

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN – HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS
CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS



**“EL CONTROL INTERNO EN EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL
DEL CONDOMINIO EL MANZANO DISTRITO RÍMAC, PROVINCIA Y
DEPARTAMENTO LIMA - PERIODO 2020”**

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: ECONOMÍA Y NEGOCIOS

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO

TESISTA:

ENY MABEL ZANELLI MANRIQUE

ASESOR:

DR. JORGE EDGAR ROSALES ALBORNOZ

HUÁNUCO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis padres, mis hijos, la familia en general y aquellos seres queridos que ya no están presentes, son quienes siempre forman base fundamental durante toda mi vida, guiándome y enseñándome siempre valores que me acompañarían por siempre.

A las buenas amistades que tienen sensibilidad por los menos favorecidos que siempre me impulsan y son ejemplo y en especial a mis hijos, por los que lucho día a día y a los que también enseñó que el sacrificio es necesario para aprender a ser una persona de bien y de provecho.

Agradecimiento

A Dios en primer lugar por permitirme tener salud y fortaleza para seguir en busca de mis logros ya que sin el nada sería posible en la vida.

A mis amados padres y a la familia que son mi apoyo y refugio en los momentos difíciles por brindarme también su paciencia y comprensión.

A mis hijos e hijas a quienes son mi inspiración, motivación e incondicionales para culminar el trabajo de tesis y a mis padres y a mis abuelitos y abuelitas maternos y paternos que ya no están físicamente pero siempre en mi corazón porque siempre se preocuparon y desearon que me desarrolle en mi educación y no dudaron en ningún momento de mi capacidad para conseguir este logro.

A las docentes del Programa de Fortalecimiento en Investigación - PROFI quienes nos han guiado con paciencia, rectitud y ha brindado orientación, ánimo para superar las dificultades y sobre todo han puesto a disposición todos sus conocimientos, aporte valioso para esta investigación.

A todas las personas que hicieron posible esta investigación y que de alguna manera estuvieron conmigo en los momentos difíciles, alegres, y tristes en especial a los residentes del condominio El Manzano por su valioso aporte.

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar que el control interno influye en el desempeño organizacional del condominio El Manzano distrito Rímac, provincia y departamento Lima - periodo 2020, la metodología de la investigación tuvo un enfoque cuantitativo con un tipo de investigación aplicada, utilizó un diseño no experimental, con diseño de corte transversal o transeccional y de nivel correlacional. Se trabajó con una población constituida por 196 departamentos habitacionales, distribuidos en 09 bloques, la muestra fue no probabilístico por conveniencia, estuvo conformada por 54 residentes, a quienes se aplicó la técnica la encuesta con su instrumento el cuestionario el mismo que fue previamente validado por juicio de experto y trabajado con el estadístico Alfa de Cronbach arrojando un resultado de confiabilidad excelente. Los resultados fueron descritos por medio de frecuencias representándose en tablas y figuras tanto de la variable control interno y de la variable desempeño organizacional, así como de la dimensión controles internos contables y la dimensión controles internos administrativos. Asimismo, se determinó la relación entre dichas variables, mediante la prueba de chi cuadrada se contrastaron la hipótesis general e hipótesis específicas, es así que la prueba estadística demostró que el estadístico asociado arrojó como resultado 0.008 que es menor a 0.05 ($p = 0.008 < 0.05$), lo que significa que ambas variables de estudio se relacionan entre sí y con ello se comprobó y se concluyó que el control interno influye significativamente con el desempeño organizacional del condominio el Manzano distrito Rímac, provincia y departamento Lima.

Palabras clave: Control interno, desempeño organizacional, controles internos contables, controles internos administrativos, condominio.

Abstract

The objective of this research work was to determine that internal control influences the organizational performance of the condominium El Manzano, Rimac district, province and department of Lima - period 2020, the research methodology had a quantitative approach with a type of applied research, using a non-experimental design, with a cross-sectional or transectional design and correlational level. The sample was non-probabilistic by convenience and consisted of 54 residents, to whom the survey technique was applied with its questionnaire instrument, which was previously validated by expert judgment and worked with the Cronbach's Alpha statistic, yielding a result of excellent reliability. The results were described by means of frequencies represented in tables and figures for the internal control variable and the organizational performance variable, as well as for the internal accounting controls dimension and the internal administrative controls dimension. Likewise, the relationship between these variables was determined, by means of the chi-square test, the general hypothesis and specific hypotheses were contrasted, and the statistical test showed that the associated statistic yielded a result of 0.008, which is less than 0.05 ($p = 0.008 < 0.05$), which means that both study variables are related to each other and thus it was proved and concluded that internal control significantly influences the organizational performance of the condominium El Manzano, Rimac district, Lima province and department.

Key words: Internal control, organizational performance, internal accounting controls, internal administrative controls, condominium.

Índice

Dedicatoria	
Agradecimiento	
Resumen	
Abstract	
Índice	
Introducción	
CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	11
1.1 Fundamentación del problema de investigación	
1.2 Formulación del problema de investigación general y específicos	
1.3 Formulación de objetivos generales y específicos	
1.4 Justificación	
1.5 Limitaciones	
1.6 Formulación de hipótesis generales y específicas	
1.7 Variables	
1.8 Definición teórica y operacionalización de variables	
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	20
2.1 Antecedentes	
2.2 Bases teóricas	
2.3 Bases conceptuales	
2.4 Bases epistemológicas	
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	70
3.1 Ámbito	
3.2 Población	
3.3 Muestra	
3.4 Nivel y tipo de estudio	
3.5 Diseño de investigación	
3.6 Métodos, Técnicas e instrumentos	
3.7 Validación y confiabilidad del instrumento	

3.8 Procedimiento	
3.9 Tabulación y análisis de datos	
3.10 Consideraciones éticas	
CAPITULO IV. RESULTADOS	75
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN	103
CONCLUSIONES	106
RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS	108
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	110
ANEXOS	112
• Matriz de consistencia N° 01	
• Consentimiento informado N° 02	
• Instrumentos N° 03	
• Validación del instrumento por jueces N° 04	
NOTA BIOGRÁFICA	
ACTA DE DEFENSA DE TESIS	

Introducción

El control interno es la agrupación de normativas, postulados, actividades, guías procedimentales entre otras, que de manera sistematizada y en unión de los integrantes que constituyen la empresa coadyuvan para cumplir con el objeto organizacional y alcanzar los objetivos sociales, en tal sentido el control dentro de la organización comprende todos los integrantes de las diferentes áreas cuyo fin es facilitar medir, analizar y mejorar la gestión organizacional (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, s.f.).

La clasificación de los controles internos esta dado el control interno contable y el control interno administrativos, de este modo el control interno contable se relaciona con la protección de la información organizacional asimismo de los bienes que posee la empresa, permitiendo la realización de las operaciones contables con datos exactos y confiables; por su parte el control interno administrativo ha sido creado para buscar el mejoramiento de las operaciones organizacionales de tal forma de alcanzar la mayor eficiencia, todos estos procesos y metodologías ayudan a controlar las operaciones de la administración de la organización (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, s.f.).

El desempeño en la mayor parte de las empresas sin finalidad lucrativa consiste en cumplir las órdenes relacionadas con los objetivos misionales, sin embargo, este tipo de organizaciones al igual que las demás necesitan realizar sus actividades considerando ciertos estándares de recursos, de este modo desde épocas antiguas ser efectivo y eficiente eran parámetros que definían el desempeño organizacional, estas forma de pensar permiten que las empresas puedan ser sostenibles, es decir dotarle de una valor agregado denominado importancia constante para los que tengan intereses directos, de acuerdo a los lineamientos una empresa se desempeñara correctamente cuando presenta un equilibrio entre lo efectivo, eficiente y relevante y al mismo tiempo es viable financieramente.

En el condominio El Manzano distrito Rímac, provincia y departamento Lima existe una carencia de control en el aspecto contable y administrativo, el personal administrativo no tiene claras sus funciones laborales porque no hay una estructura organizacional, existe morosidad por parte de los copropietarios en el pago de las cuotas establecidas dado que no existe control en el cumplimiento de leyes que regulan la propiedad exclusiva y de propiedad común, asimismo no se cumplen con las leyes tributarias, deberían existir técnicas y métodos que faciliten las funciones organizacionales internas para evidenciar el buen funcionamiento de los bienes inmuebles, lo que causa que la administración sea ineficiente, por consiguiente afecta el mantenimiento estructural de los bienes inmuebles, no dándose una correcta depreciación y hasta pudiendo terminar su vida útil antes de lo previsto, los bienes inmuebles del condominio dependen mucho de la parte contable financiera y administrativa, sin embargo carecen de un adecuado control por la inobservancia de la aplicación de normas y medidas que deben ser cumplidas para su funcionamiento, de esta manera salvaguardar sus activos y contar con la confiabilidad de los datos contables.

Al respecto la presente investigación se justifica porque la aplicación del control interno contable y administrativo permite a la entidad una adecuada utilización de sus recursos, lograr un adecuado cumplimiento de las diferentes políticas, obtener un grado de confiabilidad en la información y así poder lograr los objetivos perseguidos, en este sentido es indispensable en las organizaciones contar con un buen control interno, que permita medir la efectividad, eficiencia y relevancia a la vez el mantenimiento de la viabilidad financiera así como el producto de la gestión organizacional, dado que la aplicación del control al interior de empresa supervisa los sistemas administrativos y financieros, en merito a ello es necesario planificar a fin de establecer anticipadamente el grado de control interno tanto contable como administrativo en la empresa, buscando la fiabilidad en la obtención del movimiento para tomar decisiones correctas que servirán en el mejoramiento del desempeño organizacional.

El objetivo del presente estudio es determinar que el control interno influye en el desempeño organizacional del condominio El Manzano distrito Rímac, provincia y departamento Lima - periodo 2020.

CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Fundamentación del problema de investigación

La Universidad Nacional Experimental de Guyana (2018) señala que un grupo de estudiantes de la carrera contable, realizaron un servicio a la comunidad en el Parque Residencial Cachamay, desarrollaron un grupo de labores con la finalidad optimizar la ejecución de acciones de índole administrativa procediendo a actualizar los registros contables así como proponer diferentes metodologías contables y administrativos para simplificar la labor de la administración, en aras ser más eficientes en sus tareas según las líneas establecidas.

Las estudiantes D. Gutiérrez, N. Rivera y R. Marian desarrollaron la citada actividad en el mes de febrero y junio de 2017 utilizando para ello 120 horas dentro de ese tiempo diseñaron en plan de acciones basado en el aprendizaje para efectuar un diagnóstico a través de la recolección de información en los salones de aprendizaje , de este modo con los resultados obtenidos actualizaron el libro contable diario de los ejercicios 2016 y 2017, maximizando el ordenamiento administrativo de la organización, del mismo modo elaboraron el inventario y el flujo de caja mediante el programa Excel, luego capacitaron a la encargada de la administración del condominio para que maneje y controle adecuadamente estos programas para finalizar los estudiantes elaboraron una filosofía de gestión en beneficio de los residentes que parte de la contribución del servicio comunitario realizado, del mismo modo se procedió a actualizar los procedimientos contables y administrativos en otra Junta del Condominio (edificio 4).

Por otra parte los estudiantes R. Basanta y N. Mamo de la carrera administración de empresas, de la misma universidad, emplearon diversas estrategias entre ellas encuentros con los integrantes de la junta del condominio para establecer procesos y tareas especializadas, orientadas a mejorar la cohabitación dentro el condominio; entrevistas con los residentes para saber sus manifestaciones respecto a la gestión organizacional de la junta; revisión de la información contable para diagnosticar; comprobación de la situación financiera efectuada en un período determinado e información de los residentes del condominio sobre las equivocaciones halladas en los libros contables, para resolver esta problemática procedió a

actualizar la contabilidad del ejercicio 2016 e implementaron estrategias administrativas para mejorar la gestión de la administración en tal sentido la intervención comunitaria brindo ayuda administrativa y contable a los residentes del condominio con la finalidad de optimizar la gestión administrativa, contribuyendo con la mejorar la cohabitación de los residentes, solucionado la problemática detectada, asimismo el desarrollo de la intervención comunitaria permitió diseñar manuales que servirán de guía para evitar que se repitan equivocaciones del pasado.

El Perú no es ajeno a la problemática descrita es así que dentro nuestro ordenamiento jurídico tenemos a la Ley N° N°27157 que tipifica la regularización de edificaciones, del procedimiento para la declaratoria de fábrica y del régimen de unidades inmobiliarias de propiedad exclusiva y de propiedad común, que tiene por objeto establecer los procesos para el saneamiento de la titulación y de unidades inmobiliarias en las que coexisten bienes de propiedad exclusiva y de propiedad común, entre ellas tales como departamentos en edificios, quintas, casas en copropiedad, centros y galerías comerciales o campos feriales, otras unidades inmobiliarias con bienes comunes y construcciones de inmuebles de propiedad exclusiva, así como el procedimiento para la tramitación de la declaratoria de fábrica y el régimen legal de las unidades inmobiliarias que comprenden bienes de propiedad exclusiva y de propiedad común.

Por lo general pensamos que el manejo de la administración de un condominio, que se encuentra bajo el régimen de propiedad exclusiva y de propiedad común, es sólo el hecho de obtener ingresos a través de los cobros por las cuotas y realizar los pagos de servicios básicos, de personal, etc., verlo desde ese punto de vista pareciera un trabajo fácil. No obstante, esta práctica empírica del manejo de la Administración del Condominio ya no es la adecuada, dado al sinnúmero de responsabilidades y conocimientos legales, administrativos y financieros, que los encargados de la administración deben poseer para aplicar en correcta gestión.

El condominio El Manzano ubicado en el distrito del Rímac provincia y departamento de Lima materia de la presente investigación actualmente cuenta con un Reglamento Interno registrado en el Superintendencia de Registros Públicos SUNARP bajo la Partida N°12096943, habiéndose constituido la Junta de propietarios por el solo otorgamiento del citado Reglamento y está integrado por los Presidentes de la Juntas de Propietarios de cada bloque o sus Delegados

elegidos en sus respectivas asambleas, estos a su vez cuentan con un Presidente de la Junta de Propietarios que es elegido entre dichos presidentes.

No obstante, el mencionado condominio a pesar de contar con su respectivo reglamento que señala las reglas claras a seguir a la fecha presenta la siguiente problemática:

Los trabajadores no están registrados en una planilla de haberes por lo tanto no gozan de beneficios laborales como vacaciones, gratificaciones tampoco, seguros, CTS, etc. existen 11 trabajadores que no están registrado en el PLAME, por lo cual la SUNAFIL puede multar a los propietarios por los derechos laborales de los trabajadores. Los haberes a veces se realizan fuera de fecha, no existe control de las labores de los trabajadores, solo firman un cuaderno de asistencia de hora de ingreso y salida colocan que llegan a su hora pero al parecer no es así, los vigilantes laboran 12 horas y solo son remunerados con el sueldo mínimo vital, no existen pagos de horas extras, no llevan contabilidad, no existe control interno. En los ingresos o cobranzas del mantenimiento no emiten unos recibos con correlatividad, las cobranzas se realizan en efectivo y en diferentes cuentas, cuando lo recomendable es que este bancarizado, el dinero de las cobranzas no está en una cuenta de la Junta de Propietarios, están en diferentes cuentas bancarias a nombre de los dirigentes, no existe control cronológico de estados de cuentas bancarias, los gastos en muchas de las ocasiones no son sustentados con comprobantes de pago autorizados por SUNAT, los pagos de los trabajadores lo hacen en efectivo y lo recomendable es mediante un banco, no emiten boletas de pago a los trabajadores, no hay listado de proveedores con contrato vigentes. Solicitan servicios de proveedores informales, no se puede hacer un cruce y control de los pagos a proveedores por no estar bancarizada, no existe caja chica para gastos menudos, carecen de estrategias para cobranza a los deudores, carece de una administración eficaz que brinde rendición de cuentas mensual y revisión de un comité fiscalizador, no se realizan auditorias sobre el estado de ejecución de ingresos y gastos cada año, no hay actas de las Juntas de propietarios para registrar los actuados como la renovación de cargos, las observaciones cuentas por cobrar, deudas, estados de cuentas los saldos y documentos, etc. Tienen ingresos por alquiler de un ambiente, pero no emiten comprobantes. El condominio al pertenecer al rubro de juntas de propietarios y al obtener rentas por los bienes comunes debe estar inscrito en la SUNAT como persona jurídica, en este caso estaría afecto a rentas de 3era categoría, siendo estas rentas por publicidad, por alquiler de bienes comunes

como cochera y espacio para eventos por los cuales no emiten comprobantes de pago ni pagan los impuestos respectivos y según informe N°010/2002/SUNAT/K00000 estos están sujetos a tributación.

En resumen, existe una carencia de control en el aspecto contable y administrativo, el personal administrativo no tiene claras sus funciones laborales porque no hay una estructura organizacional, existe morosidad por parte de los copropietarios en el pago de las cuotas establecidas dado que no existe control en el cumplimiento de leyes que regulan la propiedad exclusiva y de propiedad común, asimismo no se cumplen con las leyes tributarias, deberían existir técnicas y métodos que faciliten las funciones organizacionales internas para evidenciar el buen funcionamiento de los bienes inmuebles, lo que causa que la administración sea ineficiente, por consiguiente afecta el mantenimiento estructural de los bienes inmuebles, no dándose una correcta depreciación y hasta pudiendo terminar su vida útil antes de lo previsto, los bienes inmuebles del condominio dependen mucho de la parte contable financiera y administrativa, sin embargo carecen de un adecuado control por la inobservancia de la aplicación de normas y medidas que deben ser cumplidas para su funcionamiento, de esta manera salvaguardar sus activos y contar con la confiabilidad de los datos contables.

Consideramos que el control interno podría ser un promotor para mejorar el desempeño de una organizacional, dado que un control interno desarrollado con efectividad, eficiencia y eficacia ayuda a las organizaciones a mejorar su desempeño pues les permite contar con oportunidades complementarias y retos de forma supervisada, de allí la necesidad de comprender la importancia del desempeño organizacional respecto a una gestión con eficacia de los peligros así como la importancia del control interno basado en la efectividad, la eficiencia y la eficacia. De este modo los profesionales contables están preparados para servir de soporte a las organizaciones a través de la promoción de información respecto al control interno y a la gestión de desempeño en las organizaciones.

1.2 Formulación del problema de investigación general y específicos

1.2.1 Problema general

¿De qué manera el control interno influye en el desempeño organizacional del condominio El Manzano distrito Rímac, provincia y departamento Lima - periodo 2020?

1.2.2 Problemas específicos

- a) ¿De qué forma los controles internos contables influyen en el desempeño organizacional del condominio El Manzano distrito Rímac, provincia y departamento Lima - periodo 2020?
- b) ¿En qué medida los controles internos administrativos influyen en desempeño organizacional del condominio El Manzano distrito Rímac, provincia y departamento Lima - periodo 2020?

