cita nos motiva a hacer todo, absolutamente todo de manera correcta, llevando un control adecuado y eso también aplica para las empresas industriales. Dios nos invita a través de Josué capítulo 24, versículo 14 a servirle con integridad y verdad, es decir ser coherentes con los actos que deben honrar a Dios, cuidar los bienes que él nos da o nos permite administrar, a través de ello podemos reducir o minimizar

riesgos, además, Dios dice que si somos fieles entonces él nos pondrá sobre muchas cosas mayores.

2.4. Bases teóricas

2.4.1. Control interno

2.4.1.1. Concepto.

El control interno es un mecanismo manifestado por la necesidad de accionar proactivamente a los efectos de disminuir significativamente la cantidad de riesgos a las cuales se encuentren afectadas las distintas empresas, ya sean privadas o públicas.

Un excelente sistema de control interno es un sistema que no daña la relación entre la empresa y sus clientes y, a la inversa, se mantiene en un nivel de alta dignidad humana, especialmente entre accionistas y asociados, su función es aplicable a todas las áreas de la empresa y su actividad. Depende mucho de las necesidades de la empresa, ya que el sistema de control interno protege los recursos de la entidad y así trata de evitar errores importantes o incluso pérdidas, fraudes o robos, al tiempo que asegura la exactitud y veracidad de los datos contables y estados financieros. Orientación para tomar las decisiones correctas (Acuña, 2008, p. 2).

Es el desarrollo preciso y constante que busca verificar si el avance de las operaciones se ha ejecutado de acuerdo a lo planificado y logrado los objetivos propuestos. El control interno es puntual cuando se aplica provisionalmente a distintas áreas, funciones, actividades o personas y es constante cuando se aplica permanentemente (Barbaran, 2013)

En lo concerniente al Control Interno, esta ayuda a la seguridad del sistema contable financiero que se utiliza en la empresa, estableciendo y evaluando los procedimientos contables, administrativos y los financieros que ayudan a que la empresa cumpla su objeto. Detecta las

irregularidades y errores, adoptando las medidas de solución más convenientes evaluando además todos los niveles de autoridad, los niveles de la administración del personal, los métodos y sistemas contables aplicados para salvaguardar sus bienes, comprobar la exactitud y confiabilidad de su contabilidad, para que de esta manera el auditor pueda dar cuenta veraz y hacer que sea un sistema eficaz (Becerra, Díaz, Aldo, & Meza, 2017, p. 32)

El control interno, busca por lo tanto promover la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en todas las operaciones que realiza la entidad, la calidad de los servicios que presta (Mendoza, García, Delgado, & Barreiro, 2018, p. 212).

El control interno es definido como proceso integral desarrollado por el consejo de administración, dirección y el personal de una entidad, el cual busca proporcionar una razonable seguridad tanto de la efectividad y eficiencia de todas las operaciones, confiabilidad de la información financiera y observancia de las leyes y regulaciones aplicables (Binti, 2017, p. 28)

El control interno asegura la confiabilidad de la información financiera y asegura que la entidad cumpla con las leyes y regulaciones, evitando así la pérdida de reputación y otras consecuencias. Ayudar a una entidad a alcanzar sus objetivos, evitando peligros y sorpresas no reconocidos en el camino. Por tanto, el establecimiento y fortalecimiento de un Control Interno adecuado promueve: Adopción de decisiones ante desviaciones de indicadores, mejora la ética institucional, al prevenir comportamientos ilícitos e incompatibles, establecer una cultura de resultados e implementar el indicador que lo impulsa, la aplicación efectiva de los planes estratégicos, directivas y planes operativos de la entidad, así como como documentación de los procesos y procedimientos de la entidad, la adquisición de una cultura de medición, eficiencia de unidades y gestión, minimización de daños ocasionados por el mal uso de bienes y

propiedades del Estado, eficiencia de operaciones y actividades, cumplimiento de la normativa y protección de los activos de la entidad (Rivera Villacorta, 2016, p. 22)

El control interno es un plan de una organización, establecido con el fin de controlar los diferentes riesgos que la misma enfrenta y tomar acciones correctivas, direccionadas hacia el buen funcionamiento organizacional mediante un buen entorno de control, de una buena evaluación de riesgos, también de adecuadas actividades de control, así como de una excelente comunicación y monitoreo de las actividades y procesos. (Quispe & Arpasi, 2019, p. 41).

2.4.1.2. Importancia.

El control interno visto como proceso que converge paralelamente con los demás procesos administrativos, financieros y operativos, es de vital importancia en la ejecución de las operaciones, puesto que asegura el cumplimiento de los objetivos institucionales, determinando y analizando debilidades y desviaciones del sistema, con el objetivo de adoptar medidas correctivas para evitar la repetición de eventos adversos. Por cuanto para la entidad representa un eficiente uso de los recursos encaminados a mejorar la productividad, rentabilidad y competitividad (Binti, 2017).

2.4.1.3. Componentes del control interno.

2.4.1.3.1. Ambiente de control.

El ambiente o entorno de control es el accionar del personal en una organización, es el factor elemental, el reflejo de los lineamientos del personal de más alta jerarquía, teniendo, en consecuencia, una buena conducta, al momento de desarrollar el control interno; es decir, las buenas prácticas o valores éticos, el desarrollo personal y los procedimientos ordenados de recursos humanos. (Quispe & Arpasi, 2019)

2.4.1.3.2. Evaluación de riesgos.

Agrupar todo el proceso de identificación y análisis de todos los riesgos sujetos a exposición de la empresa para lograr sus objetivos y la implementación o ejecución de una respuesta apropiada a aquellos objetivos. La evaluación de riesgos es parte importante del proceso de administración de riesgos, la misma que incluye: El planeamiento, la correcta identificación, el análisis o valoración, el manejo o respuesta y el monitoreo de todos, absolutamente todos los riesgos a los que se expone la entidad (Salazar, 2014, p. 16).

2.4.1.3.3. Actividades de control.

Las actividades de control consideran las políticas y el cumplimiento de las mismas, es un elemento importante para el aseguramiento de los objetivos, los cuales dependen de las actividades realizadas antes y durante los procedimientos, los mismos que deben estar direccionados a mitigar estos riesgos que se han podido identificar. (Quispe & Arpasi, 2019)

Son políticas y procedimientos pre establecidos a fin de asegurar que se están realizando las actividades necesarias en la administración de todos los riesgos que puedan sin duda alguna afectar los objetivos de la institución o empresa, garantizando de esta forma el cumplimiento de los mismos (Salazar, 2014)

2.4.1.3.4. Sistemas de información y comunicación.

Comprende todos los métodos, los procesos, los canales, los medios y acciones que, con un enfoque sistemático y al mismo tiempo regular, aseguren el flujo de la información en todas las direcciones con calidad y oportunidad. Esto también permite cumplir con las responsabilidades individuales y grupales (Salazar, 2014).

2.4.1.3.5. Monitoreo.

El monitoreo es la evaluación del control interno a través de un conjunto de actividades que concluyan en el nivel de calidad de la empresa, también se considera un proceso continuo de evaluación o seguimiento de las acciones tomadas por la empresa. (Quispe & Arpasi, 2019).