1.3 Formulación de objetivos general y específicos

1.3.1 Objetivo general

Determinar que el control interno influye en el desempeño organizacional del condominio El Manzano distrito Rímac, provincia y departamento Lima - periodo 2020

1.3.2 Objetivos específicos

- a) Evaluar si los controles internos contables influyen en el desempeño organizacional del condominio El Manzano distrito Rímac, provincia y departamento Lima - periodo 2020
- b) Evaluar si los controles internos administrativos influyen en desempeño organizacional del condominio El Manzano distrito Rímac, provincia y departamento Lima - periodo 2020

1.4 Justificación

La presente investigación se justifica porque la aplicación del control interno contable y administrativo permite a la entidad una adecuada utilización de sus recursos, lograr un adecuado cumplimiento de las diferentes políticas, obtener un grado de confiabilidad en la información y por consiguiente se logran los objetivos que persiga, para ello las organizaciones deben contar con la presencia de un adecuado control interno, que permita evaluar cuan eficiente, eficaz y efectivo es el resultado de la gestión empresarial, pues la aplicación del control interno en las actividades, permite el seguimiento de los sistemas tanto administrativo como financiero, para lo cual se requiere de un planeamiento eficiente que establezca el cumplimiento de los controles internos a fin de brindar un mayor y mejorado alcance a la gestión, de esta manera con la ejecución de un control interno contable y un control interno administrativo en la organización se pretende conseguir un movimiento de información fiable que garantice la correcta y oportuna toma de decisiones en beneficio de la optimización del desempeño en la organización.

Cabe señalar que es viable la utilización del control contable y del control administrativo porque permitirá un desarrollo económico sostenido mediante la correcta aplicación de funciones administrativas y contables, lo cual promoverá el rendimiento oportuno de las operaciones, de esta manera con esta investigación se pretende beneficiar a todos los habitantes del condominio, dado que los encargados, supervisores o administradores, estarán en condiciones de direccionar de manera ordenada cumpliendo con las necesidades y objetivos trazados de tal manera que los residentes puedan estar satisfechos.

1.5 Limitaciones

La presente investigación no presentó mayores dificultades en cuanto a su desarrollo dado que existieron las condiciones de recursos humanos, materiales, financieros, tiempo y facilidades para lograr culminarlo de la mejor manera posible. Sin embargo, encontramos poca existencia de antecedentes relacionados al tema en estudio asimismo tuvimos dificultad en la recolección de información a través de las encuestas, por la desconfianza de los residentes.

1.6 Formulación de la hipótesis general y específicas

1.6.1 Hipótesis general

Determinar que el control interno influye significativamente en el desempeño organizacional del condominio El Manzano distrito Rímac, provincia y departamento Lima - periodo 2020

1.6.2. Hipótesis específicas

- a) Evaluar si los controles internos contables influyen significativamente en el desempeño organizacional del condominio El Manzano distrito Rímac, provincia y departamento Lima - periodo 2020
- b) Evaluar si los controles internos administrativos influyen significativamente en desempeño organizacional del condominio El Manzano distrito Rímac, provincia y departamento Lima - periodo 2020

1.7 Variables

1.7.1 Variable 1

Control Interno

1.7.2 Variable 2

Desempeño Organizacional

1.8 Definición teórica y operacionalización de variables

1.8.1 Definición teórica

Control interno

El control interno es definido como el cimiento donde reposa la certeza de un sistema contable, financiero y administrativo, el nivel de solidez establece la existencia de una confianza

razonable de las operaciones que se reflejan en la información contable, financiera y administrativa, al tanto que una fragilidad significativa o poca confiabilidad del control interno corresponde a algo dañino para la organización. Podemos aseverar que un departamento que no utilice un control interno apropiado corre el peligro de desviar su información y por consiguiente la decisión que se tome carecerá de certidumbre lo cual podría perjudicar la gestión provocando hasta un aprieto operativo, de este modo la finalidad del control interno consiste en la promoción de la eficiencia, de la eficacia y de la economía en las actividades de la empresa, así como la excelencia de las labores, el cuidado y resguardo de los activos de la empresa evitando las pérdidas, deterioros, usos indebidos y acciones en contra de la ley, hechos irregulares o situaciones perjudiciales, que finalmente puedan perjudican a la organización (Chacón, 2002).

Desempeño Organizacional

Medida de la eficiencia, eficacia, relevancia y viabilidad financiera, utilizado por los encargados de la administración para aprovechar los diversos recursos existentes y para brindar satisfacción a los usuarios logrando alcanzar los objetivos establecidos por la empresa. El desempeño de las organizaciones se incrementa directamente en relación al aumento de las variables: eficaz, eficiente, relevante y viabilidad financiera (Hernández, 1994)

1.8.2 Operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ES CALA DE MEDICIÓN
Control Interno	Controles con tables	<ul style="list-style-type: none"> · Documentos contables y administrativos · Protección de los activos de la organización · Control adecuado sobre los registros contables · Confianza en la información financiera · Seguridad razonable de las transacciones y activos de la organización 	Ordinal 1.Si 2. No 3. No sabe/No opina
	Controles administrativos	<ul style="list-style-type: none"> · Subdivisión de funciones · Eficiencia en todos los procesos · Delegación de responsabilidad de los procesos y verificación de su cumplimiento · Aplicación en todas las fases de los procesos administrativos 	
Desempeño Organizacional	Efectividad Eficiencia Relevancia Viabilidad financiera	<ul style="list-style-type: none"> · Objetivos de la organización · Funciones y responsabilidades · Cultura motivacional · Vinculación con el desempeño individual · Competencia suficiente · Respuesta a los riesgos · Comunicación periódicamente · Seguimiento y evaluación · Transparencia y rendición de cuentas 	Ordinal 1.Si 2. No 3. No sabe/No opina

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Para la presente investigación, se analizaron trabajos de investigación similares al nuestro tema de estudio, a fin de conocer los resultados obtenidos los cuales sirvieron para la contrastación respectiva, cabe señalar que existen pocos estudios al respecto.

Internacional:

(Arroyo Castro, Guzmán Olvera y Hurtado Palmiro, 2019) en su investigación “El control interno y la importancia de su aplicación en las compañías” concluyen que: las compañías no capacitan a los trabajadores lo que sería de utilidad para robustecer sus saberes en las distintas dependencias de la organización, asimismo no efectúan el registro de ingresos y salidas de mercancías oportunamente, por lo cual se cuentan con inventarios totalmente desactualizados, no llevan a cabo el arqueo de la caja chica en forma diaria, lo realizan de forma semanal, generando que la caja continúe sin percatarse de las equivocaciones, por otro lado no existe un control de funciones, por lo estas se duplican las labores en el mismo área de la organización, así también no se cuentan con un manual donde se establezcan las políticas y procedimientos, lo cual genera desorden en las funciones a efectuar, finalmente no se tiene designada la persona para informar los resultados obtenidos producto de la gestión.

(Argüello Izaguirre, 2018), en su trabajo de investigación “Control interno para mejorar el mantenimiento del Edificio en Propiedad Horizontal, 2019” concluye y recomienda según los resultados obtenidos, que es indispensable el diseño y la implantación de las políticas y procesos de control interno, dado que en la investigación se encontraron una serie de dificultades como la carencia de mantenimiento de los bienes y equipos coexistentes en el edificio, entre ellos los que generan energía eléctrica lo cual sirve para alimentar de energía a todos los ascensores así como para las otras instalaciones de los espacios públicos, tanques de agua, que abastecen este elemento líquido a todas las plantas del inmueble (edificio), entre otras. La investigación realizó la propuesta para el mejoramiento en beneficio de los titulares, los residentes que se relacionan

directamente con las acciones cotidianas del inmueble (edificio), en vista que este inmueble cuenta con oficinas comerciales, por lo cual existe concurrencia por decenas de personas.

(Meneses Ossa y Suarez Soto, 2015) en su trabajo de investigación “Propuesta de elaboración de un manual de control interno bajo el enfoque coso, aplicable a las empresas administradoras de propiedad horizontal en el municipio de Cartago Valle”, concluyen entre otras que los encargados de la administración efectúan diferentes labores entre ellas contables, financieras, operativas y administrativas, por otro lado la junta de propietarios se encuentran dispuestos a implantar para sus residentes los procedimientos de control interno para las operaciones relacionadas al efectivo, al recaudo, a la cartera y a las cuentas por pagar con la finalidad de buscar la mejora y por ende la confianza sobre sus inmuebles y los recursos que se conducen a través de la administración siendo que en ciertos inmuebles de propiedad horizontal los encargados de la administración por contar con preparación académica de nivel superior tienen implementado controles internos a raíz de haberse suscitado una serie de irregularidades cometidos por administradores inescrupulosos.

(Guzmán Coello y Vera Rodríguez, 2015) en su tesis “El control interno como parte de la gestión administrativa y financiera de los centros de atención y cuidado diario, caso: centro de atención y cuidado diario el pedregal” de Guayaquil, concluyen que existen organismos de supervisión que inspeccionan los servicios y las infraestructuras, de esta manera por incumplir las normativa entre ellos los requisitos esenciales, dicho organismo ha procedido a la clausura de ciertos establecimientos, no obstante la investigación más allá de las estructuras y espacios, se enfoca en la gestión tanto administrativa como financiera, que por cierto carece estos centros materia de estudio, considera el autor que un control interno adecuado sería el medio indicado para el mejoramiento y optimización del resultado de la gestión, por lo tanto el desarrollo de los componentes del control interno que tengan incidencia en la gestión administrativa y financiera se ejecutará mediante el análisis e interpretación de los procedimientos en los centros de atención, para lo cual se tendrán que definir una serie de estrategias que permitan optimizar los resultados de la gestión empresarial.

Nacional:

(Santa Cruz Janampa, 2018) en su investigación “Control interno y su influencia en la gestión administrativa en el programa Nacional de Innovación INNOVATEPERU, 2018”. Concluye que el control interno tiene influencia en la gestión administrativa del Programa Nacional de Innovación, por lo cual recomienda a los directivos: capacitar a la organización en temas de control interno, a fin de optimizar el ambiente de control interno, evaluar los peligros mejorando la atención al peligro; capacitar en acciones de control de la gerencia mejorando con ello los grados de separación de labores; buscar el mejoramiento de información y comunicación y de supervisión; capacitar en temas de planeamiento considerando los planes de gestión y la toma de decisiones; capacitar al personal con temas sobre valores, ética, satisfacción laboral, etc.; capacitar en la dirección con temas de infraestructura, sistema de control, racionalización, oportunidad del servicio y la optimización de recursos.

(Zarate Rafael, 2016) en su investigación “Control interno en la gestión administrativa del área de tesorería de la Gerencia Sub Regional - Bagua - Año 2016 tuvo como resultado que el control interno del área de tesorería de la Gerencia Sub regional es insuficiente dado que no controla los ingresos que se recaudan, pues carecen de registros que detallen todas las operaciones, asimismo no cuentan con una caja fuerte para resguardar la recaudación de fondos, carecen de un apropiado control de egresos y/o gastos que eviten realizar pagos y/o gastos innecesarios y finalmente se observó indicios de estar malversando los recursos a cargo del área de tesorería.

(Huayhua Hanco, 2015) en su tesis "Análisis e implementación de las normas de control interno y su incidencia en la gestión administrativa en la oficina de contaduría general de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, periodos 2013-2014" obtuvo como resultado que la institución carece de un esquema de control interno apropiado por lo tanto no se encuentra garantizada la gestión administrativa en términos de eficacia y eficiencia, ante ello concluye que la carencia de la implantación del sistema de control interno, se dio por razones relacionadas a los impedimentos de recursos de naturaleza humana, material y tecnológica, asimismo por el insuficiente compromiso por parte los directivos y empleados públicos lo cual afecta negativamente a la eficacia y eficiencia del control interno de la oficina en estudio.

Local:

(Müllauer-Seichter, 2019) en su investigación “Conflictos vecinales y mediación social en los condominios populares de Lima (Perú)” realiza entre otros la siguiente reflexión final: Intentando clarificar los problemas en los condominios populares señala que para los conflictos entre las personas necesariamente se asume una secuencia de acciones negativas que ocasionan descontento dentro del condominio que según experiencias se clasificarían en situaciones de estructuras, estas están desde el planeamiento hasta los acabados arquitectónicos de los inmuebles, como por ejemplo construcciones de bajo costo que en un corto periodo generan costos por mantenimiento no conocidos por los habitantes, en cuanto a los modelos combinados para minorar peligros por parte de los inversionistas es decir la combina niveles socioeconómicos lo cual también constituyen, problemas predecibles, así también se observa problemas en la administración respecto a la falta de pago de las cuotas, entre otras, a ello se agrega el alquiler de las áreas comunales como salón para fiestas, publicidades, etc. utilizadas para mitigar la parte morosa de los pagos a fin de cubrir los gastos, lo cual tiene una influencia negativa en el condominio.

2.2 Bases teóricas**2.1.1. Control Interno**

Según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, (s.f.) las funciones del control se basan en que las organizaciones sean grandes o pequeñas necesitan un control interno que le permita dar garantía a la suficiencia de sus actividades operacionales, cabe precisar que el control interno es una herramienta de coordinación entre las diferentes áreas, utilizando para ellos diversos procesos con la finalidad de dar protección a los activos, conseguir los datos informativos correctos y seguros, fomentar la eficiencia y eficacia de las operaciones y de operación y adherirse a las políticas establecidas dentro de la organización.

Definición de control interno

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, (s.f.) señala que el control interno está constituido por las normativas basadas en los principios sólidos, debidamente fundamentadas, con diversos procedimientos, técnicas e instrumentos, que sirven para ayudar a hacer cumplir los objetivos organizacionales y aportar al éxito del objetivo social, en tal sentido el control interno está comprendido por todos los integrantes y órganos internos que conforman las empresas y su fin es propiciar el sondeo, el análisis y la optimización de la gestión organizacional

Objetivos del control interno

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, (s.f.) considera los siguientes:

- Promover y garantizar la completa atención, interés y aceptación a las políticas determinadas por las normas actuales y la gerencia de la empresa.
- Garantizar que la información suministrada por la empresa, tanto administrativa como financiera sea razonable, confiable, oportuna e integra.
- Reconocer, examinar y dar respuesta oportuna a los peligros para conservar un control con efectividad y minimizar probables pérdidas.
- Proteger a los activos de la empresa.

Importancia del control interno

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, (s.f.) señala que el control interno es importante porque permite tener conocimiento respecto a que el objeto organizacional establecido se está desarrollando de acuerdo a la planificación.

El control interno posibilita a la empresa, la obtención de utilidades significativas en sus operaciones dado que se efectúan con un nivel eficiente, eficaz y económico, considerando que estos niveles (indicadores) son esenciales para tomar decisiones. En tal sentido el control interno es importante porque:

- Determina los cálculos para aumentar y/o subsanar las operaciones realizadas a fin de lograr alcanzar lo planificado con éxito.
- La normativa, políticas y procesos son aplicables a todo lo que encierra la empresa llámese personal, objetos, acciones, etc.
- Establece y realiza el análisis velozmente los hechos causantes que pueden generar desvíos de modo que no vuelva a ocurrir.
- Brinda información sobre el estado situacional de la aplicación de los planes, lo cual sirve como argumento al volverse a iniciar el procedimiento de planificación.
- Disminuye los costos y economiza periodo al prevenir equivocaciones.

Responsabilidad del control interno

Los diseños, establecimientos, mantenimientos, funcionamientos, perfeccionamientos y evaluaciones del control interno son obligación de las áreas internas y todos los que integran la empresa, cada cual, según sus facultades.

En tal sentido los niveles superiores cuando cumplen sus obligaciones deberán poner particular atención especial en las situaciones de mayor relevancia, según la modalidad de empresa, estableciendo el peligro y efecto en el logro de los objetivos de la organización.

Las personas que integren la empresa son encargados de efectuar operaciones y dar cumplimiento a la necesidades para diseñar, implantar, realizar operaciones y fortalecer el control interno, con oportunidad, fundamentados en las normas vigentes (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, s.f.).

Características del control interno

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, (s.f.) manifiesta que siendo el control interno un elemento esencial para lograr los objetivos organizacionales, por lo tanto para su efectividad debe contener las siguientes características:

Revelar la esencia de la estructura organizacional. - El control interno debe ceñirse a los requerimientos de la organización y tipo de actividad que desee controlar.

Pertinencia y Acceso. - El control interno debe determinar acciones simples de comprensión que facilite su ejecución.

Lugar estratégico. - Al ser difícil implantar controles en su totalidad, será indispensable establecer en áreas según el juicio de valor estratégico.

Clasificación del control interno

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, (s.f.) los clasifica de la siguiente manera:

Control interno contable

Este tipo de control se relaciona con la atención de la información y de los activos de la empresa, lo cual posibilita realizar operaciones contables con precisión y confianza, el control interno contable se refiere a:

- La protección de los activos de la empresa.
- Contar con un apropiado control en lo referente a la registración de operaciones propias de la contabilidad.
- Garantiza la proyección de la información financiera suministrada por la empresa y también otorga razonabilidad en cuanto se refiere las negociaciones y activos de la empresa.

Control interno administrativo

Este tipo de control ha sido creado para optimizar las acciones de la empresa a fin de alcanzar la eficiencia, cabe señalar que los procesos y metodologías de este tipo de control supervisan las acciones de los jefes de la empresa, asimismo las políticas e informes de índole administrativos. El control interno administrativo tiene por función:

- Buscar alcanzar la eficiencia en cada uno de los procedimientos.
- Delegar responsabilidades de los procedimientos y comprobar su realización.
- Aplicar en cada una de las etapas de los procedimientos de índole administrativo.
- Efectuar las modificaciones a todos los procedimientos según corresponda.

Estupiñán (2015) clasifica el control interno en:

Control interno administrativo: Es una estrategia a través un programa que adquiere cada organización enmarcada dentro los procesos y metodologías de operación, el cual sirve de apoyo para el éxito de los objetivos organizacionales.

Control interno contable: A raíz del control interno administrativo se origina como un instrumento el control interno contable, que tiene por finalidad hacer que cada una de las acciones operativas sean registradas con oportunidad y de forma correcta en las cuentas apropiadas y en el período contable en que se llevan a cabo, con la finalidad de permitir la preparación de los estados financieros con mayor exactitud en las cifras contables.

Rendición de cuentas

Los directivos de la organización según sus funciones contempladas en las normas vigentes, están en la obligación de efectuar la rendición de cuentas respecto al desarrollo de la misión y los objetivos de la empresa, de esta manera son los responsables de contestar, transmitir, exponer o fundamentar por medio de documentos informativos de gestión las acciones planificadas versus las acciones ejecutadas, así como explicar los orígenes de las fluctuaciones y sus tácticas para mejorar (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, s.f.).

Componentes del control interno

Según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, s.f. son los siguientes:

A. Ambiente interno

Constituye la instauración de un espacio para motivar e influenciar las acciones de los empleados con relación a la supervisión de sus labores, el ámbito interno de la organización determina líneas de conductas, que solo serán cumplidas si se crea conciencia de supervisión por medio del establecimiento de códigos de comportamiento ético, que como mínimo debe contener lo siguiente:

- El resumen ejecutivo.
- Los principios, virtudes o cualidades que el personal practicará en la empresa.
- Las metas a alcanzar con la implantación de los principios, virtudes o cualidades.

- Los principios de la ética de la empresa que se relacionen con cumplir los principios, virtudes o cualidades en todos sus actos.
- Las obligaciones que deben observar los integrantes de la empresa (accionistas y/o socios, directivos y trabajadores).
- Las especificaciones de los comportamientos inadecuados no permitidos en la empresa
- Los métodos de divulgación, enseñanza del código de comportamiento ético.
- El sistema de sanción e incentivo en la ejecución del código de comportamiento ético.

Es el encargado de los sistemas de control interno, quien apoyará a la empresa en la difusión de este código, así como su adhesión a éstas respecto a las labores cotidianas.

Integridad

Son las áreas internas y los que representan legalmente a la empresa de realizar las gestiones, motivaciones, difusiones y vigilancia del cumplimiento de principios y comportamientos éticos, ello debe adherirse al comportamiento de todos los miembros de la organización, de manera íntegra y con responsabilidad individual.

Administración Estratégica

Una administración estratégica consiste en elaborar un plan de estrategias que contemple un tiempo de 3 a 4 años aproximadamente por medio de un diagnóstico analítico de los factores externos (oportunidad y amenaza) y factores internos (fortaleza y debilidad), el cual servirá para fundamentar la misión, la visión, los objetivos, las estrategias y los valores de la empresa, este plan servirá para formular el plan operacional diseñado para definir metas, estrategias y líneas de acción orientados que apoyen en la orientación de la gestión empresarial. Los planes citados son preparados e implantados por el nivel superior jerárquico de la empresa, quien presenta al directorio para ser aprobado, lo cual es informado a la asamblea general.

Capacidad del talento humano

La empresa define con claridad los procedimientos para seleccionar, contratar, inducir, capacitar, evaluar, promocionar y valorar el desempeño del talento del recurso humano, para ello deben cumplir con las formas de contratos respetando estrictamente las normas actuales,

que considera contratar personal discapacitado así también la implantación de políticas referidas a la salud ocupacional, elementos que motivan la convivencia laboral de los empleados.

Estructura organizativa

En las organizaciones, los altos niveles jerárquicos elaboran el manual de las funciones de los empleados, el manual para los perfiles de posiciones estratégicas y el manual para seleccionar el recurso humano operacional, los cuales deben incluir métodos de supervisión que ayuden en la identificación, análisis y mitigación de los probables elementos de peligro que puedan dañar la gestión organizacional.

Competencia profesional

La competencia profesional es la capacidad para poner en práctica los conocimientos y habilidades en el terreno laboral, de este modo el recurso humano pertinente que integra la empresa debe poseer las competencias correspondientes de tal forma que contribuyan al desarrollo y ejecución de los objetivos, reduciendo cualquier peligro que pueda afectar la gestión organizacional.

Responsabilidades asignadas

Toda responsabilidad se encuentra contemplada en el manual de funcionales, éstas son elaboradas por la gerencia o administración y aprobadas por el directorio y están sujetas a las normas actuales, así como a los objetivos de cada cargo según el tipo de organización se diseñarán las estructuras organizacionales.

Adhesión a las políticas institucionales

Los integrantes de la empresa sin distinción alguna están obligados a cumplir la política de la empresa, los procesos, las normas legales aplicables.

La política de la empresa establecida se aprueba, emite y se difunden eficazmente de tal manera que todos los integrantes de la organización la conozcan y procedan a su observancia.

El área de control diseñará metodologías para controlar el cumplimiento de esta política determinada.

B. Gestión y evaluación de riesgos o peligros

Es responsabilidad del titular o representante legal establecer componentes que permitan la identificación, medición, priorización, control, mitigación, monitoreo y comunicación de los peligros de la empresa, así como las formas estratégicas para prevenir, mitigar o evitar, las políticas para manejar peligros, considera también la definición la actuación y responsabilidad de la empresa y de los que colaboran para dar respuesta a los riesgos verdaderos y latentes.

El procedimiento del examen de peligros permite:

- Identificar peligros.
- Valorar los peligros.
- Responder de inmediato al peligro.

Identificación de riesgos o peligros

Son los directivos quienes identifican los componentes al interior (infraestructura, personal, tecnología y procesos) y exterior (económicos, políticos, tecnológicos, sociales y ambientales) los cuales pueden dañar el cumplimiento de los objetivos por ello deben efectuar un análisis de los riesgos existentes para establecer la manera de gestionarlos, cuando se hayan identificado los componentes, se puede determinar la importancia y cualificar como peligros. Es preciso que el área administrativa considere los peligros en las diferentes áreas y niveles de la empresa así también debe precisar acciones para dar respuesta a los peligros. El procedimiento para identificar peligros debe considerar todas las partes que interactúan de manera significativa como son los bienes, los servicios y las informaciones internas con los socios y proveedores.

Valoración del riesgo o peligro

Se refiere a identificar y analizar los orígenes de peligro interno y externo que pueden ser sumamente importantes para el cumplimiento de los objetivos establecidos, normalmente, se estima la posibilidad de que ocurra el hecho que produce las desviaciones de objetivos organizacionales, y los efectos de estas desviaciones.

Respuesta al riesgo o peligro

Los directivos posteriormente a la identificación valoración del peligro consideraras las alternativas para responder y prevenir reduciendo el peligro por medio de la planificación de la

gestión y los procedimientos usados para el manejo y mitigación de amenazas, este gestionar requiere de una serie de acciones entre ellas el establecimiento de objetivos y metas, asignación de responsabilidad en áreas particulares, descripción de procesos para evaluar estos peligros. En el procedimiento para responder al peligro se procede a:

Evaluar respuesta: Análisis de cada peligro encontrado en la empresa, para determinar su valoración y sus probables impactos.

Seleccionar respuesta: Identificación de cada respuesta al peligro, para considera las más óptima en el manejo de cada peligro que existe en la empresa.

Desarrollar acciones: Implementación de un plan con acciones para conducir las respuestas al peligro seleccionado y neutralizar cualquier daño a la empresa (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, s.f.).

C. Actividades de control

Los que forman parte del control interno según sus capacidades, deben implantar diversas metodologías pertinentes para el cumplimiento de los objetivos y metas de la empresa, dando protección a los recursos y activos de los propietarios y/o socios.

Las acciones de control no se pueden generalizar, dado que otorgaran según los requerimientos del área al que pertenecen, al volumen y a la complejidad de cada empresa.

Las acciones de control son de tipo preventivo, correctivo y posterior para la consecución de los objetivos de la empresa.

Las acciones de control también se efectúan al sistema de información que usa la empresa, con el fin de garantizar lo exacto, lo valido e la integridad de la información.

Separación de funciones y rotación de funciones

Los integrantes de la empresa definen las actividades funcionales de los trabajadores, así como y el giro de las labores a fin que el trabajo sea independiente, se separen las labores que tengan incompatibilidad y se reduzca el peligro de equivocaciones o actos no regulares. El giro de tareas se establece según el caso lo amerite, en forma sistematizada entre quienes desarrollan labores similares en distintas áreas de la institución, lo cual ayuda al establecimiento de estándares de eficiencia a través de la contrastación del desempeño de los diferentes directivos en las mismas

actividades para establecer las habilidades especiales y dotarles de labores según sus capacidades.

Autorización y aprobación de transacciones y operaciones

En cumplimiento a las normas vigentes se establecen procesos de autorizaciones que garanticen el desarrollo de los procedimientos del control de las operaciones de naturaleza administrativa y financiera, de manera que solamente se realicen operaciones y acciones administrativas válidas.

Supervisión

La gerencia o administración y las direcciones son los encargados de establecer los procesos para garantizar el funcionamiento adecuado del sistema de control interno, la inspección puede realizarse de dos modalidades la primera mediante acciones y exámenes periódicos y la segunda a través de exámenes subsiguientes.

D. Información y comunicación

La gerencia o administración y las direcciones deberán realizar la identificación, obtención y comunicación de la información apropiada y con oportunidad, asimismo la empresa debe tener procesos de información eficaces, destinados a generar informes respecto a la administración de índole administrativo, financiero y operativo, logrando su conducción y supervisión, cabe señalar que la información no es solo para identificar, capturar y procesar, dado que es necesario comunicar al personal oportunamente para su participación en el sistema de control, asimismo son indispensables medios de comunicación exterior que brinde información a las partes interesadas de la empresa y entes públicos.

Controles sobre sistemas de información

Un sistema de información puede ser de ámbito tecnológico o manual es considerado como un instrumento indispensable para el cumplimiento de los objetivos, así como las estrategias establecidas, cuando se implanten algún sistema de información ya sea manual o tecnológico, es necesario realizar un control que garantice que la información a utilizarse permanezca integra, sin alteraciones que cambien los resultados.

Canales de comunicación abiertos

Los medios comunicativos deberán ser abiertos, confiables, y oportunos de tal forma que existe una fluida comunicación entre los integrantes de la empresa a todo nivel. La gerencia o administración define los medios comunicativos internos, que serán utilizados para comunicar las acciones que realiza la empresa a todos los actores tanto internos como externos. Por otra parte, la empresa podrá implementar un sistema de reclamo y queja con la finalidad de saber que opinan los terceros en lo referente a las ventas, asimismo se permitirá presentar denuncias por parte de los socios, directivos y trabajadores, de tal forma que se establezcan medidas de seguimiento (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, s.f.).

E. Seguimiento

La gerencia o administración y el directorio son los encargados de evaluar cómo funcionan los diversos controles, con el propósito de establecer si está vigente y es excelente el control interno y de ser preciso modificarlas según corresponda a fin de conservar su eficacia, eficiencia y efectividad. El monitoreo se realiza de manera permanente mientras se desarrollan las acciones cotidianas en las diferentes áreas de la empresa y a todo nivel. Estos exámenes pueden ser:

Evaluaciones periódicas

Los integrantes de la empresa son los encargados de establecer un examen periódico de la gestión realizada y el control interno establecido, estos exámenes se efectúan con una magnitud y una constancia establecida, considerando la valoración de los peligros y la efectividad los procedimientos de monitoreo permanente, mínimo una vez por año, este tipo de exámenes normalmente se ejecutan por el área de auditoría interna.

Seguimiento continuo

La gerencia es la encargada de realizar los monitores permanentes tanto al ámbito interno como al ámbito externo, con la finalidad de tomar acciones con oportunidad respecto a las tareas de la organización que puedan verse dañadas en la aplicación de los planes y la consecución de los objetivos. Este monitoreo se refiere a las acciones habituales que abarcan supervisiones

normales, se efectúan en el desarrollo regular de las acciones para verificar el cumplimiento de las acciones de control incluidas en los procedimientos, con orden de los directivos.

Control interno relacionado con la administración financiera.- La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, (s.f.) establece de la siguiente manera:

Presupuesto:

Responsabilidad de la elaboración y aprobación

La gerencia o administración elabora el presupuesto de la empresa de acuerdo a su plan operativo, para ello considera todos las entradas y salidas de dinero debidamente justificadas. El presupuesto lo aprueba el directorio posteriormente se comunica a la asamblea general. De presentarse en el desarrollo del año requerimientos de entradas y salidas no contemplados en el presupuesto de apertura, se efectuarán las modificatorias presupuestarias respectivas.

Control y evaluación presupuestaria

La gerencia o administración o área de control realiza el control y evaluación del presupuesto, este procedimiento permite establecer la conducta de las entradas y salidas, identificando con ello el nivel de realización de las metas basado en el presupuesto aprobado y del plan operativo.

El control con eficacia verifica:

Que las entradas y salidas están incorporadas en el presupuesto del ejercicio económico.

Que los documentos que respaldan las entradas y salidas sean idóneo y adecuado.

Manejo de fondos

El objeto de este procedimiento es garantizar lo seguro y razonable en el cuidado de los recursos de la empresa, el manejo de fondos debe considerar lo siguiente:

Esquema organizacional: Tanto las tareas del área y miembro responsable del uso de fondos estarán reconocidos y separadas de las demás áreas de labores.

Manejo del fondo: Se realizará según las políticas aprobadas por el directorio a sugerencia del gerente o administrador.

Custodia del fondo: Se implementará acciones apropiadas para proteger y asegurar los efectivos de la empresa.

Cobro: Se implementará la normativa por escrito para realizar el cobro de las cuentas.

Pago: Se implementará la normativa por escrito para realizar el pago bajo diversas modalidades (cheques o transferencias bancarias, pago en efectivo y toda forma de pagar).

Procesos y registración contable: Los procesos de índole administrativo y contable para la registración y supervisión de las acciones de tesorería deberán ser transparentes y todo por escrito.

Determinación de los ingresos

Los ingresos proyectados y producidos por la empresa con aprobación del directorio se recaudarán con sujeción a los dispositivos de orden legal determinadas por la organización.

Recaudación y depósito

Sin excepción todo ingreso recaudado ya sea por efectivos, transferencias bancarias, cheques certificados o cheques cruzados a nombre de la empresa deben pasar por revisión, depositarse y registrarse en la cuenta contable que corresponde, es decir las recaudaciones serán conciliadas con los documentos y luego serán depositados en las cuentas bancarias de la empresa, según las políticas adoptas para este fin. Cabe señalar que todo ingreso será depositado de manera íntegra, según lo recibido, quedando impedido realizar cambios de cheque, efectuar pago o préstamo con ingresos de las recaudaciones de la empresa.

Constancia documental de la recaudación

Los importes recaudados según el presupuesto aprobado se deben registrar y conciliar entre el efectivo recaudado y el comprobante de pago entregado, que contengan número, fecha y con la explicando la cancelación. El encargado de recepcionar los pagos prepara todos los días un registro de las recaudaciones, adjuntando copia del comprobante, en caso que lo recaudado corresponda a una transacción financiera, se debe entregar el comprobante original del depósito efectuado, el será usado para el cruce de datos con el pertinente estado bancario.

Verificación de la recaudación

El área encargada del control realizará los informes de comprobación cada mes para verificar que lo recaudado concuerde con lo depositado, este documento deberá entregarse al gerente o administrador para efectuar las correcciones de ser necesarias. De existir diferencias en esta comprobación se verificará si corresponde a un error material u otra situación sobre lo cual se pedirán las explicaciones del caso a fin de tomar acciones según corresponda.

Medidas de protección de las recaudaciones

El gerente o administrador debe adoptar acciones para proteger los fondos recaudados de forma directa, durante su permanencia en la empresa, así como en el tránsito para depositar en la institución financiera, el encargado de manejar y custodiar los fondos o valores está obligado a dar la garantía del caso según la responsabilidad que le corresponda. El gerente o administrador define formas de supervisión para trasladar lo depositado y/o los valores a las instituciones financieras donde tenga cuentas la empresa.

Fondos de reposición

El gerente o administrador elaborará un manual que contenga el objetivo, la reseña, la conducción, el control y la reposición de fondos, los cuales serán aprobados por el directorio previo a la revisión correspondiente para luego ser implementadas.

Fondos rotativos

Vienen a ser los valores estables para la gerencia creados para un determinado fin y deben mantenerse con depósito en cuenta independiente a nombre de la empresa. Normalmente este tipo de fondo ayuda a tener un control contable más eficiente como por ejemplo en infraestructuras, se repone verificando los documentos remitidos por el encargado del uso de fondos, el registro contable se realiza según el manual señalado líneas arriba, esta restitución se efectuará cuando se haya usado mínimo un cincuenta por ciento del monto establecido, antes de ello será liquidada y aprobada por la gerente o administrador.

Luego de cada restitución, el encargado del uso de fondos realizará un reporte detallado al directorio o al área de control, de las transferencias efectuadas, quienes revisarán y emitirán un

informe entregándolo a los mismos, deben efectuarse arquezos de caja manera sorpresiva, posteriormente informará al directorio y al gerente o administrador.

Fondos a rendir cuentas

Se trata de importes orientados a viáticos por comisión de servicios, para acciones que se efectúan fuera del local principal de la organización.

Fondos de caja chica

Es el fondo constante y reponible, su finalidad es la disposición rápida del efectivo para dar agilidad a los procedimientos de gastos pequeños que urgen, estos deben sustentarse con documentación, se repondrá el importe una vez usado el porcentaje establecido en las políticas de la empresa.

Arquezos sorpresivos de caja

Su finalidad es verificar sin aviso previo, si lo registrado cuadra con el efectivo recaudado, ello permitirá conocer si se cuenta con controles internos adecuados, esta vigilancia será realizada por el directorio o el área de control interno emitirán un informe que se entregara para conocimiento y fines al gerente o administrador de la empresa.

Cuentas en entidades financieras

Las aperturas y cierres de cuentas bancarias de la organización serán autorizadas por el directorio a sugerencia del gerente o administrador, estas serán aperturadas a nombre de la organización y la cantidad estará en función a los requerimientos de la organización asimismo para una acertada supervisión sobre ellas.

Manejo de cuentas en entidades financieras

Todo deposito sea cuenta corriente o ahorros efectúa el gerente o administrador, los cheques serán girados por el directorio conjuntamente con el gerente o administrador de la empresa, todo retiro del fondo se efectuara por el directorio y el gerente o administrador, cuando haya modificaciones de titulares de la cuenta se comunicará de inmediato a la entidad bancaria, las chequeras, libretas de ahorro, etc. se custodiaran a diario a fin de evitar irregularidades, los

encargados del uso de efectivo, firma de cheque y libreta de ahorros deberán tener la garantía pertinente.

Desembolsos

Todos los gastos a través de transferencia financiera o cheque emitido secuencialmente y en nombre del usuario, a excepción que haya autorizado el gerente o administrador para realizarlo con fondos de la caja chica. Para que sea legal y veraz todo desembolso debe estar refrendado por documentos de modo que posibilite identificarlo y revisarlo posteriormente. Bajo ninguna forma se deben girar cheques sin nombre, al portador, asimismo no deben ser post- fechadas, estos cheques, es decir deben protegerse al máximo.

Previo al pago de comprobantes de pago se debe revisar lo siguiente:

- Costo de los productos recepcionados.
- Ingreso oportuno al área de almacén.
- Comprobación de cálculos.
- Conformidad de pagos.

Los encargados previos a autorizar el pago o realizar cualquier acción relacionada, verificarán lo siguiente:

- El pago a realizar cuenta con documentos originales.
- Exista presupuesto disponible para realizar el pago, asimismo los encargados de firmar cheques deben asegurarse del cumplimiento mencionado, debiendo ser todo en original.

Conciliación de las cuentas existentes en entidades financieras

La conciliación de la cuenta bancaria se efectuará cada mes por personal ajeno al manejo de fondos, a los registros o a la emisión de cheque.

La conciliación se efectuará ni bien la empresa recepcione el estado bancario, comparando lo registrado por la entidad bancaria con lo registrado en las cuentas contables de la empresa, con ello se asegura la autenticidad de los saldos y/o descubrir errores o transacciones no registradas, puede ser de parte de la entidad bancaria o de parte de la empresa.

La conciliación bancaria debe guardar relación con la información de los estados financieros y las políticas adoptadas en contabilidad.

La conciliación bancaria elaborada será verificada por el encargado contable y autorizada por el gerente o administrador.

Pago de remuneraciones

Se cancelará a los trabajadores por medio de cheque individual o depósito directo en su cuenta bancaria, cuando sea imposible el uso de entidades bancarias, el pago se realizará en efectivo, salvo que se acuerde bajo otra forma, sin contraposición a las leyes vigentes.