2.4.1.4. Tipos de control interno.

Control interno preventivo

Diseñado para limitar o reducir la posibilidad de ocurrencia o materialización de un riesgo y de un evento no deseado observado. Cuanto mayor es el impacto del riesgo en la capacidad de alcanzar los objetivos de la entidad, es más importante la implementación de controles preventivos apropiados (Barbaran, 2013)

Control interno directivo

Este tipo de control está diseñado para asegurar que un resultado de la entidad en particular está siendo logrado, son importantes especialmente cuando un evento es crítico, por lo general se utiliza para apoyar el cumplimiento de los objetivos de la empresa (Barbaran, 2013).

Control interno detectivo

Este tipo de control está diseñado para identificar si los resultados indeseables han ocurrido después de un acontecimiento; desde luego la presencia de estos controles detectivos apropiados puede también disminuir o mitigar el riesgo de los resultados indeseables que ocurren creando un efecto disuasivo (Barbaran, 2013).

Control interno correctivo

Este control está diseñado para corregir los resultados indeseables que se han observado. Podrían también significar una eventualidad para el logro de recuperación de fondos o de la utilidad contra pérdida o daño (Barbaran, 2013).

2.4.1.5. Limitaciones del control interno.

El INTOSAI y la Contraloría General reconocen que al depender del factor humano la implantación del Control Interno, este puede estar afecto de deficiencias en su diseño, implementación, seguimiento y corrección; sea por una mala interpretación del Control Interno o por otros factores como negligencia o corrupción. En ese sentido, manifiestan que debe tenerse en claro que por sí sólo el Control Interno no puede asegurar el logro de las metas y objetivos de cada Entidad (Salazar, 2014).

2.4.1.6. Dimensiones del control interno.

Dimensión confiabilidad

Según Zapata (2017) la confiabilidad es la "capacidad de un ítem de realizar o ejecutar una función requerida, en ciertas condiciones establecidas durante un determinado tiempo". Es decir, que habrá logrado la confiabilidad requerida cuando el "ítem" hace lo que queremos que haga y en el momento que se quiere que lo haga. Al decir "ítem" se refirieron a una máquina, una planta industrial, un sistema y hasta una persona. La Confiabilidad impacta directamente sobre los resultados de la empresa, debiendo aplicarse no sólo a máquinas o equipos aislados sino a la totalidad de los procesos que constituyen la cadena de valor de la organización.

Dimensión riesgo

Entiéndase por riesgo de control, todas las actividades que se realizan para valorar la calidad de la operatividad del sistema de control interno, a lo largo del tiempo, de igual

manera para asegurar que los hallazgos de la auditoria y los resultados de otras revisiones se atiendan con carácter prioritario, la importancia del seguimiento como parte del sistema de control interno, radica en que deben proporcionarse actividades del seguimiento concurrente y evaluaciones independientes, en los que se considere al menos, lo siguiente: que sirvan como base para la detección, valoración y corrección de debilidades en el sistema de control interno y proporcionar que no se constituyan en un fin en sí mismo, sino en un medio para alcanzar los objetivos institucionales (Zapata, 2017)

Dimensión capacitación

Se entiende la capacitación como el proceso educativo de corto plazo, aplicado de forma estructurada y sistemática, por medio del cual los individuos adquieren conocimientos, desarrollan capacidades y competencias en funcionalidad de fines definidos. La capacitación encierra la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, reacciones ante puntos de la organización, de la labor y del ambiente, así como desarrollo de capacidades y competencias (Zapata, 2017).

2.4.2. Gestión de calidad

2.4.2.1. Concepto.

Quizás la definición más apropiada para el concepto calidad es “conformidad” con los requisitos del cliente que es, en este caso, su parte interesada (Fernández 2006). La calidad consiste en apreciar la manera en que un producto o servicio es visto por el cliente, ya sea éste interno o externo. La palabra clave es “convenido”, ya que el cliente siempre interviene en la definición de sus requisitos. Después le corresponde al proveedor comprobar que sus procesos de negocio, actividades y tareas resultantes, se llevan a cabo de manera eficiente y rentable (Pazmiño, 2015, p. 13).

2.4.2.2. Principios de gestión de calidad.

Según Quintero (2011) en su investigación, nos indica que existen hasta 8 principios de gestión de la calidad que muy bien pueden ser implementados por la alta gerencia, todo ello con el fin de mejorar su desempeño. Estos principios provienen de los conocimientos y de la experiencia de profesionales expertos, dichos principios se encuentran definidos en la norma ISO 9000:2005. A continuación se describen los principios de gestión de la calidad:

Enfoque al cliente

Todas las empresas o entidades dependen de sus clientes y por lo tanto, deben comprender las necesidades actuales y futuras de sus clientes, cumplir con los requisitos del cliente y esforzarse por superar sus expectativas.

Liderazgo

Los líderes establecen una unidad de propósito y dirección para la organización. Estos líderes deben crear y mantener un entorno interno en el que el personal pueda participar plenamente en el logro de los objetivos de la entidad o empresa.

Participación del personal

Los trabajadores, de todos los niveles, son sin duda alguna la esencia de una empresa o entidad, y su compromiso absoluto o total permite que sus habilidades y destrezas sean usadas para el beneficio de la misma. Los beneficios claves de la participación del personal, es que motivación al personal, mantiene el compromiso y participación de la gente en la organización; promueve la creatividad para alcanzar los objetivos de la organización y por lo que contribuye a la mejora continua de los procesos.

Enfoque basado en procesos

Cuando todas las actividades y todos los recursos relacionados se gestionan como un adecuado proceso, los resultados deseados se obtienen de la forma más eficiente.

2.4.2.3. Normas ISO.

Las normas ISO son las siglas en inglés de la International Organization for Standardization. Es la Organización Internacional de Normalización o Estandarización, la misma que se dedica a la creación de estándares o normas para asegurar la calidad, seguridad y eficiencia de productos y servicios. Estas son las Idas Normas ISO.

Proporciona sistemas de gestión de la calidad, conceptos básicos, principios y diccionarios que ayudan al usuario a comprender y, por lo tanto, implementar de forma eficaz y eficiente un sistema de gestión de la calidad y obtener valor de otros estándares. El estándar ayuda a todas las entidades independientes de su tamaño o volumen de operaciones a lograr sus objetivos de concienciar a las organizaciones sobre cómo satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes a través de productos y servicios. (Montenegro, 2017, p. 34).

2.4.2.4. Control de calidad.

Errante (2015) explica que Feigenbaum, es mejor conocido por acuñar la frase de “Control Total de Calidad”, además de considerar la calidad como una herramienta de negocios y que es estratégica que además requiere la participación de todos los que integran la organización, promovió el uso de los costos de la calidad como herramienta de medida y evaluación. La filosofía de Feigenbaum se resume en sus tres pasos hacia la calidad, los cuales son el liderazgo de la calidad, tecnología de la calidad moderna y el compromiso de la organización. En base a sus estudios afirmó que el control debe estar presente en todo el proceso productivo y que es una herramienta que permite (a) establecer normas de calidad; (b) evaluar la conformidad con esas normas; (c) actuar ante las diferencias; y (d) planificar las mejoras.