Cumplimiento de obligaciones

Cada una de las obligaciones deberá cancelarse en las fechas pactadas según los compromisos adquiridos, lo cual se controla en el registro contable, de manera que se establezca si se trata de una obligación a corto, a mediano o a largo plazo.

Transferencia de fondos por medios electrónicos

Las transferencias de dineros a través de sistemas electrónicos deberán estar estrictamente fundamentada con la documentación que garantice su autenticidad y fiabilidad, es indispensable efectuar un control adecuado sobre esta modalidad de pago, por ello se debe enfatizar con métodos seguros como el uso de contraseña, lo que permitirá la entrada solo a personas con autorización.

Inversiones Financieras:

Adquisición y venta

Las operaciones relacionadas con adquirir y vender títulos valores son aprobadas por el directorio y comunicadas a la asamblea general, conforme lo dispone el estatuto o reglamento interno, buscando la obtención de beneficios con el mercado financiero y con el nivel de peligro aceptado, en los términos y condiciones según normas actuales.

Control y verificación física

Los registros se realizarán según las políticas establecidas en la empresa la cual permita identificar la modalidad de inversión, los importes por intereses y las rentas obtenidas se hayan

recibido y contabilizado con oportunidad. La comprobación de los registros se efectuará por el área de control, el que emitirá un informe para conocimiento del directorio y gerente o administrador.

Anticipos entregados por cuentas por cobrar

Los anticipos entregados por operaciones de venta, fondo para proyecto específico, consecución de contrato, convenio y pactos legales, se aplican con las cuentas de cobro pertinentes.

Análisis y confirmación de saldos

El estudio de los valores de cobros sin resolver se realizará cada cierto tiempo afín de establecer las morosidades, las antigüedades de saldos, así como la gestión de cobros a realizarse, en caso de irregularidades en los saldos, se procederá a investigar y analizar de manera que se tomen las medidas correctoras y los arreglos que necesite.

Conciliación y constatación

Se refiere a efectuar conciliaciones de saldos del libro mayor general comprobando el registro de estos valores, en cuanto a la constatación en físico se realizará de manera sorpresiva.

Provisión de cuentas incobrables

Aquel saldo no identifiado, localizado o que tenga cinco años de antigüedad se eliminará del registro contable, con ello se genera provisión, sobre lo cual el directorio o área de control emitirá un informe que se presentará a la asamblea general, en caso de una cuenta por cobrar comprendida dentro de procesos legales no deberán suprimirse (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, s.f.).

Contabilidad

Los controles internos contables tienen por propósito la obtención de informaciones financieras confiables y oportunas, para la elaboración de los estados financieros.

Organización del sistema de contabilidad

Cada empresa debe implementar un sistema de contabilidad para brindar informaciones financieras oportunamente de manera que se tomen decisiones correctas, este sistema deberá estar sujeta las normas vigentes.

Documentación de respaldo y su archivo

La empresa debe estructurar un registro (archivo) ordenado y vigente de las acciones administrativas producto de la consecución de obligaciones y compromisos de la asamblea general, directorio, área de control, entre otros, este archivo respalda documentalmente los registros contables para permitir establecer los estados financieros, se conservarán mientras lo señalen las normas vigentes.

Oportunidad en el registro de los hechos económicos

Las transacciones se registran cuando se suscitan, para que tengan validez y confianza y sean útiles para la toma de decisiones por parte de los directivos de la empresa, el registro puede efectuarse manualmente o por medio computarizado.

Conciliación de los saldos de las cuentas

La conciliación es un procedimiento para comprobar la concordancia entre lo interno y externo es decir realizar la confrontación y conciliación de valores, para la identificación de diferencias de ser el caso proceder a los arreglos o regularizarlos según corresponda de este modo se tendrá una equidad de saldos de las cuentas, es el contador quien realiza la conciliación de los recursos económicos y financieros cada cierto tiempo para tener un óptimo control y aseguramiento para la toma de decisiones.

Administración de bienes:

Existencias y bienes de larga duración

Se refiere a la vigilancia de existencias y su registración, así como la forma de registrar, controlar, proteger y conservar de los bienes de largo plazo.

Adquisición

La empresa establece por medio de sus normas el proceso para que el directorio autorice la adquisición de los bienes muebles y los servicios, si superara el monto previsto en las normas internas, la asamblea general será quien apruebe tales adquisiciones.

Almacenamiento y distribución

La adquisición de bienes será ingresada al almacén, el almacenero es responsable de sustentar con documentación, las entradas y salidas de los bienes, para efectuar un control adecuado de los bienes se observará un sistema determinado, solamente el personal que labora en el almacén accederá a las instalaciones, debiendo tener un sistema de seguridad adecuado.

Sistema de registro

El control de las existencias debe concordar con el registro de las mismas (tarde) elaborados por el contador de la empresa, para de contar con un control constante que posibilite los registros de entradas, salidas, trasposos o bajas de bienes, el encargado del control debe emitir un informe de comprobación cíclica del saldo del libro mayor con los kárdex de existencias, el cual se presentara al gerente o administrador.

Identificación y protección

El gerente o administrador con el contador definen los códigos para identificar los bienes y suministros, estos códigos deben pegarse en los bienes que deben estar visibles para poderlos ubicar, la custodia es responsabilidad encargado, quien protegerá y dará un buen uso, según el grado de protección que requieren los bienes los directivos analizaran la posibilidad de tomar los servicios de aseguradora (póliza de seguros) de acuerdo a las políticas establecidas en la organización.

Custodia

El gerente o administrador de la empresa según las necesidades puede contratar o designar a una persona que tendrá la responsabilidad custodiar los bienes.

Uso de los bienes duraderos

Los activos adquiridos para la empresa solo serán utilizados para fines previstos, bajo ninguna causa deben utilizarse para situaciones ajenas o personales de los integrantes de la empresa. El gerente o administrador establecerá los parámetros para custodiar los activos de la organización.

Constatación física de existencias y bienes duraderos

Las comprobaciones en físico de las existencias y bienes duraderos se realizarán como mínimo una vez por año, el encargado de estas comprobaciones es el contador de la empresa, el mismo que efectúa la conformidad con la información registrada, en caso de diferir, se realizarán las investigaciones y se informarán al gerente o administrador, las comprobaciones permiten también la identificación de activos deteriorados o fuera de servicio los mismos que tienen que darse de baja, para lo cual un integrante del directorio o encargado del control en calidad de observador, evaluará la apropiada ejecución de los procesos determinados.

Venta de bienes y/o servicios

Los registros contables por la venta de bienes y/o servicios se realiza según a lo establecido por las normas legales, así como los reglamentos internos.

Control interno relacionado con la administración de talento humano

Comprende los medios que se ejecutarán para administrar adecuadamente los recursos humanos, a fin de alcanzar eficiencia y rendimiento en su desempeño funcional encargadas los empleados de la organización.

Descripción y análisis de cargos

El detalle de acciones, obligaciones y responsabilidades encomendadas a los cargos estará plasmado en un manual de funciones de acuerdo al organigrama de la empresa, propone este documento el gerente o administrador lo cual es aprobado por el directorio, el mismo que deberá actualizarse constantemente según corresponda, y servirá como herramienta para reclutar, seleccionar y evaluar personal.

Selección de personal

Es un procedimiento para convocar, evaluar y seleccionar postulantes aptos para que ocupen los puestos de trabajo de la empresa, al seleccionar se identifica sus conocimientos y experiencias de los postulantes, con ello se puede asegurar que el postulante seleccionado cumple con todos los requerimientos determinados en los manuales de funciones.

Capacitación y entrenamiento permanente

El directorio aprobará un plan para capacitar y brindar bienestar social, el cual debe tener un presupuesto y ser comunicado miembros de la empresa.

Control interno relacionado con los sistemas de informáticos

Se refiere a fomentar el correcto uso del sistema computarizado que se encarga de procesar información producida por la empresa.

Adquisición de sistemas informáticos

El sistema de información computarizado será adquirido según las exigencias determinadas en cada empresa, esta compra debe estar debidamente presupuestada por la empresa.

Operación y mantenimiento

Para que el sistema informático sea operativo y funcional la empresa debe elaborar el proceso formal y detallado a aplicar.

2.1.2 Desempeño Organizacional

Lusthaus, Adrien, Anderson, Carden y Montalván. (2002) señalan que una gran parte de instituciones no lucrativas estiman el rendimiento o desempeño según las condiciones de acatar las disposiciones relacionadas a sus propósitos creados, aspiraciones y fines. Exponiendo un modelo del caso podemos decir: que una casa universitaria se considera competente cuando ofrece aprendizaje, realiza indagación y la comparte en favor de la sociedad o colectividad. Asimismo, las casas universitarias similarmente que otras entidades, requieren efectuar sus diligencias en el ámbito de varios indicadores posibles. Lograr un óptimo rendimiento o desempeño, hasta las instituciones educadoras tienen que actuar con eficacia y que pueda ser

medible., un modelo sería el valor o monto del graduado universitario. En un tiempo atrás la efectividad y la eficiencia formaban los criterios bases que se aplicaban para decretar todo desempeño en las organizaciones. Cabe precisar que en los periodos de los setenta aparecieron diversas variantes vinculadas con la productividad de la organización, esas variantes es la moral, innovación, rotación de personal, adaptabilidad y aceptación al cambio. Existen varias propuestas novedosas vigentes y distintas personas atraídas en conocer diversas clases de beneficios en la organización. Diversas ideologías se acercan a preservar a que las entidades puedan perdurar en el tiempo entonces lo podemos definir un fundamentalismo constante para quienes estén atraídos espontáneamente. En las bases, una entidad obtiene un óptimo desempeño siempre y cuando contrapese la efectividad, la eficiencia y la relevancia y por ende genera la factibilidad financiera.

Es necesario mencionar en este tema la **Capacidad organizacional**, que es el arte en una entidad u organización permitiendo hacer uso de sus medios para la ejecución de sus propias diligencias y movimientos. En el caso que el centro de análisis es la misma entidad u organización, se logra diagnosticar en su mayoría los sistemas, procedimientos y recursos que las entidades brindan, con fines de afianzar su labor. Efectuando una evaluación del conjunto general y métodos de gestión que tengan vinculación en el talento humano, económicos y de infraestructura permite entender la forma de usar los recursos de la entidad. Según las bases, la habilidad de liderazgo conduce a métodos y a su vez la administración del nicho por sus directivos quienes apuntan el destino de la entidad. La administración de programas otorga idoneidad o capacidad organizacional de conducir institucionalmente su función, en cambio los procedimientos de gestión analizan la forma que la entidad conduce sus relaciones con el talento humano y los comportamientos vinculadas al trabajo. En el aspecto estructural señala cada vinculación con el formato que esta ejerce en una entidad y su respectiva tarea o misión, tal como los roles que realizan el talento humano y la parte financiera que cotidianamente tiene una entidad. Finalmente, las bases señalan que la capacidad organizacional de la entidad respecto a la conducción de relación con otras instituciones. También podemos mencionar en base a la inspiración de ciertas entidades de la motivación organizacional porque demuestran óptimo rendimiento o desempeño a pesar que no contaban con suficientes herramientas, recursos y habilidades en sus entidades, las cuales estaban poco avanzadas. La motivación organizacional

contribuye al carácter de la entidad siendo el motor para sus integrantes en accionar. Según las doctrinas analizaremos la motivación organizacional desde diferentes magnitudes de las entidades. Una magnitud que analizaremos es el crecimiento y la historia de la entidad, y nos preguntaremos por qué y cómo fue el origen de la entidad, cuáles son sus límites, etc. Similarmente, la base de análisis investiga los fines o la misión, visión y valores de la entidad con la finalidad de entender los motores que la impulsan. Las prácticas de buenas costumbres de cultura que acciona en una entidad y los estímulos incentivan otorgando influencia en la motivación organizacional. Entendiendo el sistema, se puede decir que sus factores brindan una personalidad a la organización impactando en su rendimiento o desempeño y reflejando la importancia del trabajo. Las entidades son conjuntos abiertos es por eso La relevancia de su entorno externo en cómo se desenvuelven. Las entidades requieren la ayuda del entorno para su permanencia y obtener un óptimo rendimiento o desempeño. El factor del entorno es crucial para identificar el grado de disposición de recursos y la rapidez que la entidad tiene para realizar sus movimientos y gestiones en general. Un modelo a mostrar son las reglas macroeconómicas erradas conduciendo a obtener incremento en las tasas de interés, inflación y un sin número de situaciones que obstaculizan el óptimo rendimiento o desempeño de diversas entidades. Las condiciones y la importancia del entorno en el caso de pésima infraestructura en carreteras, energía eléctrica y señales telefónicas impactan en trabar el rendimiento o desempeño. Es por ello, en el análisis a una entidad es necesario observar atentamente los términos financieros, normas legales, el medio ambiente, sociocultural, demografía y tecnología.

Análisis del desempeño organizacional

Lusthaus, Adrien, Anderson, Carden y Montalván. (2002) afirman que la indagación en el rendimiento o desempeño en una entidad es un avance decisivo en el procedimiento de valoración organizacional. La medición del rendimiento o desempeño es una de las interrogantes más conflictivas en el ámbito teórico de la organización, (Steers, 1975; Zammuto, 1982; Manda y Adas, 1996). Es verdad que existen varios puntos de vista para diagnosticar el rendimiento o desempeño organizacional, Si bien hay diversos enfoques para evaluar el rendimiento o desempeño organizacional, también es cierto que hay escasos acuerdos en conformar una sistema de criterios válidos. Referenciando los periodos de los años cincuenta, el rendimiento o

desempeño fue la escala de una entidad en el aspecto de sistema social, cumpliendo sus metas. (Georgopoulos y Tannenbaum, 1957). Luego en periodos de los años sesenta y setenta, Yuchtman y Seashore (1967) determinaron que el rendimiento o desempeño bajo la óptica de talento de una entidad de descubrir su entorno y poder acceder a carentes recursos. Los periodos de los años ochenta y noventa, en función al ideario constructivista paso en convertirse en algo más universal dentro de la teoría organizacional, aceptándose que las metas fuesen identificadas en la entidad y definitivamente siendo una situación compleja y no era tarea fácil, Basándose en una medida del rendimiento o desempeño de una entidad requiere tener en cuenta las ópticas de los diversos integrantes directos de la entidad, sin excluir a los trabajadores de la organización. (Hassard y Parker, 1993). Definiendo de otra manera, podemos decir que el rendimiento o desempeño organizacional será entonces una libre interpretación individual. El dominio de diversos integrantes directos influye en el anuncio o mensaje que debe predominar del rendimiento o desempeño. Según las condiciones genéricas, los libros referentes al desarrollo de la organización explican el rendimiento o desempeño en cuatro ejes: Colaborador individual (evaluación del desempeño); Equipo o grupo menudo (desempeño de equipo); Programa (desempeño programático); Organización o entidad (rendimiento o desempeño organizacional). En la base guardamos la idea de rendimiento o desempeño organizacional con fines de producto final de la entidad de forma general (las conclusiones combinatorias del rendimiento o desempeño de un individuo, en equipo y hasta de programa). Las entidades deben laborar y buscar mediciones de dichas labores e informar lo bien que están laborando. Es verdad que existen diversas formas de comprender el rendimiento o desempeño, mayormente en los campos de desarrollo existen también valores de medición común que pueden otorgar una determinada dirección con fines de entender el rendimiento o desempeño. Un modelo a exponer, es con ministerios de educación debido a que logran calcular su rendimiento o desempeño en condiciones basadas al aporte del aprendizaje de los infantes. En la parte ministerial de salud logran evaluar en condiciones de su aporte a la parte asistencial, atención y tratamientos de personas insanas. Las corporaciones de energía de luz calculan el rendimiento o desempeño basándose en el suministro eléctrico. Los municipios a menudo se evalúan en base a la calidad de vida que tienen las personas de la comunidad, en cambio en el rubro privado, el cálculo común es la ganancia, porque si no obtienen lucro las empresas desaparecen del mercado. Para los involucrados directos necesitan saber las formas de como una entidad concreta sus resultados

y los anuncia a diversos mercados (Blickendorfer y Janey, 1988). Las agrupaciones involucradas de forma directa o sus integrantes tienen intereses individuales y a su vez una idea de lo que abarca el óptimo rendimiento o desempeño. En el aspecto de programa, aquellos que tienen el beneficio apuntan de manera prioritaria en el rendimiento o desempeño programático y de manera secundaria el interés en el rendimiento o desempeño de la entidad. Observándose con claridad que los trabajadores demuestran inclinación relevante en el rendimiento o desempeño de la entidad porque es el sustento de ellos mismos. En el marco del rendimiento o desempeño organizacional existen diversos agrupados enfocados tales como ciudadanos, economistas, hombres de inversión y políticos, todos ellos tienen diferentes intereses (Boschken, 1994). El rubro privado, dando un ejemplo, aquellos individuos que participan en inversión de una entidad un grupo significativo involucrado de forma directa demuestra mayor inclinación al beneficio económico y lo rentable de lo invertido como parte relacionada con el rendimiento o desempeño que los trabajadores de la entidad. En una entidad un agrupado de atraídos puede existir diferencias respecto al óptimo desempeño. Hay una diversa complejidad en los niveles, ¿cuáles son las propiedades o elementos que deben considerarse en el análisis del rendimiento o desempeño de una entidad?

Nuestra investigación busca unir las diferentes ideologías y crear una base de muchas dimensiones integral y entender el rendimiento o desempeño de la entidad, base necesaria en la investigación de diversas entidades. Confiamos que el rendimiento o desempeño de la entidad está formada por cuatro ejes importantes: efectividad, economía viable, eficiencia y relevancia.

Desempeño en relación con la efectividad

Lusthaus, Adrien, Anderson, Carden y Montalván. (2002). Muestran que el inicio para la evaluación del rendimiento o desempeño en una entidad es la efectividad. Definiendo la efectividad que es útil es por ello es registrada como fundamento en lo que comprendemos por entidad. Lo habitual, es que las entidades se determinan como instrumentos de aspiración. Usar el concepto tradicional de entidad (Etzioni, 1964), una entidad se forja en función particular siendo visualizada por medio de sus objetivos. Los objetivos o metas se aclaran en base a los resultados y trabajo de la entidad y de los movimientos que efectúa en búsqueda de lograr las

trazadas metas. En base a la efectividad de una entidad es la antesala para que conlleve el logro de las metas.

Particularmente, se puede decir que la efectividad de la entidad es el grado que la empresa es idónea en conseguir sus objetivos. Tal como lo mencionan March y Sutton (1997): Exponer la variante del rendimiento o desempeño o efectividad será uno de los conceptos prevalecientes en la investigación del desempeño organizacional. Cabe indicar, que la especificación y la medida de efectividad formulan problemas. Primeramente, no hay evidencia el decidir referente a un grupo únicamente de objetivos o tal vez buscar acuerdos para un diverso conjunto de metas en una entidad (Brown, 1994). Posteriormente, no se evidencia el ir ni tampoco a quien dirigirse para reconocer objetivos o buscar acuerdos. A pesar de los obstáculos, las entidades optan una diversidad de procedimientos para reconocer sus objetivos y sistemas para informar el nivel de efectividad, quiere decir hasta lograr los objetivos de los integrantes directos.

Dimensiones

Lusthaus, Adrien, Anderson, Carden y Montalván. (2002), plantean las siguientes preguntas: “¿Cuáles son las partes o las dimensiones de la efectividad? ¿Qué menciona la experiencia? Dentro de las generalidades, no existen dimensiones de efectividad habituales en la mayoría de las entidades. Es algo que tiene sentido común. Los objetivos de una ONG de comunidad nunca serán las mismas de una ONG ambientalista tampoco que las de un órgano ministerial de finanzas. Sin embargo, a pesar de la diversidad de entidades que hay, existen gran similitud con otros agrupados funcionales de entidades (Heckman, Heinrich y Smith, 1997). Mayormente la parte ministerial de educadores les importa distribuir conocimientos efectivos en la lectura, escritura y en la ciencia matemática. Valgan verdades su periodo puede existir diferentes dimensiones, un ministerial de educación tendrá escasas motivaciones en existir si no tuviese responsabilidad de ordenarse con visión a brindar aprendizajes básicos en favor de la sociedad en la que se esfuerza. Es por ello, el sector ministerial de educación se ordena para entregar programas que complacen estas y otros objetivos. Analógicamente, la parte ministerial de finanzas llevan funcionalmente una responsabilidad para los rubros económicos y financieros de los movimientos de un país. Evaluando, la efectividad de una entidad, es relevante poner en primer lugar la comprensión de su funcional finalidad (un modelo, para una casa universitaria

será su finalidad en brindar un grado de aprendizaje superior) posteriormente, descubrir la forma en que la entidad comprenda las dimensiones diversas (aprendizaje, indagación y servicio) de su labor. Eventualmente, el comprender que una entidad obtiene de su finalidad y sus dimensiones de efectividad son diferentes a la de sus integrantes directos. Hay diversos casos, el balance que la entidad brinda a sus dimensiones es diferente entre los integrantes. En el caso que esto ocurra, los integrantes se denotan insatisfechos, conflicto que las entidades requieren tratar. Con la finalidad de observar las dimensiones de efectividad en la entidad para esto se necesita un determinado entendimiento de los propósitos de manera funcional del nivel de organización y que se ajuste a la entidad en cuestión. Las finalidades funcionales otorgan datos de las dimensiones relacionadas a la efectividad en la entidad.

La investigación de los libros universitarios indicó que, en la mayoría, la finalidad funcional de las casas universitarias ha dado por consecuencia a tres dimensiones de la labor universitaria: aprendizaje, estudio y servicio. En los locales de estudio se señaló un similar grupo de dimensiones, es verdad que en lugar del aprendizaje formal que conlleva a obtener títulos, estos locales algunas veces otorgan educación, pero no brindan los títulos. En una base diferente, laboraremos con municipios organizados en optimizar calidad de vida de su comunidad. Revisando su efectividad, encontraremos 20 dimensiones que la institución municipal trata con fines de optimizar la calidad de vida de la comunidad a la que pertenece. Ciertos servicios brindan atención a necesidades humanas esenciales, comparando la calidad del agua potable y el saneamiento, y los municipios se encargan de asumir dicha responsabilidad. Hay servicios que tienen menor necesidad básica. Un caso, es de varios lugares en Canadá, donde los municipios llevan a cargo la organización de servicios de entretenimiento. Es por ello las dimensiones de efectividad de la entidad paralelamente son sólidas y activas. Son sólidas o estables en base a la óptica de la función de la entidad y vinculada con su permanencia; o mejor dicho, el nivel educativo es el objetivo de los colegios, la mejora en la salud es el objetivo de los centros médicos. Es verdad que las dimensiones fluctúan con varias clases de entidad, hay una cantidad estable de un modelo específico de entidad (Heckman, Heinrich y Smith, 1997). En otra visión, las dimensiones de efectividad son sólidas o activas porque todo modelo de entidad lo relevante es un específico indicador de efectividad y difiere en base al integrante directo (Wohlstetter, 1994). Un caso, en entidades del sector privado la ganancia es lo común en sus objetivos. Tener en cuenta que el lucro es diferente en base a que las personas somos

distintas. Un colaborador, puede despojarse de haberes de una empresa con ganancias siempre y cuando lleve labores de larga durabilidad. Para un trabajador, puede significar renunciar a sueldos do implícito de que una empresa lucrativa lleve a empleos de larga duración. En el caso de un gerente, la ganancia se relaciona con un alto sueldo mediante acciones de la compañía. En el caso de un inversionista, puede involucrar mejor rendimiento en lo invertido.

Evaluación de la efectividad

Lusthaus, Adrien, Anderson, Carden y Montalván. (2002) indican que el diagnostico evaluativo de la efectividad en las entidades sin fines de lucro y gubernamentales es una tarea complicada. Comprendiendo que la efectividad en condiciones hasta donde una entidad cumple con los objetivos funcionales, primero se tiene que diagnosticar la efectividad organizacional y para ello se señala los objetivos o metas. Tal como se explicó, en el plano los objetivos organizacionales son notorios: en la enseñanza a los niños se encarga la parte ministerial educativa. Con una óptica funcional, el diagnostico en la efectividad de la entidad necesita determinada comprensión de sus obligaciones funcionales. Según como se va conociendo a la entidad que se evalúa, los fines u objetivos son claros en la variedad documentaria de la entidad: Los estatutos, minutas y plan estratégico de la entidad. Las áreas gubernamentales sus objetivos es un bosquejo de leyes que determinen las áreas. Las normas del cumplimiento o misión otorgan conceptos relevantes relacionados a metas u objetivos de la entidad. El área contable general del país Estados Unidos, solicita una estrategia a personal calificado ejecutores (entidades) deben primero señalar los objetivos y cómo será el seguimiento de dichos metas. Logrando que los objetivos, funciones y dimensiones deben estar claros, la entidad o personal calificado ejecuta supervisión dando pase a su respectiva evaluación. En primer lugar, se define una relación de cuestionarios de preguntas que orienten el proceso de analizar el nivel de efectividad en la entidad. Hay que dar importancia a la preparación de preguntas reconociendo que existen diferencias de amplitud entre las preguntas. Por eso decimos que las preguntas en ocasiones suelen ser muy amplias ¿cuál es el nivel de calidad en la enseñanza universitaria? Mayormente muy claras ¿Cuál es el porcentaje de los docentes que se hace entrega por excelencia del sistema que evalúa a los alumnos? En función a lo que ocurra de forma clara en el procedimiento de planteamiento de preguntas, se inicia la identificación del valor que suele apoyar a contestar la pregunta. Los valores o índices logran la medición de la idea que analiza y otorga conceptos

referentes a la efectividad (véase Lusthaus et al., 1999, pág. 22). El examen de efectividad en una entidad es más lejano de lo que se cree. Un caso, a menudo las entidades realzan o enfocan a uno de sus objetivos dejando atrás a las otras. En el lugar de análisis y estudios explicado en el correspondiente cuadro, ¿es eficaz si la publicación fuese una cantidad mayor de objetos en una publicación evaluada por expertos? ¿Qué vale usar y poder señalar que oficina de análisis es eficaz? O local, ¿cuándo es preciso anunciar que sector ministerial sea educación o finanzas es eficaz? Este cuestionario en su mayoría perplejo hace que el examen de la efectividad se convierta complicado.

Indicadores de efectividad

Lusthaus, Adrien, Anderson, Carden y Montalván. (2002) sostienen lo siguiente ¿Existe en su entidad indicadores o valores de efectividad? En el caso de no tenerlo, pues es necesario realizar valores u indicadores de forma preliminar que sirva de orientación en su examen e inicie el procedimiento que beneficie a la entidad en diseñar indicadores y juntar informes de la efectividad para el mañana venidero (Healthcare Financial Management, 1997). Los cuestionarios requieren de contestación y esas contestaciones derivan de muchas fuentes de información y pueden ser hombres, mujeres, documentación y análisis. Deteniéndose, ¿Cuál es el proceso de hacer una pregunta y luego convertirse a fuente de información? Ciertas personas ubican importante señalar indicadores que faciliten a contestar a los cuestionarios o preguntas. Es específico que primeramente la ubicación es señalar los valores o indicadores que la entidad se vale para explicar su efectividad (en el caso que los hubiese) otra opción es reemplazar estos valores o indicadores (un caso expuesto sería, hasta donde una entidad ayuda con algún valor o indicador de superior nivel). Por ello cada clase de entidad puede ser municipal o una ONG son variantes en sus funciones, objetivos, fines y dimensiones, hasta incluso puede variar sus valores o indicadores de efectividad (Tavenas, 1992). La complicación en el examen de la efectividad de la entidad se muestra cuando la entidad no ha iniciado un conjunto de valores o indicadores. Tales circunstancias, es preciso crear, conjuntamente con la entidad, una relación o lista que reemplace indicadores y junte información respecto a la efectividad. Similar al caso del cuestionario de preguntas vinculadas con la efectividad, ninguna lista establecida de indicadores puede utilizarse para todas las entidades (Eimicke, 1998). Sin embargo, mostramos lo que puede denominarse “inicio de partida como valores o indicadores” y pueden ser uso cuando una

entidad carece de sistema de indicadores. Culminación de los objetivos, data de clientes con atención; Excelencia en los productos y servicios; Accesibilidad al uso de los servicios; Producción y uso de conocimientos; Reforma en la calidad de vida; Ingreso de venta de servicios y productos; Rehacer los programas de la entidad por el lado de los integrantes directos; Indicador de aumentar la curva para cubrir los programas, productos, servicios, clientela y fondos.

Desempeño en relación con la eficiencia

Lusthaus, Adrien, Anderson, Carden y Montalván. (2002) indican que el número dos de la idea general para sentenciar el rendimiento o desempeño en la entidad es la eficiencia. En cada entidad existe un grado de bienes para abastecer los servicios y bienes y su funcionalidad es dentro de esos escasos recursos o bienes. Los datos de las evaluaciones de una entidad se miden en concordancia con sus bienes o recursos, la medición es la eficiencia. Precisamente, decimos que la eficiencia es proporcionalmente reflejada comparando las evaluaciones y el costo subvencionado en el resultado de los objetivos. Se conocen dos rubros de la eficiencia. En primer lugar, está formado por las producciones o servicios en unidades relacionándose con el motivo o propósito de la entidad; en segundo lugar, es referente al costo de producción de servicios y bienes. ¿Cuánto malgasto o reservo la entidad en los resultados de producción? Esta es la cuestión de la eficiencia (Barker, 1995). Casi siempre, la eficiencia es medible en vinculación a los insumos y productos. Implicando que el logro de la eficiencia en la entidad se basa en la capacidad de obtener mayor cantidad de productos con los bienes que está elaborado en una área, programa o departamento (Tavenas, 1992). En sentido contrario, el logro de la eficiencia es cuando se usa de modo reducido un grado de bienes para producir productos en cantidades señaladas en la meta y llegar al objetivo de un área, programa o departamento. Las finanzas compiten día a día, las entidades brindan servicios y productos excelentes dentro de un marco de costos adecuados. En épocas de recesión financiera, se critica muy a menudo el rendimiento o desempeño por la eficiencia en la entidad (los costeo por servicios, la cantidad de productos por trabajador y publicación por trabajador) (Barker, 1995). Haciendo uso de los montos o costeo y beneficios que impactan en la eficiencia, posibilita señalar a título cuantificable donde poder invertir en paquetes diseñados (optima valoración por cada dinero invertido), es necesario saber qué servicios y productos están convirtiéndose desfasados y que

actividades no brindan valor al dinero y que inversión se realiza en ellas. Cual sea el formato general de la unidad, las entidades que establecen un óptimo rendimiento o desempeño son quienes dan óptimo valor por el gasto de dinero.

Dimensiones

Lusthaus, Adrien, Anderson, Carden y Montalván. (2002) sostienen que las entidades padecen mayoritariamente presiones en hacer uso de sus recursos de manera conveniente y esto sucede en todo el mundo. El mundo globalizado, casi siempre, genera menor impuesto y mayor costo de bienes naturales y relacionados al personal, combinándose para promover el concepto de eficiencia en las entidades mayoritariamente. Hace una década, entidades públicas y privadas necesariamente han tenido que bajar gastos e incrementar la producción bajo decisiones de reducir. "Haz más con menos" es una frase para las entidades que tiene eco en los países desarrollados y en países en vías de desarrollo. De otra forma podemos decir, mayor producción con resultados crecientes, pero con menores bienes o recursos. (Eimicke, 1998). Las empresas privadas del rubro manufacturero, han logrado ganancias exponenciales al reorganizar la productividad en beneficio de la eficiencia. En la tecnología de la información, conjuntamente con otras ciencias de información, lograron avanzar notoriamente en la productividad. Exceptuando, los sistemas manufactureros en comparación a los sistemas dirigidos a las personas y controles políticos, aplicar la eficiencia se dificulta comprender. (Heckman et al., 1997). Primeramente, en sistemas donde predomina la política, la eficiencia (costeo en función con el resultado de los objetivos) a menudo se hace complejo porque los objetivos no declarados son similarmente relevantes que las declaradas. Un caso expuesto, en varios países, las empresas ferrocarriles controlados por el gobierno usan el control para dar trabajo a personas con el perfil de lealtad al gobierno y ser serviles cuando lo necesiten, muy al margen si son productivos. Existen otras situaciones, donde varias entidades sin fines de lucro consideran las interacciones humanas por sobre los indicadores de eficiencia, es verdad a menudo no se dice de manera abierta. Por consiguiente, existen dos ópticas para explicar a la eficiencia en una entidad, es cierto también que ambos no son precisamente ajustables a las entidades gubernamentales. La óptica o enfoque primero es el concepto universal de eficiencia: enlaza el uso de los recursos desde sus cantidades con la obtención de resultados. La historia muestra, que el indicador

eficiencia otorga una óptica de amplitud en la entidad y ayuda a compararse entre entidades. Es verdad que esta visión ha logrado posicionarse hasta cierto punto, existe otra forma de explicar la eficiencia en la entidad en una óptica administrativa. Descubrir la forma de diversos procedimientos de trabajo aportando un valor agregado completo a la entidad es definir a la eficiencia administrativa. Simons y Dávila (1999) se denomina rentabilidad de gestión, permite medir que la entidad está conduciendo óptimamente su habilidad y sus procedimientos de trabajo. En comparación con la histórica metodología, la eficiencia logra porcentajes atinados de rentabilidad, esta medición de eficiencia otorga una inclinación aproximadamente de la cuantía de energía de la productividad que costea una entidad en función con la cuantía del tiempo invertido por las gerencias y ejecutivos. La dimensión afilia las habilidades en una entidad para balancear procesos, normas, políticas y creatividad en base a la responsabilidad y las funciones que apoyan a los colaboradores, hasta evaluar si las normas son demasiadas o carecen de normas o reglas tal vez. En general, la segunda óptica o enfoque en calcular la eficiencia analiza hasta donde la estrategia, los procesos y sistemas de la entidad promueven una rentable energía. La eficiencia es evaluada, casi siempre es más difícil evaluar el producto que los propios suministros o insumos, especialmente en las entidades de servicios y donde los productos son cualitativos en vez de cuantitativos. Hay entidades que adolecen de tangibilidad de recursos físicos, es seguro que continúe la dificultad en la obtención de un examen adecuado de productos que reciba las diferencias de cualidades con el pasar del tiempo entre una entidad y otra (Bowles y Coates, 1993). Un caso por exponer, la eficiencia de una entidad investigadora se evalúa en condiciones del volumen de escritos trabajados por el investigador y se estaría dejando de lado la calidad de tales trabajos. En búsqueda de la conversión de esta deliberación de la calidad de una guía indicadora de eficiencia, el producto es medible en condiciones de la cuantía de artículos investigados y publicados en fuentes de reconocidas. Tal producción posteriormente puede involucrarse con el coste de los productores. En este caso, resalta la obligación de cuidado en la decisión de un ideal tipo de guía indicadora que otorga una medición cuantitativamente de la eficiencia, también percibe determinados aspectos de calidad del servicios o producto. En el sector ministerial del estado, los indicadores cualitativos son muy relevantes. Un caso, ¿cómo será la evaluación en eficiencia en el sector ministerial de relaciones exteriores? ¿Es el coste del sector ministerial en función con la calidad de sus relaciones fuera del país? ¿Es la imagen del estado?

Indicadores de eficiencia

Lusthaus, Adrien, Anderson, Carden y Montalván. (2002) señala que de la misma forma es con la eficacia, en la situación que una entidad no tenga una guía indicadora de eficiencia, existen indicadores o guías preliminares que sirven para señalar un examen: Coste por programa o servicio brindado; Coste total del programa o servicio está en función a el coste general; Trabajador por productos; Atención de cliente su costo; Deserción del trabajador y tasas de rotación de personal; Índices o tasas de programas terminados; Es por ello que los profesionales de las entidades usan para la evaluación del desempeño la concepción conservadora de eficiencia y efectividad. La entidad es eficiente cuando al hacer un paralelismo con entidades parecidas, sus efectos son un poco más elevados en base a lo gastado en recursos. Se puede decir que es efectiva según a la medida que logra sus metas u objetivos. Asimismo, existen entidades que son mayormente efectivas y carecer de eficiencia y también hay entidades que llegan a niveles altos de eficiencia y carecer de efectividad. (March y Sutton, 1997). Sin embargo, la efectividad y eficiencia no muestran una visión total del rendimiento u desempeño de la entidad. Actualmente, las entidades no solo deben serlo si no también parecerlo de forma constante e importante para sus integrantes directos. La tercera concepción del rendimiento u desempeño es la relevancia constante o permanente.

Desempeño en relación con la continuidad de la relevancia

Lusthaus, Adrien, Anderson, Carden y Montalván. (2002) refieren que en los libros actuales sobre entidades se muestra a las empresas como red de conexiones con las partes involucradas (Weick, 1995). Dichos bloques rivalizan por la importancia y el dominio dentro de la entidad y buscan predominar en las ideas que la entidad utiliza para establecer el rendimiento u desempeño. Según la visión de un integrante directo, el rendimiento u desempeño de una entidad se basa en satisfacer y cubrir la escasez y condiciones de todas las partes involucradas. Las entidades tienen que ser sobresalientes a sus integrantes clave. En el análisis a las ONG con giro al desarrollo, encontramos que las condiciones y las posibilidades de donantes son diferentes en comparación a sus clientes (otro bloque con interés directo). Las mencionadas entidades

requieren ser sobresalientes y esto abarca aquellos que otorgan fondos y también clientes siendo necesario conciliar y absolver cualquier diferencia.

Mayormente las sociedades carecen de tiempo para que las entidades puedan evolucionar y crecer, asimismo con el transcurrir del tiempo deben reinventarse y ser resilientes con la finalidad de ser útiles al interés de sus principales integrantes. Es verdad que las entidades después enfrentan conflictos internos y externos, pero las que sobreviven llegan adaptarse a los nuevos cambios en el entorno. Observándola a modo de sistema, la supervivencia de la entidad dependerá de la ayuda de su entorno.

Resumiendo, una entidad debe otorgar a sus integrantes directos su entorno tanto recursos y servicios que necesiten o aceptar su disponibilidad de apoyar.