La calidad representa desde cualquier perspectiva un proceso de continua mejora, en el que todas las áreas de la entidad buscan satisfacer o anticiparse a las necesidades del cliente, participando activamente en el desarrollo de productos o la prestación de servicios. (Pazmiño Salazar, 2015)

El control de calidad actual o control de calidad estadístico como es llamado hoy en día, comenzó en los años treinta con la aplicación industrial del cuadro de control ideado por el Dr. Shewhart. El cual se puede definir como un sistema de producción, el cual debe suministrar un producto o servicio en la que su calidad, haya sido diseñada, producida y sostenida a un costo económico y acorde a los requisitos de los consumidores. Un elemento fundamental en la filosofía del control de calidad moderno es la utilización generalizada de procedimientos científicos incluidos los métodos estadísticos, en la planificación, recogida de datos y análisis de los mismos (Alvarez, 2013, p. 1)

El control de calidad se verifica el cumplimiento de las normas de calidad en la elaboración de los productos para que cumplan una vida útil, tengan una aceptabilidad en el mercado y satisfacción por parte de los consumidores. Asimismo comenta las características que tiene este, las cuales le permiten satisfacer un conjunto de necesidades de la gente o de los usuarios, otra forma es, como los procesos destinados a asegurar que la calidad de los bienes o servicios producidos satisfagan una serie de estándares superiores preestablecidos (Alvarez, 2013)

La función de control de calidad existe principalmente como una organización de servicios para comprender las especificaciones establecidas por la ingeniería del producto y para ayudar al departamento de producción a llevar la producción a estas especificaciones. Como tal, la función es recopilar y analizar una gran cantidad de datos, que luego son presentados por varios departamentos para iniciar la acción correctiva adecuada. Para conocer el concepto de

calidad, debemos tener en cuenta que la calidad del producto es en muchos aspectos, una característica inconfundible. La calidad la establece principalmente el cliente y se procura que el diseño y la fabricación del producto destinado para la venta, satisfaga estos requerimientos exigidos por él cliente (Alvarez, 2013).

Según Alvarez (2013) dice que Juran (2001) define en su Manual de calidad de Jurán, al control de calidad como un sistema de producción que económicamente genera bienes de calidad acorde a los requisitos de los consumidores. El control de calidad moderno utiliza métodos estadísticos y suelen llamarse control de calidad estadístico. Practicar el control de calidad es desarrollar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil, y siempre satisfactorio para el consumidor.

Importancia del control de calidad

El control es primordial porque es la unión final en las funciones de la gerencia es una de las formas que tienen la administración para saber si los objetivos de la entidad se están cumpliendo, y de no ser así, las razones por las que no se están logrando. Los gerentes eficaces necesitan efectuar un seguimiento para tener la seguridad de que de hecho, se está llevando a cabo lo que se supone que los demás deben hacer y de que sus objetivos se están logrando. (Alvarez, 2013).

2.4.2.5. Sistema de calidad HACCP.

El sistema Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control, cuyas siglas son HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) es el resultado de la aplicación de un enfoque científico designado para prevenir la ocurrencia de problemas que afectan la inocuidad, asegurando el control en cualquier punto del sistema de producción del alimento, para así evitar situaciones peligrosas o críticas que puedan alterar la seguridad del producto. En

términos generales el sistema HACCP es un instrumento que permite identificar, evaluar y controlar los peligros a los que potencialmente está sometido un producto alimenticio (García, 2016, p. 7)

El análisis de los peligros y puntos de control críticos, mejor conocido por sus siglas en inglés HACCP (Hazard Analysis Critical Control Points), es un plan de manejo enfocado hacia la prevención de problemas para así asegurar la producción de alimentos que sean seguros para el consumo. El plan HACCP está diseñado para ser utilizados por todos los segmentos de la industria alimentaria, desde la producción, cosecha, procesamiento, fabricación, distribución y comercialización. (Reaño, 2016, p. 15).

2.5. Marco conceptual

2.5.1. Control interno

El control interno es un mecanismo manifestado por la necesidad de accionar proactivamente a los efectos de disminuir significativamente la cantidad de riesgos a las cuales se encuentren afectadas las distintas empresas, ya sean privadas o públicas.

Un excelente sistema de control interno es un sistema que no daña la relación entre la empresa y sus clientes y, a la inversa, se mantiene en un nivel de alta dignidad humana, especialmente entre accionistas y asociados, su función es aplicable a todas las áreas de la entidad. Y depende mucho de las necesidades de la empresa, para que el sistema de control interno protega los recursos de la entidad y así evitar errores importantes o incluso pérdidas, fraudes o robos, al tiempo que asegura la exactitud y veracidad de los datos contables y estados financieros. Orientación para tomar las decisiones correctas (Acuña, 2008, p. 2).

2.5.2. Gestión de calidad

La definición más apropiada para el concepto calidad es “conformidad” con los requisitos del cliente que es, en este caso, su parte interesada (Fernández 2006). La calidad consiste en apreciar la manera en que un producto o servicio es visto por el cliente, ya sea éste interno o externo. La palabra clave es “convenido”, ya que el cliente siempre interviene en la definición de sus requisitos. Después le corresponde al proveedor comprobar que sus procesos de negocio, actividades y tareas resultantes, se llevan a cabo de manera eficiente y rentable (Pazmiño, 2015, p. 13).

CAPITULO III

METODO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

En esta investigación se hizo uso del tipo de investigación correlacional.

La investigación correlacional es un tipo de método de investigación no experimental en el cual un investigador mide la relación de dos variables o de más variables. Por lo tanto entiende y evalúa la relación estadística entre las variables sin influencia de ninguna variable extraña. Al respecto Baptista, Hernandez, y Fernandez, (2014), indican que se utiliza cuando se tiene el objetivo de conocer la correlación que existe entre las variables, que pueden ser dos o más variables de estudio o categorías en un contexto en particular.

3.2. Diseño de investigación

El diseño considerado en esta investigación es no experimental de corte transversal, porque no estuvo sujeto a la manipulación de variables del tipo experimental. Al respecto Baptista, Hernandez, y Fernandez, (2014), indican que este tipo de investigaciones se realizan sin la manipulación de las variables y en las que si se observan las variables de estudio en su contexto natural para luego analizarlos.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

La población de este estudio, está conformada por los 100 trabajadores de la empresa Granix, de Argentina - Buenos Aires.

3.3.2. Muestra

La muestra fue no probabilística por conveniencia de 66 trabajadores por cuanto se considera una cantidad óptima para este tipo de investigación y además es la cantidad de colaboradores que respondieron el instrumento de investigación aplicado.

3.4. Técnicas de recolección de datos

Para proceder a la recolección de los datos se aplicó la técnica de la encuesta. Las encuestas se pueden definir, siguiendo a García (2015) como una excelente técnica ya que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de recolección de datos a través de los cuales se recoge y se analiza una serie de datos de una muestra representativa de una población o universo más amplio, de la misma que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características relacionadas a las variables.

En este estudio será utilizada para determinar si existe o no relación y en qué medida entre las variables de estudio.

3.5. Instrumento de recolección de datos

El instrumento aplicado fue un cuestionario de preguntas que forma parte de la encuesta, la misma que permitirá determinar la relación de las variables del presente estudio, utilizaremos una escala Likert que nos permitirá medir dicha relación.

3.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos

Para procesar y analizar todos los datos se hizo uso del software estadístico SPSS, como herramienta principal para determinar la relación entre la variable control interno y la variable gestión de la calidad y posteriormente elaborar las tablas en los que se presentan los resultados de la investigación, cabe mencionar que se busca determinar la relación entre la variable Control interno y control de gestión de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires.

3.7. Hipótesis

3.7.1. Hipótesis principal.

Existe correlación entre el control interno y la gestión de la calidad de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires.

3.7.2. Hipótesis derivadas.

a) Existe correlación significativa entre el ambiente de control y la gestión de la calidad de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires.

b) Existe correlación significativa entre la evaluación de riesgos y la gestión de la calidad de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires.

c) Existe correlación significativa entre las actividades de control y la gestión de la calidad de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires.

d) Existe correlación significativa entre la información y comunicación y la gestión de la calidad de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires.

e) Existe correlación significativa de la supervisión y monitoreo en la gestión de la calidad de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires.

3.8. Variables de estudio

Las variables de estudio de esta investigación son: Control interno y Gestión de la calidad

CAPITULO IV
RESULTADOS Y DISCUSION

4.1. Resultados

4.1.1. Análisis de fiabilidad mediante el Alfa de Cronbach

Tabla 1

Fiabilidad

<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>N° de elementos</i>
0,985	47

Según la tabla 1, denominado estadísticas de fiabilidad, muestra los resultados que, a través de un análisis individual de los ítems pertenecientes a las dimensiones de las variables de estudio, que el conjunto de ítems tiene confiabilidad del 98.5%. El coeficiente Alpha de Cronbach es un modelo de consistencia interna, basado en el promedio de las correlaciones entre ítems, cuanto mayor sea la confiabilidad, mejor. “El valor más bajo aceptable para el coeficiente alfa de Cronbach es de 0,7; si el coeficiente está por debajo de este valor, entonces la consistencia interna de la escala utilizada es débil” (Celina y Campo, 2005). Este valor muestra consistencia interna, es decir, muestra la correlación entre cada una de las preguntas; un valor superior a 0,7 revela una fuerte relación entre las preguntas, un valor más bajo revela una relación débil entre ellas.

4.1.2. Análisis descriptivo

Tabla 2

Edad de los colaboradores de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Entre 18 y 30 años	36	54,5	54,5	54,5
	Entre 31 y 40 años	18	27,3	27,3	81,8
	Entre 41 y 50 años	8	12,1	12,1	93,9
	Más de 51 años	4	6,1	6,1	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

La tabla 2 muestra la edad de los colaboradores de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires, los resultados indican que 36 tienen edades entre 18 y 30 años los mismos que representan el 54.5%, mientras que 18 tienen edades entre 31 y 40 años los mismos que representan el 27.3%, otro grupo minoritario de 8 tiene edades entre 41 y 50 años los mismos que representan el 12.1%, y una mínima cantidad de 4, tienen edad mayor a 51 años los mismos que representan el 6.1%. Por lo tanto, la mayoría de los encuestados son jóvenes que tienen edades entre 18 y 30 años, constituyendo una fuerza y vigor fundamental para el desarrollo de las actividades de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires.

Tabla 3

Genero de los colaboradores de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires

		Genero		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje		
Válido	Masculino	34	51,5	51,5	51,5
	Femenino	32	48,5	48,5	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

La tabla 3 muestra el género de los colaboradores de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires, los resultados indican que 34 son del género masculino, los mismos que

representan el 51.5%, mientras que 32 son mujeres las mismas que representan el 48.5%. La diferencia entre varones y mujeres es mínima ya que se brinda oportunidades para ambos.

Tabla 4

Estado civil de los colaboradores de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Soltero	46	69,7	69,7	69,7
	Casado	20	30,3	30,3	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

La tabla 4 muestra el estado civil de los colaboradores de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires, donde 46 son solteros representando el 69.7%, mientras que los casados son 20 los mismos que representan el 30.3%. La mayoría de los colaboradores de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires son solteros, corroborando la información de la tabla anterior de que la mayoría son jóvenes y solteros.

4.1.3. Contratación de la hipótesis

Para la contratación de la hipótesis se hizo uso de una prueba paramétrica, la prueba de correlación de Pearson, la misma que es una prueba estadística para analizar la relación entre dos variables medidas en un nivel por intervalos o de razón. Esta prueba se utilizó porque los datos tienen distribución normal, según la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, en la misma que se observa que el nivel Sig. es mayor a 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula, de que los datos tienen distribución normal, siendo el planteamiento y la regla de decisión la siguiente:

Planteamiento de la hipótesis

H₀: Si tienen distribución normal los datos.

H₁: No tienen distribución normal los datos.

Regla de decisión

Si p valor es mayor o igual que 0.05 entonces en este caso se acepta la hipótesis nula (H₀)

Si p valor es menor que 0.05 entonces se acepta la hipótesis alterna (H₁) y por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H₀).

Tabla 5

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Control Interno	,105	66	,069	,917	66	,000
Gestión de la calidad	,164	66	,000	,934	66	,002

a. Corrección de significación de Lilliefors

4.1.3.1. Hipótesis general.

H₀: No existe correlación significativa entre el control interno y la gestión de la calidad de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires.

H₁: Existe correlación significativa entre el control interno y la gestión de la calidad de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires.

Regla de decisión

Si p valor es mayor o igual que 0.05 entonces en este caso se acepta la hipótesis nula (H₀)

Si p valor es menor que 0.05 entonces se acepta la hipótesis alterna (H₁) y por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H₀).

Tabla 6

Correlación de la variable control interno y gestión de la calidad

		Correlaciones	
		Control interno	Gestión de la calidad
Control interno	Correlación de Pearson	1	,848**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	66	66
Gestión de la calidad	Correlación de Pearson	,848**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	66	66

**La correlacion es significativa en el nivel 0.01 (Bilateral)

La tabla 6 sobre la correlación de la variable control interno y gestión de la calidad nos muestra la fila Sig. (bilateral) con un p - valor de 0.000, por lo tanto como el valor de p (Sig. (bilateral)) es menor que 0.05 entonces en este caso se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula y se concluye que hay evidencias suficientes para plantear que existe relación significativa entre el control interno y la gestión de la calidad de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires, ya que la correlación de Pearson muestra un nivel de 0.848 entonces se dice que la correlación es positiva considerable. A mayor control interno mayor será la gestión de la calidad, es decir si mejora el control interno también mejora la gestión de la calidad.

4.1.3.2. Hipótesis específica 1.

H₀: No existe correlación significativa entre el ambiente de control y la gestión de la calidad de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires.

H₁: Existe correlación significativa entre el ambiente de control y la gestión de la calidad de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires.