Un factor crucial del rendimiento u desempeño es continuidad a la relevancia de la entidad, definiéndola en la capacidad o talento de una entidad en complacer las carencias y lograr la ayuda de sus integrantes principales directos del pasado, del presente y futuro.

De las empresas privadas, se ha escrito sobre las entidades y explica la idea de relevancia en base a la innovación y adaptación. El surgimiento de una entidad de aprendizaje, debe de afanarse en obtener el fin de aclimatarse permanentemente al entorno de cambio y a las necesidades de transformación de sus integrantes. Peter Senge manifiesta que las entidades sobrevivientes son las que estudian continuamente y aplican lo estudiado para elevar un óptimo rendimiento u desempeño. (Senge et al., 1994, 1999).

Actualmente el marco en rendimiento u desempeño de entidades se vincula con la habilidad de la organización de cumplir su misión, sus objetivos, sus programas y sus acciones activas en sintonía con las carencias en ser desarrolladas por sus integrantes claves y directos. Mayormente hay publicaciones del sector privado, la administración estatal y el sector del desarrollo, muestra su identificación a los clientes como integrantes centrales y directos en el examen del rendimiento u desempeño de una entidad.

En su mayoría, las entidades tienen una diversidad de integrantes directos y su ayuda es vital para que la entidad cumpla su relevancia. Las entidades trazan y responden a las prioridades y deben tratar las dificultades e incongruencias entre sus bloques de integrantes directos, ¿Cuáles son los integrantes directos que se debe satisfacer? ¿Cómo se debería conducir estas sucesiones de expectativas? En un centro de salud, encontramos que la relevancia para el estado es bajar coste y servicios conllevando a una atención baja orientada a pacientes (complacencia

de las carencias de los pacientes y sus allegados). En el ámbito de desarrollo, lograr más con menor recursos puede ser una frase utilizada para aquellos que donan y sus cooperantes, pero no específicamente satisfactorio para los empleados del desarrollo que dedican 60 horas semanales que es un tercio de tiempo y viven lejos de sus viviendas.”

Dimensiones

Lusthaus, Adrien, Anderson, Carden y Montalván. (2002) señala que seguir el camino de relevancia es vital para una gestión viable a largo plazo en toda entidad. Las empresas privadas llevan a la relevancia como una fuerza vinculada al comportamiento del mercado a los recursos, servicios y a la declaración que la entidad otorga. Ningún lugar se observa con mayor dramatismo y de forma directa en el mercado de valores actualmente contesta a la información sobre una entidad. En la aparición de nuevos productos, en la publicación de las ganancias del trimestre, los inversores del mercado rápidamente brindan juicio sobre seguir por el camino de la relevancia de la entidad para sus integrantes principales y directos (trabajadores, inversores, clientes, proveedores, etc.). Es anunciado un dictamen del futuro de la entidad. En las entidades gubernamentales y sin fines económicos escasamente se les otorga este tipo de conocimientos sobre su pertinencia y por ello requieren dependencia de varios modelos de retroalimentación. Se utiliza dos elementales dimensiones para calcular la continuidad de la relevancia de las entidades. La dimensión primera se vincula con la habilidad de una entidad de conseguir satisfechos a sus integrantes directos. Con fines de un óptimo desempeño, la entidad debe lograr transmitir el sentir a sus integrantes directos de alto nivel que están complacidos de sus expectativas. Las entidades gubernamentales y sin fines económicos, una forma de lograr datos de las expectativas de la satisfacción de los integrantes (trabajadores, cooperantes, clientes, proveedores, etc.). No obstante, esta dimensión es muy limitada y de cuando contradictoria. La ilustración en el marco del centro de análisis de África Oriental, varios interesados poseen expectativas paradójicas. Esto amerita que la segunda dimensión de la continuación de relevancia, es la capacidad de innovación y reinventar nuevas disposiciones y con mayor eficacia como consecuencia de nuevos aprendizajes. Toda la innovación y la adaptación a condiciones cambiantes son guías clave e indicadores del desempeño en el mundo actual que se mueve vertiginosamente.

Evaluación de la relevancia

Lusthaus, Adrien, Anderson, Carden y Montalván. (2002) sostienen que las entidades requieren formas de entender la percepción de sus integrantes clave y, hace diez años atrás, incrementaron de forma notoria los gastos haciendo eso específicamente. Actualmente, las entidades privadas pagan cada vez más para la evaluación de la reacción del consumidor a bienes nuevos y servicios. Analógicamente, las entidades privadas aceptan la relevancia del estado como integrante directo en sus comercios y hacen inversiones de montos considerables en fortalecer grupos y asociaciones de impacto que puedan ayudar a entender a este grupo de integrantes y predominar en él. Es por ello, las entidades gubernamentales y sin fines económicos han aceptado lo necesario de ser relevantes. Estos grupos actualmente analizan de forma sistemática la habilidad del servicio al cliente. Es más, estas entidades recurren a sondear para obtener mayor indagación de las carencias y gustos de los interesados. ¿Creen los ciudadanos que están logrando servicios idóneos en base a los pagos en tributos? ¿Los clientes y el estado están recibiendo servicios idóneos por parte de los proveedores? En la situación que los interesados directos estimen que sus necesidades no son satisfechas, pueden accionar en contra de la entidad perjudicando los intereses de la entidad y realizarían protestas o embargo de fondo. Las situaciones vinculadas a satisfacer a los diversos bloques de integrantes y abarcan desde tener una óptima imagen de la entidad en toda la comunidad hasta los programas y sus efectos, los servicios de la entidad en sus clientes y el efecto de la administración en la ética del empleado. Es cierto, que de la continuidad de la relevancia es básicamente satisfacer a los interesados directos sus expectativas, la prevención de sus necesidades es otro factor. En su mayoría especulativos, innovación y adaptación al cambio son parte de la continuidad de la relevancia. Las entidades requieren anticipar el futuro, elaborar nuevos bienes y servicios y atender a sus interesados en sus necesidades recientes. En un nivel, esto es reflejado en los nuevos presupuestos que anuncia el estado. Se ingresan programas novedosos y eliminan antiguos programas. A menudo se confirma que un área gubernamental está desfazado cuando no le dan de dedicación adecuada en mejorar sus bienes y servicios, y también cuando su trabajador no se encuentra motivado para hablar de ideas innovadoras. La intención de evaluar la habilidad de innovar y acoplarse son rubros importantes en la continuidad de la relevancia.

Indicadores de la relevancia

Lusthaus, Adrien, Anderson, Carden y Montalván. (2002) sostienen que a consecuencia que las entidades no tienen en consideración indicadores de relevancia, hay la probabilidad que requiera preparar de manera preliminar indicadores y pueden ser para que sirva de guía al momento de evaluar.

Satisfacer a los integrantes directos (donadores, organizaciones, financieras del exterior, etc.); Cifra de recientes servicios y programas; Variación en actitudes de los socios; Variación de funciones; Variación en las instituciones financieras (calidades y cuantía); Variación en la honorabilidad entre entidades análogas-, Aprobación de servicios y programas por parte de los integrantes directos; Soporte con destino al desarrollo profesional; Cuantía de cooperantes financistas nuevos y antiguos (peligro en dejar de recibir capital, apalancamiento de capital); Variación en adaptar e innovar a la entidad (variaciones correctas a las carencias, métodos); Variación en el honor de la entidad entre los integrantes claves directos; Variación en programas y servicios vinculados con la variación de la sistematización de clientes.

Desempeño en relación con la viabilidad financiera

Lusthaus, Adrien, Anderson, Carden y Montalván. (2002) sostiene que las empresas privadas, es donde las ganancias son un colupio de resistencia financiera, tal pasa en el sector del gobierno que están sujetos a los financiamientos del mismo gobierno o de las financieras de desarrollo, la finanza viable es un tema crucial de corto y largo plazo. Se ha introducido una finanza viable como concepto de rendimiento u desempeño desde cuando trabajamos en 1995. Es a consecuencia de la gran cuantía de las entidades sin fines económicos y gubernamentales y las que en la actualidad se les solicita que sean más promocionadas en el mercado. Hay que centralizar mayor atención en las ventas, ingresos o demanda en su labor en vez de solo apuntar a la oferta (Henke, 1992). Esta idea se comprende mejor y fácilmente en las empresas privadas, y menos en las entidades que sus financistas son cooperantes. Hablar de una finanza viable quiere interpretar la capacidad de una entidad en tener capitales idóneos para cubrir satisfactoriamente sus prioridades funcionales en el corto, mediano y largo periodo.

Dimensiones

Lusthaus, Adrien, Anderson, Carden y Montalván. (2002) sostienen que existen tres dimensiones que hace una evaluación a la viabilidad financiera de una entidad. El primero se vincula con la habilidad de una entidad en obtener y hacer dinero suficiente para honrar sus obligaciones y en las entidades sin fines de lucro ser favorables y productivas. La importancia acá son las carencias de flujo de efectivo a corto y largo periodo. Los bienes se producen por la habilidad de una entidad en crear, suministrar y otorgar servicios, productos o programas que faciliten a los clientes. (Henke, 1992). Al haber una adquisición directa de servicios, los clientes reciben servicios o bienes y pagan por ellos. Los que donan y los estados accionan como terceros en la compra de bienes y servicios según lo que los clientes necesitan. Los beneficiarios y los estados donantes brindan los bienes que una entidad requiere para existir a corto, mediano y largo periodo. En el corto periodo, una entidad requiere cash para honrar sus inmediatas obligaciones (haber, alquileres, provisiones). Las entidades que no logran satisfacer necesidades a corto periodo son un peligro para sus acreedores, algunos que brindan servicios y para aquellos que laboran en la entidad (Lampe y Sutton, 1997). Es algo que se observa de diferentes formas. Varios países sus gobiernos autorizan presupuestos, sin entregar el dinero que está registrado en el presupuesto. En tal situación, funcionarios y clientela del estado sienten desazón por las promesas no atendidas.

Las entidades requieren producir bienes para los cumplimientos a mediano y largo periodo. Las organizaciones gubernamentales no son consideradas un conflicto porque los gastos de capital se pagan en el año que se efectuó la adquisición. Asimismo, con la velocidad y cambio de la tecnología, los estados y las entidades sin fines económicos, requieren estrategias financieras luminosas y metodología de ejecución que ayude la sustitución del capital. En segunda dimensión de la valuación de la viabilidad financiera se vincula con el origen y las clases de ingresos que a su vez derivan los costos de la entidad. Es costumbre en organizaciones gubernamentales el origen de ingresos suelen ser los impuestos pronosticados. En países subdesarrollados y los departamentos gubernamentales están a la voluntad de los diferentes donantes para conseguir capital para trabajar. El dilema la plantea esta dimensión y por medio de la confiabilidad del flujo de capitales. Las entidades sin fines económicos estudian diversidad

y la confiabilidad de los varios orígenes de capitales. Todas las entidades que tienen dependencia de una exclusiva fuente de capital sin cumplimientos jurídicos (contratos) o éticos de financiar están con mayor peligro que las entidades con orígenes diversos y confiables de capital. Tercera dimensión es la habilidad de una entidad de existir dentro de los parámetros de sus estipendios. ¿Tiene la capacidad la entidad de conducirse dentro de sus orígenes de ingresos sin provocar déficit? En esta dimensión centraliza la verdadera habilidad de conducir un procedimiento de presupuesto y también los resultados del procedimiento. Viabilidad financiera se afianza de óptimas técnicas de la gestión financiera. Las empresas privadas y públicas la aplican en sus entidades. Generando que las entidades puedan ofrecer ventas al crédito significando el logro de ganancias en documentos y títulos valores y quedarse sin efectivo circulante por corto periodo. La ONG estilan poseer varios contratos con firma y esto no garantiza tener fondos y pagar sus obligaciones. Siendo consecuentes la viabilidad financiera a corto periodo es producida mayormente por la forma como la entidad conduce óptimamente el efectivo, la cartera de cobranzas y las obligaciones por pagar. Es verdad la existencia de una apreciación donde la necesidad de gestión financiera es menormente rigurosa en las organizaciones sin fines de lucro, las entidades de ese rubro deben conducir sus bienes lo mejor posible para atraer donantes y a otros interesados en abastecer capital agregado para el futuro. Por lo general, una entidad es óptima viéndola desde las finanzas si produce mayor valor (de manera interna y de origen externo) con la finalidad de conservar a los integrantes directos involucrados con prevalecer la continuidad de la entidad. Diversas entidades públicas y sin fines económicos (ONG, fundaciones), la habilidad de sostenerse en las finanzas de forma óptima es por la forma vital del talento de administrar manteniendo relaciones existentes o creando otros nuevos y reforzar en el tiempo la continuidad del flujo de capital de diferentes orígenes.

Evaluación de la viabilidad financiera

Lusthaus, Adrien, Anderson, Carden y Montalván. (2002) sostienen que el balance de la postura financiera de una entidad es cada vez más relevante en la evaluación del desempeño total de la entidad. Sencillamente, para prevalecer, una entidad debe producir cierta cantidad de bienes en función a lo que gasta. Según términos sistemáticos, es equilibrio dinámico o homeostasis. Asimismo, una entidad debe generar continuamente recursos o bienes de su entorno si no fuese

así se agota o debilita. Evaluar la solidez financiera de una entidad, debe darse de forma crucial en todas evaluaciones de las entidades. La habilidad de conseguir un dialogo productivo en el sector privado es referirse a la cuarta función. En el continente africano los dotados en la técnica por sus altos conocimientos han realizado esfuerzos para la reforma económica y quedaron dudosos con el sector privado, pero lo terrible es, que las organizaciones vitales del sector público que se vincula con el sector privado piensan que los tecnócratas tienen intención de someterlos a control en vez de tomarlos en cuenta como clientes con carencias y preferencias, se debería respetar la crítica y hasta tomarla en cuenta. Es evidente que el punto de inicio para un examen de esta situación es revisar los estados financieros de la entidad. Es un proceso simple para las entidades del rubro privado y sin fines económicos que requiere la evaluación de los estados de resultados ingresos y gastos de varios años atrás y de la misma forma el balance general y los estados de flujo de efectivo. Generalmente, los estados financieros brindan mayormente la información que se necesita. Evaluando la viabilidad financiera, también se requiere los anexos de cuentas por cobrar y documentos contractuales firmados. Conjuntamente dicha información otorga visión futura de las diversas fuentes de capital y sus cronogramas de los flujos de efectivo. La parte ministerial establece la viabilidad financiera como no tan relevante. En la historia, las entidades gubernamentales no han intentado producir recursos tampoco crear oportunidades que favorezca mayores ingresos. La parte ministerial gasta el dinero de los que pagan impuestos y otras fuentes (como donantes) y poder dar servicios. Se puede decir que proveen de servicios inclinados a la oferta no hay interés ni responsabilidad en hacer ingresos o demanda para satisfacer la escasez de la oferta. Asimismo, este tema de las entidades gubernamentales recientemente viene cambiando (Osborne y Gaebler, 1992). Con frecuencia, los ideólogos y técnicos de la política pública están construyendo perspectivas para que las organizaciones gubernamentales sean sensitivas a las fortalezas del mercado (Israel, 1990). Instalar los servicios gubernamentales en el mismo lugar que el contexto del mercado, los ideólogos afirman que iniciarán sistemas de organización fortalecidas y muy óptimas y que las entidades sin eficiencia, muy endeble y con incorrecto desempeño simplemente desaparecerán.

Indicadores de viabilidad financiera

Lusthaus, Adrien, Anderson, Carden y Montalván. (2002). Sostienen si las entidades carecen de indicadores o señal financiera es lo más probable que requieran preparar ciertos indicadores de forma preliminar la cual servirá de guía para su evaluación.

En los tres últimos periodos hubo variación en el capital neto operativo; Vínculos entre las financieras más importantes y los ingresos generales; Vinculo de ingresos efectivo e ingresos diferidos; Vínculos entre activos corrientes y pasivos corrientes; Vinculo total de activos y total de pasivos; Indicadores o guías de aumento en condiciones de numeración de entidades financieras, cantidad de bienes movilizados, capital, ingresos, activos; Grado de diversificación de los orígenes de fondos; Frecuencia o regularidad de los contratos para brindar servicios.

Equilibrio de los elementos de desempeño

Lusthaus, Adrien, Anderson, Carden y Montalván. (2002) sostienen que resumiendo los conceptos de tradición que aborda el rendimiento o desempeño en la entidad se restringe a las ideas de efectividad y eficiencia, quiere tratar el concepto que la entidad debe llegar al objetivo con un gasto adecuado de recursos. Asimismo, la continuidad en el análisis de las entidades permite reflexionar más seguido su rendimiento o desempeño también considera la forma de cómo se vinculan y la importancia a sus integrantes directos, también su habilidad de conseguir bienes a corto y a largo periodo. La forma de afianzar su rendimiento u desempeño en años alargados, la entidad debe preparar e instaurar estrategias correctas y sus movimientos y servicios deben ir acorde a la realidad y conectarse con los integrantes directos en base a sus necesidades. En la situación de emprendimiento de una entidad y no es objeto a sobresalir o ni siquiera desea llegar muy lejos y a ello se suma que es de costo elevado, prácticamente la supervivencia de la entidad está en peligro. Últimamente, ha existido una creciente acogida de los enfoques multidimensionales del rendimiento u desempeño. Específicamente, en USA las oficinas gubernamentales acogen calificaciones referentes a diversos factores de rendimiento u desempeño. Forma parte del plan de rendimiento u desempeño del estado, la Magazine of States and Localities (Gaceta de estados y localidades varias) atribuye a los estados o ciudades en cinco dimensiones. Finalmente, una mayoría numérica de entidades considera y acepta a las cuatro dimensiones del "puntuación de equilibrio" elaborado por Kaplan y Norton (1996). Hacer un equilibrio de las dimensiones de rendimiento u desempeño está convirtiéndose más relevante

para entender y poder aplicarlo. Esta sección reconoce cuatro dimensiones cruciales para el rendimiento u desempeño de la organización: viabilidad financiera, relevancia, eficiencia y efectividad. Varios señalan a los elementos del rendimiento u desempeño como títulos ligeramente diferentes. De manera independiente de los términos de la palabra, es claro que todas las clases de entidades pelean por mantener en equilibrio los variados elementos de su rendimiento u desempeño y mayormente requieren hacer contubernios estratégicos entre ellos. Un caso, la dirección de centros de salud pueden verse presionados a realizar concesiones en atención al paciente (efectividad) y el coste que se necesita para sanar a los pacientes (efectividad). Las áreas tributarias requieren hacer concesiones para tener seguro la obligación tributaria legal para los habitantes (efectividad) y la manera de asegurar que los habitantes confíen que las oficinas impositivas son justas (relevancia). Por parte de ONG tienen que alcanzar balance entre ayudar al lugar más carente (efectividad) y la manera de conseguir los recursos para costear o pagar los servicios que han solicitado (viabilidad financiera). ¡Bajo la visión de nuestra base de evaluar la entidad, la meta es definir si la entidad y su dirigencia tienen datos correctos referentes al rendimiento u desempeño de la organización y si están en búsqueda consciente de entender las concesiones que se necesite en función al desempeño! Solo en el caso que se contará con correctos datos y correctos procedimientos para efectuar concesiones, se podrá asegurar un grado de credibilidad en la dirección de la entidad.