Regla de decisión

Si p valor es mayor o igual que 0.05 entonces en este caso se acepta la hipótesis nula (H₀)

Si p valor es menor que 0.05 entonces se acepta la hipótesis alterna (H_1) y por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H_0).

Tabla 7

Correlación de la dimensión ambiente de control y la variable gestión de la calidad

		Correlaciones	
		Ambiente de control	Gestión de la calidad
Ambiente de control	Correlación de Pearson	1	,780**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	66	66
Gestión de la calidad	Correlación de Pearson	,780**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	66	66

**La correlacion es significativa en el nivel 0.01 (Bilateral)

La tabla 7 sobre la correlación de la dimensión ambiente de control y la variable gestión de la calidad nos muestra la fila Sig. (bilateral) con un p - valor de 0.000, por lo tanto como el valor de p (Sig. (bilateral)) es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna y se concluye que hay evidencias suficientes para plantear que existe correlación significativa entre el ambiente de control y la gestión de la calidad de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires, ya que la correlación de Pearson muestra un nivel de 0.780 entonces se dice que la correlación es positiva considerable. Ante una mejora en el ambiente de control mejora también la gestión de la calidad.

4.1.3.3. Hipótesis específica 2.

H_0 : No existe correlación significativa entre la evaluación de riesgos y la gestión de la calidad de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires.

H_1 : Existe correlación significativa entre la evaluación de riesgos y la gestión de la calidad de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires.

Regla de decisión

Si p valor es mayor o igual que 0.05 entonces en este caso se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si p valor es menor que 0.05 entonces se acepta la hipótesis alterna (H_1) y por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H_0).

Tabla 8

Correlación de la dimensión evaluación de riesgos y la variable gestión de la calidad

		Correlaciones	
		Evaluación de riesgos	Gestión de la calidad
Evaluación de riesgos	Correlación de Pearson	1	,747**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	66	66
Gestión de la calidad	Correlación de Pearson	,747**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	66	66

**La correlacion es significativa en el nivel 0.01 (Bilateral)

La tabla 8 sobre la correlación de la dimensión evaluación de riesgos y la variable gestión de la calidad nos muestra la fila Sig. (bilateral) con un p - valor de 0.000, por lo tanto como el valor de p (Sig. (bilateral)) es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna y se concluye que hay evidencias suficientes para plantear que existe correlación significativa entre la evaluación de riesgos y la gestión de la calidad de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires, ya que la correlación de Pearson muestra un nivel de 0.747 entonces se dice que la correlación es positiva considerable. Ante una mejora en la evaluación de riesgos mejora también la gestión de la calidad.

4.1.3.4. Hipótesis específica 3.

H_0 : No existe correlación significativa entre las actividades de control y la gestión de la calidad de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires.

H₁: Existe correlación significativa entre las actividades de control y la gestión de la calidad de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires.

Regla de decisión

Si p valor es mayor o igual que 0.05 entonces en este caso se acepta la hipótesis nula (H₀)

Si p valor es menor que 0.05 entonces se acepta la hipótesis alterna (H₁) y por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H₀).

Tabla 9

Correlación de la dimensión actividades de control y la variable gestión de la calidad

		Correlaciones	
		Actividades de control	Gestión de la calidad
Actividades de control	Correlación de Pearson	1	,871**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	66	66
Gestión de la calidad	Correlación de Pearson	,871**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	66	66

**La correlacion es significativa en el nivel 0.01 (Bilateral)

La tabla 9 sobre la correlación de la dimensión actividades de control y la variable gestión de la calidad nos muestra la fila Sig. (bilateral) con un p - valor de 0.000, por lo tanto como el valor de p (Sig. (bilateral)) es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna y se concluye que hay evidencias suficientes para plantear que existe correlación significativa entre las actividades de control y la gestión de la calidad de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires, ya que la correlación de Pearson muestra un nivel de 0.871 entonces se dice que la correlación es positiva considerable. Ante una mejora en las actividades de control mejora también la gestión de la calidad.

4.1.3.5. Hipótesis específica 4.

H₀: No existe correlación significativa entre la información y comunicación y la gestión de la calidad de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires.

H₁: Existe correlación significativa entre la información y comunicación y la gestión de la calidad de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires.

Regla de decisión

Si p valor es mayor o igual que 0.05 entonces en este caso se acepta la hipótesis nula (H₀)

Si p valor es menor que 0.05 entonces se acepta la hipótesis alterna (H₁) y por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H₀).

Tabla 10

Correlación de la dimensión información y comunicación y la variable gestión de la calidad

		Correlaciones	
		Información y comunicación	Gestión de la calidad
Información y comunicación	Correlación de Pearson	1	,788**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	66	66
Gestión de la calidad	Correlación de Pearson	,788**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	66	66

**La correlacion es significativa en el nivel 0.01 (Bilateral)

La tabla 10 sobre la correlación de la dimensión información y comunicación y la variable gestión de la calidad nos muestra la fila Sig. (bilateral) con un p - valor de 0.000, por lo tanto como el valor de p (Sig. (bilateral)) es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna y se concluye que hay evidencias suficientes para plantear que existe correlación significativa entre la información y comunicación y la gestión de la calidad de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires, ya que la correlación de Pearson muestra un nivel de

0.788 entonces se dice que la correlación es positiva considerable. Ante una mejora en la información y comunicación mejora también la gestión de la calidad.

4.1.3.6. Hipótesis específica 5.

H₀: No existe correlación significativa entre la supervisión y monitoreo y la gestión de la calidad de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires.

H₁: Existe correlación significativa entre la supervisión y monitoreo y la gestión de la calidad de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires.

Regla de decisión

Si p valor es mayor o igual que 0.05 entonces en este caso se acepta la hipótesis nula (H₀)

Si p valor es menor que 0.05 entonces se acepta la hipótesis alterna (H₁) y por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H₀).

Tabla 11

Correlación de la dimensión la supervisión y monitoreo y la variable gestión de la calidad

		Correlaciones	
		Supervisión y monitoreo	Gestión de la calidad
Supervisión y monitoreo	Correlación de Pearson	1	,767**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	66	66
Gestión de la calidad	Correlación de Pearson	,767**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	66	66

**La correlacion es significativa en el nivel 0.01 (Bilateral)

La tabla 11 sobre la correlación de la dimensión supervisión y monitoreo y la variable gestión de la calidad nos muestra la fila Sig. (bilateral) con un p - valor de 0.000, por lo tanto como el valor de p (Sig. (bilateral)) es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna y se concluye que hay evidencias suficientes para plantear que existe

correlación significativa entre la supervisión y monitoreo y la gestión de la calidad de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires, ya que la correlación de Pearson muestra un nivel de 0.767 entonces se dice que la correlación es positiva considerable. Ante una mejora en las Supervisión y monitoreo mejora también la gestión de la calidad.

4.2. Discusión

Esta investigación tiene como objetivo principal determinar la relación entre el control interno y la gestión de la calidad de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires, dichos resultados muestran que los componentes del control interno se relacionan con la gestión de la calidad. Similares resultados obtuvo Vásquez (2019) en su tesis titulada: Factores de riesgo y control interno en la Asociación Educativa Adventista de la Unión Peruana del Sur, 2019, de la Universidad Peruana Unión, su objetivo fue determinar la relación que existe entre los factores de riesgo y el control interno en la Asociación Educativa en mención. Donde aplicó un diseño de investigación no experimental, de tipo correlacional. Donde utilizo encuestas para la recolección de datos de ambas variables de estudio. Los resultados fueron: 1) factores de riesgo relacionados con el control interno $Rho = 0,695$; 2) los factores de riesgo están relacionados con el entorno de control, $Rho = 0,433$; 3) los factores de riesgo están relacionados con la evaluación del riesgo $Rho = 0,645$; 4) los factores de riesgo están relacionados con las actividades de control $Rho = 0,736$; 5) factores de riesgo con comunicación $Rho = 0,754$; 6) los factores de riesgo están relacionados con la comunicación $Rho = 0,680$.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

En concordancia con los resultados de esta investigación, titulada “Relación del control interno en la gestión de la calidad de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires”, para lo cual se presenta las conclusiones:

Existe relación significativa entre el control interno y la gestión de la calidad de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires, la correlación de la variable control interno y gestión de la calidad nos muestra la fila Sig. (bilateral) con un p - valor de 0.000, por lo tanto como el valor de p (Sig. (bilateral)) es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna y se concluye que hay evidencias suficientes para plantear que existe correlación significativa entre el control interno y la gestión de la calidad de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires, ya que la correlación de Pearson muestra un nivel de 0.848 entonces se dice que la correlación es positiva considerable. A mayor control interno mayor será la gestión de la calidad, es decir si mejora el control interno también mejora la gestión de la calidad.

Respecto a la dimensión ambiente de control y la variable gestión de la calidad nos muestra la fila Sig. (bilateral) con un p - valor de 0.000, por lo tanto como el valor de p (Sig. (bilateral)) es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna y se concluye que hay evidencias suficientes para plantear que existe correlación significativa entre el ambiente de control y la gestión de la calidad de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires, ya que la correlación de Pearson muestra un nivel de 0.780 entonces se dice que la correlación es positiva considerable. Ante una mejora en el ambiente de control mejora también la gestión de la calidad.

Sobre la correlación de la dimensión evaluación de riesgos y la variable gestión de la calidad nos muestra la fila Sig. (bilateral) con un p - valor de 0.000, por lo tanto como el valor de p (Sig. (bilateral)) es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna y se concluye que hay evidencias suficientes para plantear que existe correlación significativa entre la evaluación de riesgos y la gestión de la calidad de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires, ya que la correlación de Pearson muestra un nivel de 0.747 entonces se dice que la correlación es positiva considerable. Ante una mejora en la evaluación de riesgos mejora también la gestión de la calidad.

Sobre la correlación de la dimensión actividades de control y la variable gestión de la calidad nos muestra la fila Sig. (bilateral) con un p - valor de 0.000, por lo tanto como el valor de p (Sig. (bilateral)) es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna y se concluye que hay evidencias suficientes para plantear que existe correlación significativa entre las actividades de control y la gestión de la calidad de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires, ya que la correlación de Pearson muestra un nivel de 0.871 entonces se dice que la correlación es positiva considerable. Ante una mejora en las actividades de control mejora también la gestión de la calidad.

Sobre la correlación de la dimensión información y comunicación y la variable gestión de la calidad nos muestra la fila Sig. (bilateral) con un p - valor de 0.000, por lo tanto como el valor de p (Sig. (bilateral)) es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna y se concluye que hay evidencias suficientes para plantear que existe correlación n significativa entre la información y comunicación y la gestión de la calidad de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires, ya que la correlación de Pearson muestra un nivel de

0.788 entonces se dice que la correlación es positiva considerable. Ante una mejora en la información y comunicación mejora también la gestión de la calidad.

Sobre la correlación de la dimensión supervisión y monitoreo y la variable gestión de la calidad nos muestra la fila Sig. (bilateral) con un p - valor de 0.000, por lo tanto como el valor de p (Sig. (bilateral)) es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna y se concluye que hay evidencias suficientes para plantear que existe correlación significativa entre la supervisión y monitoreo y la gestión de la calidad de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires, ya que la correlación de Pearson muestra un nivel de 0.767 entonces se dice que la correlación es positiva considerable. Ante una mejora en las Supervisión y monitoreo mejora también la gestión de la calidad.

5.2. Recomendaciones

Continuar mejorando en todas las áreas a fin de que se puedan lograr las metas y objetivos trazados.

Realizar o ejecutar un plan que permita gestionar con mayor efectividad la calidad de los productos.

LISTA DE REFERENCIAS

- Acuña, A. (2008). El Sistema De Control Interno Como Instrumento De Gestión Para La Adecuada Toma De Decisiones En La Empresa Servicentro Primavera SRL 2015-2016.” Universidad Nacional de Cajamarca. Retrieved from <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/1009>
- Alvarez, A. (2013). “Control De Calidad Como Una Herramienta De Madera, En La Ciudad De Quetzaltenango”
- Barbaran Barragán, G. M. (2013). Implementación del control interno en la gestión institucional del cuerpo general de bomberos voluntarios del Perú. Tesis de Licenciatura Universidad San Martín de Porres, 137. Retrieved from http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/576/3/barbaran_gl.pdf
- Becerra, O. D., Díaz, S., Aldo, M., & Meza, Q. (2017). Facultad De Ciencias Contables. 1–85.
- Binti Ida, U. (2017). Contribuciones Del Control Interno A La Mejora De La Rentabilidad De Una Empresa De Servicios Turísticos Trabajo. Universitas Nusantara PGRI Kediri, 01, 1–7. Retrieved from <http://www.albayan.ae>
- Choez Machuca, W. L. (2017). Tesis “El Sistema de Control Interno como Instrumento de Gestión para la Adecuada Toma de Decisiones en la Empresa ServiCentro Primavera SRL 2015-2016”, Universidad Nacional de Cajamarca, Escuela de PosGrado
- Errante Porras, D. A. (2015). Tesis “Modelo De Gestión De Calidad Total Dirigido A Pymes De Automatización Industrial En Venezuela”. Universidad Católica Andres Bello, Caracas – Venezuela.
- Espinoza (2014). Tesis "Aplicación de un programa sobre control de calidad para un grupo de trabajadores de planta de una fábrica de alimentos". Universidad Rafael Landívar, Guatemala de la Asunción.
- García Martínez, C. E., Marin Vargas, M. E. & Moreno Neri, J. J. (2009) realizaron un estudio de investigación titulado; El control interno en microempresas dedicadas a la elaboración y venta de alimentos en el municipio de Ensenada, B. C., fallas y propuestas de solución.
- García, B. R. H. M. T. (2016). Chimbote Facultad De Ciencias Contables. Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.
- García, D. (2011). Elaboración de un plan HACCP para el proceso de deshidratación de frutas en la organización de alimentos campestres S.A. Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Guevara Delgado, N. A. (2017). Tesis “El Control Interno Y Su Impacto En El Área De Recursos Humanos De Las Mypes Del Perú: Caso Complex Del Perú S.A.C. Tumbes, 2016”, de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