Principios clave para evaluar y mejorar el control interno

La International Federation of Accountants (2012) señala que los principios del control interno representan buenas prácticas para la evaluación y mejoramiento de los sistemas de control interno que existe, a continuación, señalamos los principios:

Apoyar los objetivos de la empresa

El control interno se utiliza para ayudar a la empresa a lograr con éxito sus objetivos gestionando los peligros, con el cumplimiento de la normativa vigente y la política organizacional, en consecuencia, el control interno debe abarcar la gestión de peligros lo cual debe estar integrado al sistema de la asamblea general de la empresa.

Determinar funciones y responsabilidades

Es necesario que la empresa determine las funciones y las responsabilidades referidas a los controles internos, debe incluir el órgano general, todas las direcciones, trabajadores, los proveedores de orden interno y externo, asimismo se debe organizar el apoyo entre los que participaran.

Promover una cultura motivacional

La asamblea general y el directorio promoverán la cultura empresarial para motivar a los integrantes de la empresa, de manera que su actuación se alinea con estrategias basadas en gestión de peligros y con una política de control interno determinada por las altas autoridades, a fin de lograr con éxito los objetivos organizacionales.

Vinculación con el desempeño individual

La asamblea general y el directorio vincularan la consecución del objetivo de control interno de la empresa con el objetivo de desempeño personal, cada individuo es responsable de la consecución del objetivo de control interno establecidos.

Asegurar competencia suficiente

La asamblea general, el directorio, cualquier miembro integrante de la asamblea deben poseer características de competencia relevante que les permita el cumplimiento de la responsabilidad de los controles internos relacionada a la función asignada.

Respuesta a los riesgos

El proceso de control debe diseñarse, implementarse y aplicarse para responder a los peligros particulares, a sus orígenes y efectos.

Comunicar periódicamente

La administración asegurará la realización de comunicaciones permanentes de los controles internos, el resultado de la gestión a todo nivel, con la finalidad de cerciorarse que los principios de los controles internos se han entendido y aplicado de manera óptima por los miembros de la empresa.

Seguimiento y evaluación

Cada control individual como el sistema de controles internos en pleno se deben supervisar y evaluar con frecuencia, el identificar superiores niveles de peligro no aceptables, desperfectos en el control o sucesos que superar los límites máximos permisibles de peligros podría significar que un control individual o el sistema de controles internos no está siendo efectivo por lo tanto necesita mejorar.

Proveer para la transparencia y rendición de cuentas

La asamblea general, conjuntamente con el directorio, comunicará cada cierto tiempo a los interesados el perfil de peligros de la empresa, asimismo el esquema y operatividad de los sistemas de control interno de la empresa.

2.3 Bases conceptuales

El control interno: Es un procedimiento que aplica el nivel jerárquico más alto de organización, las direcciones y el recurso humano de cada empresa, que brinda certeza con razonabilidad que se están protegiendo los recursos disponibles y se están alcanzando los objetivos organizacionales, el control interno está constituido por la parte organizativa, personal idóneo, la consecución de los objetivos organizacionales, los peligros organizacionales de lograr los citados objetivos así como las acciones asumidas para contrarrestarlos, el sistema de comunicación, la consecución de la normativa legal y técnica y la rectificación inmediata de oportuna de las insuficiencias del control.

Desempeño organizacional: Es el rendimiento que muestra la empresa desarrollando y cumpliendo sus objetivos.

Efectividad: Es aquella capacidad de lograr el impacto anhelado en lo que se efectúa, está relacionado con qué cosas se realizan y con cómo se realizan esas cosas.

Eficiencia: Proviene del término latín *efficientia* que significa habilidad de contar con algo o alguien para conseguir un resultado, es realizar bien las cosas, es decir, realizar las cosas en busca de mejorar la relación posible entre los recursos empleados y los resultados obtenidos.

Relevancia: Este término es usado para denominar que un suceso tiene relevancia cuando es considerado importante por alguna razón que equivale a ser trascendente o substancial

El control interno administrativo: Es un propósito adoptado por cada organización, el cual toma independientemente un grupo de procesos y actividades provisionales y correctoras, para ayudar a la consecución de los objetivos administrativos lo cual permite a la gerencia mantenerse informado de la gestión de la organización; realizar coordinaciones sobre las actividades funcionales de los trabajadores en general, llevar el control del éxito de los objetivos establecidos, vigilar que las actividades se apliquen eficientemente y conocer si la empresa y sus integrantes son consecuentes con la política empresarial establecida.

El control interno contable: Esta proviene del control interno administrativo, del sistema de información, dado que el control interno contable es aquel que produce la base de datos sobre la cual se alimenta el sistema de información, un control interno contable es eficiente cuando comprueba que las transacciones se registren de manera total dentro la oportunidad, haya sido valuada correctamente, según el hecho, expresadas y mostradas adecuadamente, las transacciones en su totalidad deberán mostrar que exista y pertenezca, es decir debe ser sujeto a verificación, mediante los cálculos físicos y cruces de información, cabe señalar que estas transacciones se ejecutan con la autorización correspondiente.

Viabilidad financiera: Consiste en verificar la disponibilidad de efectivo para enfrentar los desembolsos e inversiones y dar inicio a las actividades proyectadas, generalmente entendemos que los proyectos óptimos es decir rentables con un peligro razonable y con la evaluación adecuada, encuentra fácilmente su financiamiento, por su parte algunos señalan que los proyectos se evalúan con independencia de las fuentes que financian, siendo objetivos solo se obtiene recursos financieros cuando se cuenta con fianzas objetivas es decir de bienes tangibles, por otro lado los microempresarios tiene obstáculos en el acceso a créditos, entonces la viabilidad financiera significa demostrar que es probable con todas las fuentes disponibles el financiamiento del proyecto en todas sus fases, las fuentes pueden autofinanciadas, de instituciones financieras, externas, entre otras de garantía y solvencia.

2.4 Bases epistemológicas

Lo incierto y la casualidad serán manifestaciones que perduraran en todo el existir de las personas y éstas buscan formas de hacerles frente y de eliminarlas, en muchas ocasiones no se logran, en las empresas siempre ha existido la lucha, en oportunidades insistente y compulsivamente, ello porque tienen el control de los sucesos, lo que les ha permitido utilizar su denominación y cometer atropellos contra los individuos, durante el desarrollo de este trabajo y con las respectivas meditaciones, nos dimos cuenta que las administraciones públicas y privadas como disciplinas sociales y científicas han realizado progresos avances relevantes en su epistemología, por lo que hemos estado en las condiciones de asociar su objetivo de estudio con otros conocimientos, dándole un sentido de autenticidad al fenómeno estudiado, así también establecimos las citadas administraciones como campo de la ciencia social, posee un objeto de estudio híbrido, interrelacionado por elementos de la historia y de lo social, siendo que este objeto del conocimiento la pone en una postura de permanente alarma, en razón de las fuertes participaciones en que se encuentran sumergidas debido al doble fondo epistemológico de los diversos prototipos que han conducido y restringido sus quehaceres.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1 Ámbito

El ámbito donde se realizó la presente investigación fue en el condominio El Manzano ubicado en el distrito del Rímac provincia y departamento de Lima, es una obra de habilitación urbana promovida en el gobierno de la presidencia de Alejandro Toledo Manrique.

3.2 Población

La población viene a ser la totalidad del fenómeno a estudiar, en la cual las unidades de población poseen una característica común que se estudia y da origen a los datos de la investigación en este sentido, la población estuvo constituida por los 196 departamentos habitacionales, distribuidos en 09 bloques.

3.3 Muestra

La muestra es una parte representativa de la población, el tipo de muestra utilizado fue el no probabilístico por conveniencia y estuvo constituida por 54 residentes, como sigue: 01 representante de cada bloque y 5 residentes por cada bloque (N° de bloques 09).

3.4 Nivel y tipo de estudio

Según el propósito de la investigación, naturaleza de los problemas y objetivos planteados, el presente estudio reunió las condiciones suficientes para ser calificado como una investigación de nivel correlacional dado que este nivel es aquel que realiza la medición la correlación de las variables en estudio. La investigación de nivel correlacional tiene como propósito evaluar la relación que existe entre dos o más variables, conceptos o categorías, en un contexto particular. El presente estudio se sitúa en una investigación científica “aplicada”, dado que aplica conocimientos para solucionar problemas prácticos urgentes (Ávila, 2001). En tal sentido consideramos que un apropiado control interno repercute en un desempeño organizacional

adecuado en el condominio el Manzano, lo que permitirá ayudar en el control del patrimonio de la misma.

3.5 Diseño de investigación

Tomando a Morán y Alvarado (2010) la investigación fue de corte transversal o transeccional porque se recopilaron datos en un momento único. El diseño de investigación aplicado fue No Experimental, dado que no se manipularon las variables de estudio. Su esquema fue representado como a continuación se detalla:

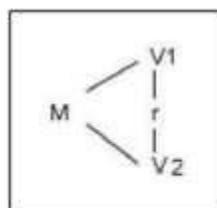
Dónde:

M: Representa la muestra

X: Observación o medición de la variable 1: Control interno

Y: Observación de la medición de la variable 2: desempeño organizacional

r : Posible relación entre la variable 1 y la variable 2



3.6 Métodos, Técnicas e instrumentos

3.6.1. Métodos

El presente estudio utilizó el método hipotético-deductivo que es uno de los modelos para describir al método científico, basado en un ciclo inducción-deducción-inducción para establecer hipótesis y comprobar o refutarlas.

3.6.2. Técnicas

La técnica que se utilizó en el estudio es la encuesta que es un grupo de interrogantes determinadas direccionadas a la muestra que representa la población, con la finalidad de tener conocimiento y llevar al análisis las respuestas de los participantes asimismo situaciones particulares, esta técnica permitió determinar el relacionamiento existente entre el control interno y el desempeño organizacional del condominio El manzano.

3.6.3. Instrumentos

Un instrumento es de gran relevancia para el desarrollo de las investigaciones científicas, dado que determina la manera concreta de la técnica utilizada, es así que el investigador fija su interés en aspectos puntuales sujetándose a ciertas limitantes (Tamayo, 2008), en ese sentido el instrumento utilizado en esta investigación fue el cuestionario que es un formulario impreso destinado a obtener respuestas sobre el problema en estudio y que el sujeto investigado llena por sí mismo.

3.7 Validación y confiabilidad del instrumento

3.7.1 Validación del instrumento

La validez del se realizó a través del juicio de experto; quien opinó favorablemente para la aplicación del cuestionario a la muestra seleccionada, para lo cual se le proporcionó el instrumento, así como el formato de evaluación de juicio de expertos.

3.7.2 Confiabilidad del instrumento

La determinación del nivel de confiabilidad del instrumento, por el “método de consistencia interna” partió de la determinación de una muestra piloto de 10 residentes del total de la muestra, luego se procedió a aplicar el instrumento para conocer el nivel de confiabilidad, para ello se utilizaron los siguientes valores de los niveles de confianza:

VALORES	NIVELES DE VALIDEZ
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad

De esta manera habiendo sometido los instrumentos al análisis de confiabilidad mediante el índice de Alfa de Cronbach obtuvimos los siguientes resultados:

Para la variable control interno el resultado arrojó un 0.942 lo que indica que el instrumento tiene una excelente confiabilidad y pueden ser aplicados a la muestra.

Para la variable desempeño organizacional el resultado arrojó un 0.884 lo que indica que el instrumento tiene una excelente confiabilidad y pueden ser aplicados a la muestra.

3.8 Procedimiento

La información recolectada en la encuesta se transformó en datos, los cuales se sometieron al programa estadístico SPSS V24 y el Excel y se obtuvieron las tablas y figuras estadísticas correspondientes de las interrogantes formuladas; luego los resultados fueron analizados considerando los referentes bibliográficos.

3.9 Tabulación y análisis de datos

Una vez efectuada la recopilación información empírica, se procedió a utilizar las técnicas de procesamiento e interpretación de datos como las codificaciones, tabulaciones y construcción de tablas y figuras estadísticas para analizar e interpretar las variables, describiendo, prediciendo y explicando imparcialmente toda la información conseguida para finalmente arribar a las conclusiones y recomendaciones.

La estadística inferencial fue utilizada fundamentalmente para dos procedimientos vinculados: probar hipótesis y estimar parámetros. En tal sentido, se realizó la prueba de hipótesis, utilizando la Chi cuadrada.

3.10 Consideraciones éticas

La presente investigación se realizó teniendo en consideración el contenido del Reglamento de Grados y Títulos vigente de la Universidad Hermilio Valdizan de Huánuco.

Por ser una investigación con personas se tuvo en consideración lo siguiente:

Anónimo pues se mantuvo en secreto los nombres de los encuestados.

Privacidad con los resultados obtenidos.

Consentimiento informado por el cual se le brindó información acerca del estudio y objetivos de la investigación.

Se obtuvo la validez y confiabilidad de los datos.

Veracidad en los resultados que se obtuvieron en el trabajo de investigación.

Mención de los autores de las citas en el estudio investigativo.

Respeto máximo a los residentes del condominio El Manzano.

No mal eficiencia, por lo que no se realizó ninguna acción que perjudique la integridad de los residentes del condominio El Manzano.

CAPITULO IV. RESULTADOS

4.1. Presentación de los resultados

VARIABLE 1: "EL CONTROL INTERNO"

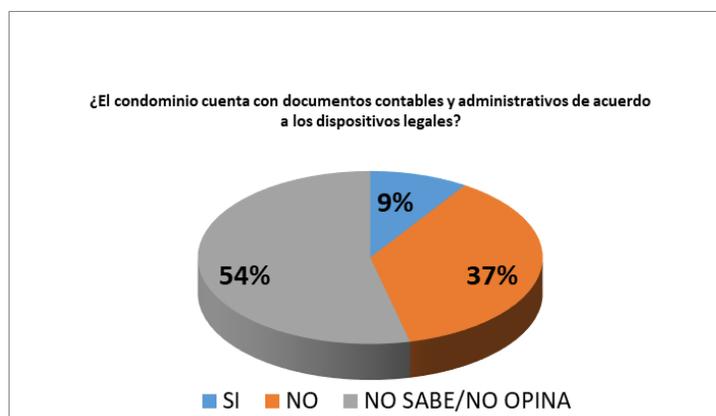
Tabla 1

Documentos contables y administrativos

DCTOS CONTABLES Y ADM DE ACUERDO A LEY	f	hi%	F	Hi%
NO	29	54	29	54
NO SABE/NO OPINA	20	37	49	91
SI	5	9	54	100
	n	54	100	

Figura 1

Documentos contables y administrativos



Apreciación:

De la tabla 1 y la figura 1 se contempla que de los 54 interrogados, respondieron: “No” el 54,0 %, “No sabe/No opina” el 37,0 %, “Si” el 9.0 %, Los encuestados en su mayoría

afirman que el condominio no cuenta con documentos contables y administrativos de acuerdo a los dispositivos legales.

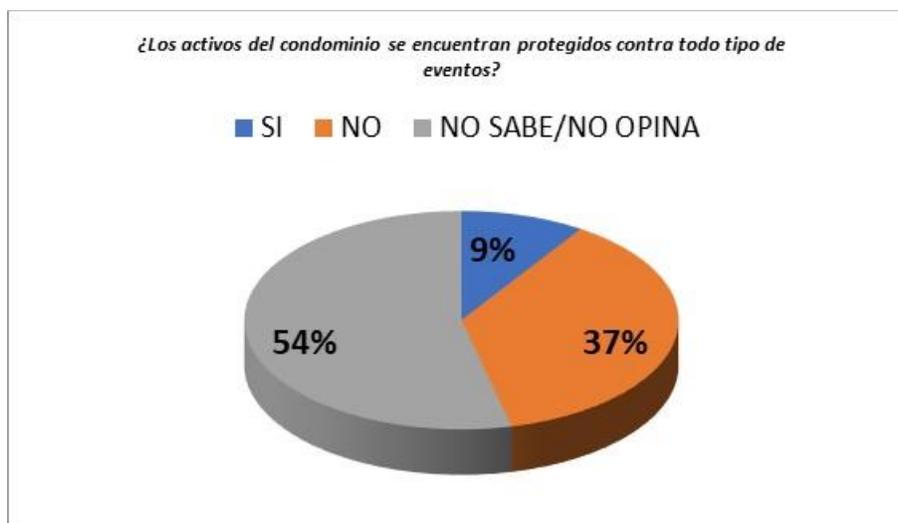
Tabla 2

Protección de los activos de la organización

LOS ACTIVOS ESTAN PROTEGIDOS CONTRA EVENTOS	f	hi%	F	Hi%
NO	20	37	20	37
NO SABE/NO OPINA	29	54	49	91
SI	5	9	54	100
	n	54	100	

Figura 2

Protección de los activos de la organización

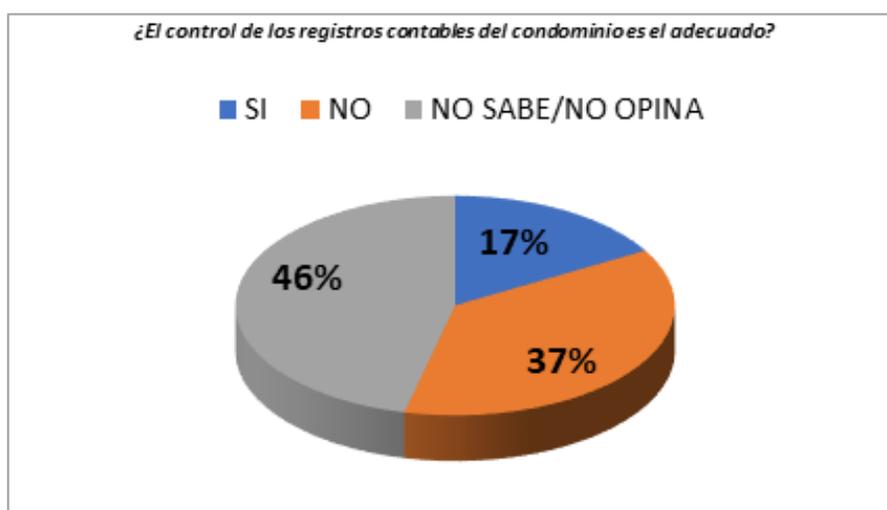


Apreciación:

De la tabla 2 y la figura 2 se contempla que de los 54 interrogados, respondieron: “No” el 54,0 %, “No sabe/No opina” el 37,0 %, “Si” el 9.0 %. Los encuestados en su mayoría afirman que los activos del condominio no se encuentran protegidos contra todo tipo de eventos.