- Mendoza, W. M., García, T. Y., Delgado, M. I., & Barreiro, I. M. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de Las Ciencias*, 4(4), 206. <https://doi.org/10.23857/dc.v4i4.835>
- Montenegro Palacios, L. A (2017). *Gestión Del Control De Calidad De Los Productos Perecibles Para Reducir Los Desmedros De Metro Cencosud Retail Perú S.A. – Santa Elena Chiclayo*, 2013 - 2016.
- Pazmiño, E. M. (2015). *Sistema de Gestión Ambiental para el Laboratorio Central de Control de Calidad de la EPMAPS basado en la Norma ISO 14001*. Retrieved from <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/6012>
- Quispe, B., & Arpasi, R. (2019). *Universidad peruana union*. 1–83.
- Reaño, K. Y. (2016). *Elaboración Del Plan Haccp Para El Proceso De Miel De Abeja Envasada En La Empresa Toyva Eirl -Lambayeque 2013*. 1–206. Retrieved from <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/843>
- Rivera Villacorta, J. (2016). *Sistema de Control Interno y su relación con el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Oficina de Gestión de las Personas del Gobierno Regional de San Martín*, 2016. Universidad César Vallejo.
- Rubiela, Cucaita. A. (2018). *Control Interno En La Mejora De Procesos Operativos En Un Servicio De Catering*.
- Salazar, L. (2014). *El control interno: herramienta indispensable para el fortalecimiento de las capacidades de la gerencia pública de hoy. Tesis Para Optar El Grado de Magíster En Ciencia Política y Gobierno Con Mención Gerencia Pública*, 71. Retrieved from <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/5543>
- Vásquez Campos, S. A. (2019). *Tesis “Factores de riesgo y control interno en la Asociación Educativa Adventista de la Unión Peruana del Sur, 2019”*, de la Universidad Peruana Unión.
- Zapata Orozco, T. (2017). *El control interno y la administración del área de presupuesto en la ejecutora 027 - Red de Salud Villa El Salvador, Lurín, Pachacamac, Pucusana – DRS VES LPP - 2014*. Universidad César Vallejo.

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de consistencia

Título	Problemas	Hipótesis	Objetivos	Enfoque, Tipo y Diseño
Relación del control interno en la gestión de la calidad de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires	General ¿Cuál es la correlación del control interno en la gestión de la calidad de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires?	General Existe correlación significativa entre el control interno y la gestión de la calidad de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires.	General Determinar la correlación del control interno en la gestión de la calidad de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires	La investigación es de enfoque cuantitativo, tipo correlacional, y diseño no experimental.
	Específicos ¿Cuál es la correlación del ambiente de control en la gestión de la calidad de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires?	Específicos Existe correlación significativa entre el ambiente de control y la gestión de la calidad de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires.	Específicos Determinar la correlación del ambiente de control en la gestión de la calidad de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires	
	¿Cuál es la correlación de la evaluación de riesgos en la gestión de la calidad de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires?	Existe correlación significativa entre la evaluación de riesgos y la gestión de la calidad de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires.	Determinar la correlación de la evaluación de riesgos en la gestión de la calidad de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires	
	¿Cuál es la correlación de las actividades de control en la gestión de la calidad de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires?	Existe correlación significativa entre las actividades de control y la gestión de la calidad de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires.	Determinar la correlación de las actividades de control en la gestión de la calidad de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires	
	¿Cuál es la correlación de la información y comunicación en la gestión de la calidad	Existe correlación significativa entre la información y comunicación y la gestión de la calidad	Determinar la correlación de la información y comunicación en la gestión de la calidad	

de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires?	de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires.	de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires
¿Cuál es la correlación de la supervisión y monitoreo en la gestión de la calidad de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires?	Existe correlación significativa de la supervisión y monitoreo en la gestión de la calidad de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires.	Determinar la correlación de la supervisión y monitoreo en la gestión de la calidad de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires

Anexo 2

Matriz operacional

Relación del control interno en la gestión de la calidad de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires	Ambiente de control	Valores éticos	
		Relación jerárquica	
		Políticas claras	
	Evaluación de riesgos	Selección de personal	
		Mejoramiento profesional	
		Procesos	
	Control interno	Actividades de control	Procedimientos
			Identificación de riesgos
		Información y comunicación	Eventos asociados al riesgo
			Impacto del riesgo
			Evaluación de riesgos
			Análisis de riesgos
			Eventos pasados
			Respuesta al riesgo
			Barreras de las actividades
			Medidas de respuesta al riesgo
	Supervisión y monitoreo	Informe de las actividades	
Evaluación de riesgos periódica			
Informe de responsabilidades			
Gestión de la calidad	Gestión de la calidad	Comunicación oportuna	
		Canales de comunicación	
		Flujo horizontal de la información	
		Flujo vertical de la información	
		Flujo de la información	
		Seguimiento de las actividades	
		Actividades progresivas	
		Técnicas de monitoreo	
		Responsabilidades de monitoreo	
		Instrumentos de evaluación	
		Enfoque basado en el cliente	
		El liderazgo.	
		La participación del personal	
		El enfoque basado en procesos	

Anexo 3

Instrumento de investigación

UNIVERSIDAD PERUANA UNION

ESCUELA DE POSGRADO

UNIDAD DE POSGRADO DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ENCUESTA

Este cuestionario es el instrumento de un trabajo de investigación y tiene el propósito de recoger información sobre la investigación titulada: **Relación del control interno en la gestión de la calidad de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires**. Estimado Colaborador, sírvase contestar las siguientes preguntas, cuyas respuestas serán de gran ayuda para realizar la investigación, y recuerde la información brindada será confidencial.

I. Datos Generales

1. Edad	2. Género	3. Estado Civil
a) 18 - 30	a) Masculino	a) Soltero (a)
b) 31 - 40	b) Femenino	b) Casado (a)
c) 41 - 50		c) Viudo (a)
d) 51 a más		d) Divorciado (a)
		e) Conviviente

II. Preguntas sobre las variables de la investigación

Cada Ítem tiene cinco posibles respuestas, marque con una "X" en la columna que considere su respuesta:

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

Ítems	CONTROL INTERNO	PUNTAJE S				
		1	2	3	4	5
	Ambiente de control					
1	Difunde entre los empleados valores éticos claros y definidos					
2	Aprecia la relación jerárquica en la estructura organizativa de la empresa					
3	Establece políticas claras para la asignación de puestos en función al perfil de competencias					
4	Aplica procedimientos específicos de selección para el reclutamiento de personal					
5	Toma en cuenta el desempeño profesional para el otorgamiento de los ascensos dentro de la organización					
6	Cuenta con manuales que documenten los procesos que se deben desarrollar					
7	La empresa tiene procedimientos claramente definidos					

Evaluación de riesgos						
8	Aplica técnicas específicas para la identificación de los riesgos					
9	Identifica los eventos internos y externos asociados a los riesgos					
10	Determina el potencial impacto de los eventos identificados en la gestión de la empresa					
11	Evalúa independientemente cada riesgo identificado					
12	Analiza los riesgos considerando su probabilidad de ocurrencia e impacto					
13	Utiliza métodos cualitativos y cuantitativos para medir los riesgos					
14	Toma en cuenta los eventos internos y externos pasados para evaluar los riesgos					
Actividades de control						
15	Establece políticas para asegurar las respuestas al riesgo					
16	Diseña procedimientos para implementar las respuestas al riesgo					
17	Identifica las barreras asociadas a las actividades de control					
18	Implementa medidas (preventivas, detectivas, manuales e informativas) que garanticen la respuesta al riesgo					
19	Informa por escrito al personal de las actividades control que se llevaran a cabo					
20	Evalúa periódicamente los procedimientos para asegurar la efectividad de las respuestas al riesgo					
Información y comunicación						
21	Informa a las unidades ejecutoras las responsabilidades que les corresponden en la gestión de riesgos					
22	Comunica oportunamente al personal la información relevante sobre los riesgos					
23	Existen canales de información ante posibles actos de corrupción					
24	Garantiza el flujo horizontal de la información en la organización					
25	Garantiza el flujo vertical de la información de los riesgos en la estructura organizacional					
26	Cuenta con un sistema de integrado de información que garantice el adecuado flujo de la información					
Supervisión y monitoreo						
27	Realiza seguimiento a las actividades que dan respuesta al riesgo evaluando los cambios necesarios					
28	Pone en práctica actividades progresivas para el monitoreo de los riesgos					
29	Monitorea cada uno de los riesgos luego de poner en práctica los cambios necesarios para su control					
30	Utiliza técnicas de monitoreo según la particularidad de cada área					
31	Asigna responsabilidades de monitoreo específicas a las áreas con mayor riesgo					
32	Aplica instrumento de autoevaluación (checklist), cuestionarios o diagrama de flujos) en el monitoreo de los riesgos					
Nº	GESTIÓN DE LA CALIDAD	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
33	Constantemente renueva y forma a los trabajadores					
34	Existe buena actitud y motivación de los trabajadores					

35	Hay disminución del tiempo destinado a otras tareas							
36	Existe flexibilidad en el proceso productivo							
37	Existe flexibilidad hacia los trabajadores							
38	Existe asimilación de la cultura de la calidad en la empresa							
39	Hay gran interés por la calidad en el proceso productivo							
40	Existen mejoras en el control de la calidad y la gestión de la empresa							
41	Existen mejoras en los productos ofertados							
42	Existen mejoras en la productividad							
43	Existen mejoras en la imagen de la empresa							
44	Hay mejoras en la definición de responsabilidades y obligaciones de los trabajadores							
45	Hay aumento de la motivación y confianza de los trabajadores hacia la empresa							
46	Existen mejoras en la comunicación entre directivos y trabajadores							
47	Hay reducciones en los productos defectuosos							

Anexo 4

Carta solicitando autorización



UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
UPG de Ciencias Empresariales

Lima, Ñaña, 31 de diciembre de 2019

Bioq.
IVÁN GÓMEZ
Gerente de Gestión de Calidad
Empresa Granix

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo y el deseo de que Dios prospere su vida profesional y personal.

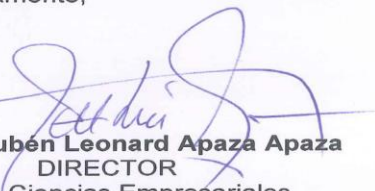
En esta oportunidad tengo a bien presentar a la Ing. Marita Ada Shirley Diaz de la Vega Huanca, egresada de la Maestría en Auditoría con mención en Auditoría Integral.

Por favor, solicito brindarle las facilidades necesarias.

Quedo agradecido por su gentil atención.

Atentamente,




Rubén Leonard Apaza Apaza
DIRECTOR
UPG Ciencias Empresariales

Anexo 5

Carta de aceptación

**CARTA DE ACEPTACIÓN
PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACION**

Buenos Aires, 24 de febrero del 2020

Señor
Dr. Julio Rengifo Peña
Director de la UPG Ciencias Empresariales
Universidad Peruana Unión

Presente.-

Reciba un cordial saludo y el deseo las múltiples bendiciones de Dios, por intermedio de esta carta.

En esta oportunidad yo, Dolly Bartolo, **Jefe del Laboratorio y Control de Calidad – Granix**, acepto y me comprometo a brindar las facilidades en la ejecución del trabajo de investigación (Relación del control interno en la gestión de calidad de la empresa Granix - Argentina) a ser desarrollado en la empresa: Alimentos Granix por la Ing. Marita Ada Shirley Diaz de la Vega Huanca, egresada de la Maestría en Auditoría con Mención en Auditoría Integral.

Brindando la atención a la presente, y reiterándole mis cordiales saludos me despido.

Atentamente,



Ing. DOLLY BARTOLO
Jefe de Laboratorio y CC
ALIMENTOS GRANIX

Dolly Bartolo
Jefe del Laboratorio de Calidad – Alimentos Granix

Anexo 6

Validación del instrumento

Instrumento para la validez de contenido

Instrucciones

El presente instrumento tiene como finalidad determinar la relación del control interno en la gestión de la calidad de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires.

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen un espacio para las observaciones que hubiera.

Fecha actual: 10 de abril de 2020

Nombres y Apellidos del Juez: Mg. Nemias Saboya Rios

Institución donde labora: Universidad Peruana Unión

Años de experiencia profesional o científica: 10



Firma
Nemias Saboya Rios

Criterios generales para validez de contenido del instrumento

1. ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?
Si (x) No ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

2. ¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?
Si (x) No ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

3. ¿Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?
Si () No (x)

Observaciones:.....

Sugerencias.....

4. ¿Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?
Si () No (x)

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

5. ¿Los ítems del instrumento tienen correspondencia con la dimensión a la que pertenecen en el constructo?
Si (x) No ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....


Firma
Nemias Saboya Rios

Instrumento para la validez de contenido
Instrucciones

El presente instrumento tiene como finalidad determinar la relación del control interno en la gestión de la calidad de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires.

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen un espacio para las observaciones que hubiera.

Fecha actual: 10 de abril de 2020

Nombres y Apellidos del Juez: Reynaldo Justino Silva Paz

Institución donde labora: Universidad Peruana Unión

Años de experiencia profesional o científica: 10



Firma

Reynaldo Justino Silva Paz

Criterios generales para validez de contenido del instrumento

1. ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?
Si (x) No ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

2. ¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?
Si (x) No ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

3. ¿Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?
Si () No (x)

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

4. ¿Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?
Si () No (x)

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

5. ¿Los ítems del instrumento tienen correspondencia con la dimensión a la que pertenecen en el constructo?
Si (x) No ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....



Firma
Reynaldo Justino Silva Paz

Instrumento para la validez de contenido
Instrucciones

El presente instrumento tiene como finalidad determinar la relación del control interno en la gestión de la calidad de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires.

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen un espacio para las observaciones que hubiera.

Fecha actual: 10 de abril de 2020

Nombres y Apellidos del Juez: Manuel Amasifuen Reategui

Institución donde labora: Universidad Peruana Unión

Años de experiencia profesional o científica: 10



Firma

Manuel Amasifuen Reategui