Tabla 3*Control sobre los registros contables*

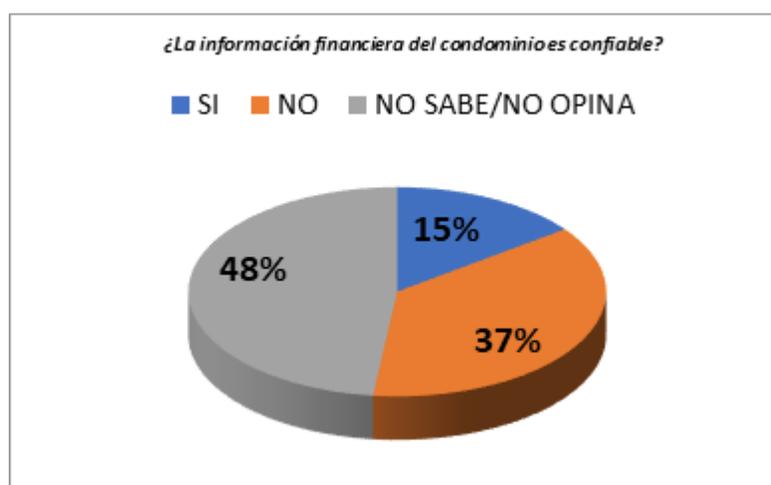
EL CONTROL DE REGISTROS CONTABLES ES ADECUADO	f	hi%	F	Hi%
NO	20	37	20	37
NO SABE/NO OPINA	25	46	45	83
SI	9	17	54	100
	n	54	100	

Figura 3*Control sobre los registros contables***Apreciación:**

De la tabla 3 y la figura 3 se contempla que de los 54 interrogados, respondieron: “No” el 37,0 %, “No sabe/No opina” el 46,0 %, “Si” el 17.0 %. Los encuestados en su mayoría respondieron no sabe/no opinan que el control de los registros contables del condominio es el adecuado.

Tabla 4*Información financiera confiable*

LA INFORMACION FINANCIERA ES CONFIABLE	f	hi%	F	Hi%
NO	20	37	20	37
NO SABE/NO OPINA	26	48	46	85
SI	8	15	54	100
	n	54	100	

Figura 4*Información financiera confiable***Apreciación:**

De la tabla 4 y la figura 4 se contempla que de los 54 interrogados, respondieron: “No” el 37,0 %, “No sabe/No opina” el 48,0 %, “Si” el 15.0 %. Los encuestados en su mayoría respondieron no sabe/no opinan que la información financiera del condominio es confiable.

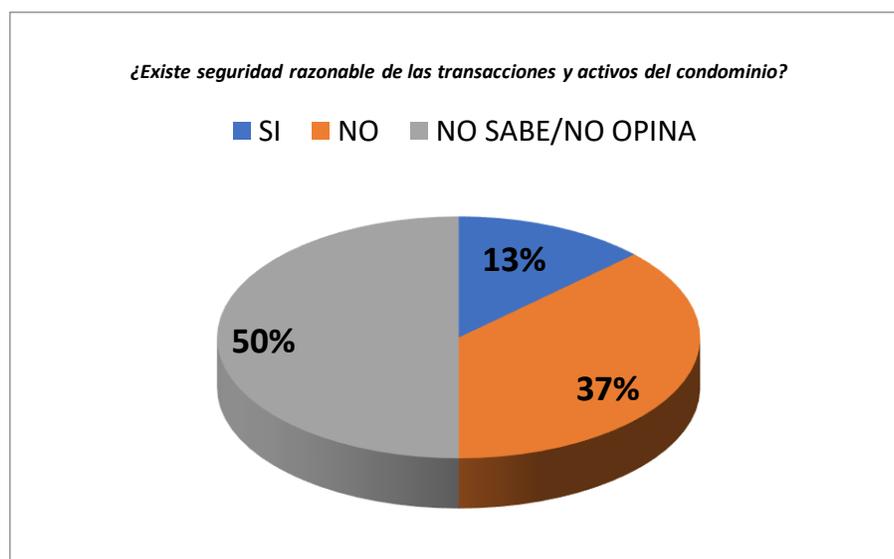
Tabla 5

Seguridad razonable transacciones y activos de la organización

SEGURIDAD RAZONABLE DE LAS TRANSACCIONES Y ACTIVOS DEL CONDOMINIO	f	hi%	F	Hi%
NO	20	37	20	37
NO SABE/NO OPINA	27	50	47	87
SI	7	13	54	100
	n	54	100	

Figura 5

Seguridad razonable transacciones y activos de la organización



Apreciación:

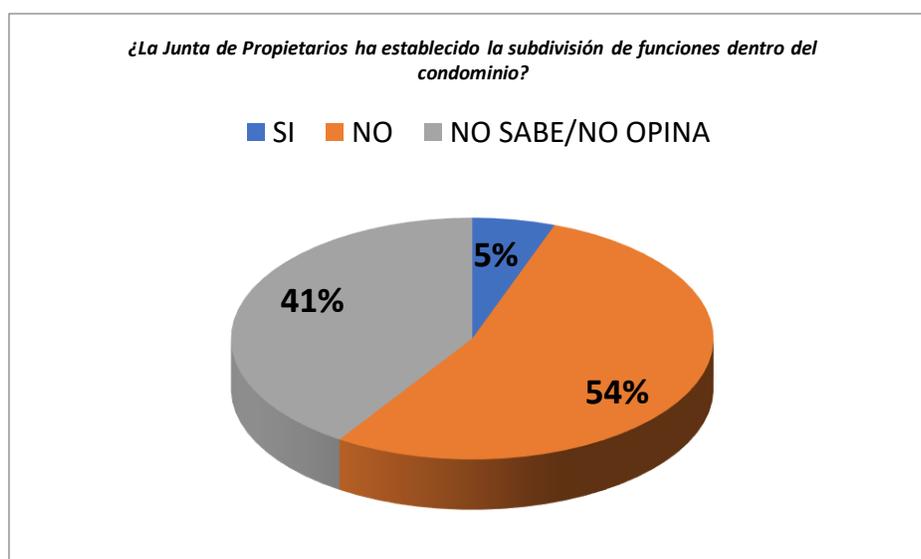
De la tabla 5 y la figura 5 se contempla que de los 54 interrogados, respondieron: “No” el 37,0 %, “No sabe/No opina” el 50,0 %, “Si” el 13.0 %. Los encuestados en su mayoría respondieron no sabe/no opinan que existe seguridad razonable de las transacciones y activos del condominio.

Tabla 6

Subdivisión de funciones

LA JP HA ESTABLECIDO LA SUBDIVISIÓN DE FUNCIONES DENTRO DEL CONDOMINIO	f	hi%	F	Hi%
NO	29	54	29	54
NO SABE/NO OPINA	22	41	51	95
SI	3	5	54	100
	n	54	100	

Figura 6

Subdivisión de funciones**Apreciación:**

De la tabla 6 y la figura 6 se contempla que de los 54 interrogados, respondieron: “No” el 54,0 %, “No sabe/No opina” el 41,0 %, “Si” el 5.0 %. Los encuestados en su mayoría afirman que la Junta de Propietarios no ha establecido la subdivisión de funciones dentro del condominio.

Tabla 7*Eficiencia en los procesos*

EFICIENCIA EN LOS PROCESOS DEL CONDOMINIO	f	hi%	F	Hi%
NO	30	55	30	55
NO SABE/NO OPINA	15	28	45	83
SI	9	17	54	100
	n	54	100	

Figura 7*Eficiencia en los procesos***Apreciación:**

De la tabla 7 y la figura 7 se contempla que de los 54 interrogados, respondieron: “No” el 55,0 %, “No sabe/No opina” el 28,0 %, “Si” el 17.0 %. Los encuestados en su mayoría afirman que no existe eficiencia en todos los procesos que desarrolla el condominio.

Tabla 8*Delegación responsabilidad y verificación del cumplimiento*

LA JP REALIZA DELEGACION DE RESPONSABILIDAD DE PROC. Y VERIFICACION DE SU CUMPLIMIENTO	f	hi%	F	Hi%
NO	20	37	20	37
NO SABE/NO OPINA	26	48	46	85
SI	8	15	54	100
	n	54	100	

Figura 8*Delegación responsabilidad y verificación del cumplimiento***Apreciación:**

De la tabla 8 y la figura 8 se contempla que de los 54 interrogados, respondieron: “No” el 37,0 %, “No sabe/No opina” el 48,0 %, “Si” el 15.0 %. Los encuestados en su mayoría respondieron no sabe/no opinan que la Junta de Propietarios realiza la delegación de responsabilidad de los procesos y verificación de su cumplimiento.

Tabla 9

Fases planificación, organización, dirección, ejecución, control y seguimiento

EN EL CONDOMINIO SE APLICAN LAS FASES DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS	f	hi%	F	Hi%
NO	29	54	29	54
NO SABE/NO OPINA	24	44	53	98
SI	1	2	54	100
	n	54	100	

Figura 9

Fases planificación, organización, dirección, ejecución, control y seguimiento



Apreciación:

De la tabla 9 y la figura 9 se contempla que de los 54 interrogados, respondieron: “No” el 54,0 %, “No sabe/No opina” el 44,0 %, “Si” el 2.0 %. Los encuestados en su mayoría afirman que en el condominio no se aplican las fases de los procesos administrativos como son la planificación, la organización, la dirección, la ejecución, el control y seguimiento.

VARIABLE 2: "EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL"

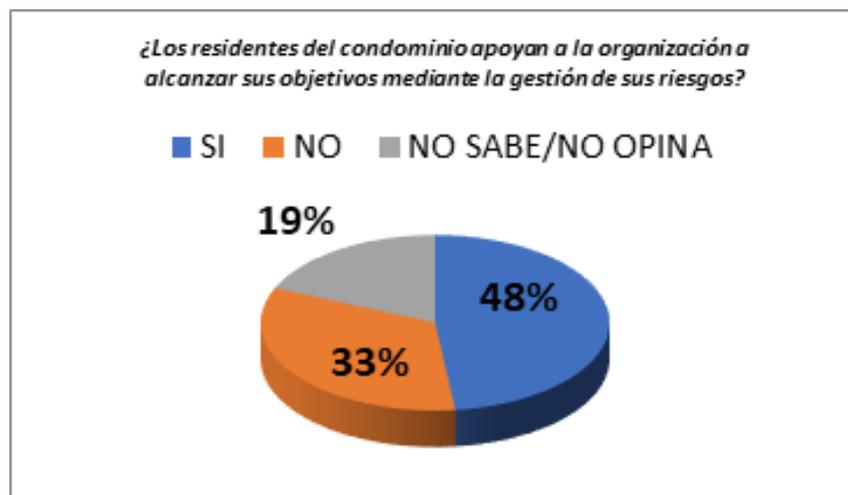
Tabla 10

Alcanzar los objetivos mediante gestión de riesgos o peligros

LOS RESIDENTES APOYAN A ALCANZAR LOS OBJETIVOS MEDIANTE GESTIÓN DE RIESGOS	f	hi%	F	Hi%
NO	18	33	18	33
NO SABE/NO OPINA	10	19	28	52
SI	26	48	54	100
	n	54	100	

Figura 10

Alcanzar los objetivos mediante gestión de riesgos o peligros



Apreciación:

De la tabla 10 y la figura 10 se contempla que de los 54 interrogados, respondieron: “No” el 33,0 %, “No sabe/No opina” el 19,0 %, “Si” el 48.0 %. Los encuestados en su mayoría afirman que los residentes del condominio si apoyan a la organización a alcanzar sus objetivos mediante la gestión de sus riesgos.

Tabla 11*Determinación de funciones y responsabilidades*

EN EL CONDOMINIO SE DETERMINA LAS RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES	f	hi%	F	Hi%
NO	16	30	16	30
NO SABE/NO OPINA	30	55	46	85
SI	8	15	54	100
	n	54	100	

Figura 11*Determinación de funciones y responsabilidades***Apreciación**

De la tabla 11 y la figura 11 se contempla que de los 54 interrogados, respondieron: “No” el 30,0 %, “No sabe/No opina” el 55,0 %, “Si” el 15.0 %. Los encuestados en su mayoría respondieron no sabe/no opinan que en el condominio se determinan las diferentes responsabilidades y funciones con respecto al control interno, entre otros.

Tabla 12

Cultura motivacional

LA JP PROMUEVE LA CULTURA MOTIVACIONAL	f	hi%	F	Hi%
NO	51	94	51	94
NO SABE/NO OPINA	0	0	51	94
SI	3	6	54	100
	n	54	100	

Figura 12

Cultura motivacional**Apreciación:**

De la tabla 12 y la figura 12 se contempla que de los 54 interrogados, respondieron: “No” el 94,0 %, “No sabe/No opina” el 0,0 %, “Si” el 6.0 %. Los encuestados en su mayoría afirman que en el condominio la Junta de Propietarios no promueve la cultura motivacional.

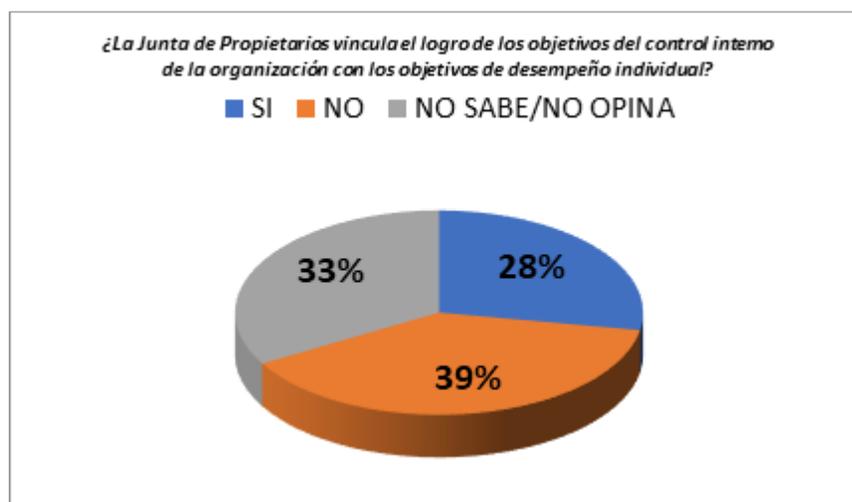
Tabla 13

Objetivo de control interno con objetivo de desempeño individual

LA JP VINCULA EL EXITO DE LOS OBJETIVOS DEL C.I. CON LOS OBJETIVOS DE DESEMPEÑO INDIVIDUAL ⁴	f	hi%	F	Hi%
NO	21	39	21	39
NO SABE/NO OPINA	18	33	39	72
SI	15	28	54	100
	n	54	100	

Figura 13

Objetivo de control interno con objetivo de desempeño individual



Apreciación:

De la tabla 13 y la figura 13 se contempla que de los 54 interrogados, respondieron: “No” el 39,0 %, “No sabe/No opina” el 33,0 %, “Si” el 28.0 %. Los encuestados en su mayoría afirman que en el condominio la Junta de Propietarios no vincula el logro de los objetivos del control interno de la organización con los objetivos de desempeño individual.

Tabla 14

Competencia suficiente

LA JP TIENE COMPETENCIA SUFICIENTE PARA EL C.I. ASOCIADO A SUS LABORES	f	hi%	F	Hi%
NO	33	61	33	61
NO SABE/NO OPINA	13	24	46	85
SI	8	15	54	100
	n	54	100	

Figura 14

Competencia suficiente**Apreciación:**

De la tabla 14 y la figura 14 se contempla que de los 54 interrogados, respondieron: “No” el 61,0 %, “No sabe/No opina” el 24,0 %, “Si” el 15.0 %. Los encuestados en su mayoría afirman que la junta de Propietarios no cuenta con competencia suficiente para cumplir con las responsabilidades de control interno asociados a sus funciones.

Tabla 15

Diseño de control interno y la respuesta a riesgos

LOS CONTROLES SE DISEÑARON, IMPLEMENTARON Y APLICARON COMO RESPUESTA A RIESGOS ESPECIFICOS	f	hi%	F	Hi%
NO	19	35	19	35
NO SABE/NO OPINA	26	48	45	83
SI	9	17	54	100
	n	54	100	

Figura 15

Diseño de control interno y la respuesta a riesgos



Apreciación:

De la tabla 15 y la figura 15 se contempla que de los 54 interrogados, respondieron: “No” el 35,0 %, “No sabe/No opina” el 48,0 %, “Si” el 17.0 %. Los encuestados en su mayoría respondieron no sabe/no opinan que los controles del condominio están diseñados, implementados y aplicados como respuesta a riesgos específicos, a sus causas y consecuencias.

Tabla 16*Comunicaciones periódicas y resultado integral*

COMUNICACIONES PERIODICAS REF. CONTROL INTERNO	f	hi%	F	Hi%
NO	10	19	10	19
NO SABE/NO OPINA	25	46	35	65
SI	19	35	54	100
	n	54	100	

Figura 16*Comunicaciones periódicas y resultado integral***Apreciación:**

De la tabla 16 y la figura 16 se contempla que de los 54 interrogados, respondieron: “No” el 19,0 %, “No sabe/No opina” el 46,0 %, “Si” el 35.0 %. Los encuestados en su mayoría respondieron no sabe/no opinan que en el condominio se lleven a cabo comunicaciones periódicas referentes al control interno, así como a los resultados en todos los niveles dentro de la organización.

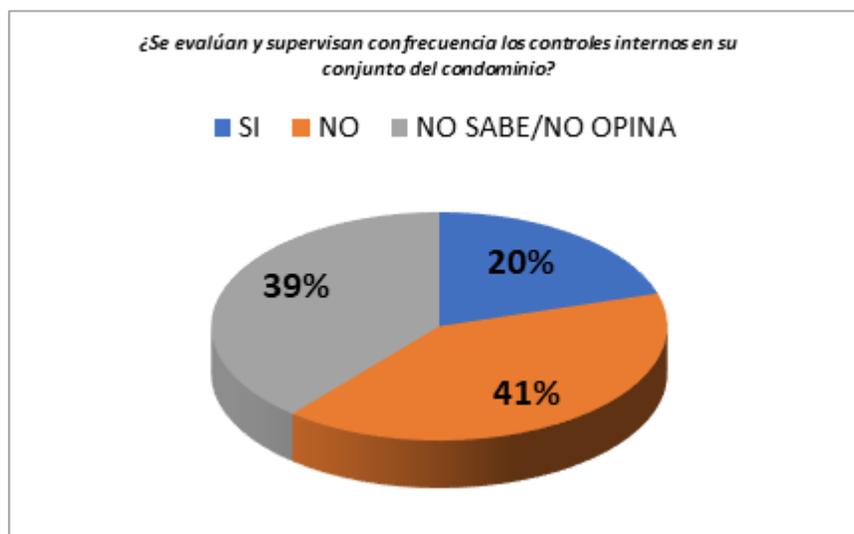
Tabla 17

Evaluación y supervisión de los controles internos

SE EVALUAN Y SUPERVISAN CON FRECUENCIA LOS CONTROLES INTERNOS EN SU CONJUNTO DEL CONDOMINIO	f	hi%	F	Hi%
NO	22	41	22	41
NO SABE/NO OPINA	21	39	43	80
SI	11	20	54	100
	n	54	100	

Figura 17

Evaluación y supervisión de los controles internos



Apreciación:

De la tabla 17 y la figura 17 se contempla que de los 54 interrogados, respondieron: “No” el 41,0 %, “No sabe/No opina” el 39,0 %, “Si” el 20.0 %. Los encuestados en su mayoría afirman que no se evalúan y supervisan con frecuencia los controles internos en su conjunto del condominio.

Tabla 18

Transparencia y rendición de cuentas

LA JP PROVEE TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	f	hi%	F	Hi%
NO	5	9	5	9
NO SABE/NO OPINA	26	48	31	57
SI	23	43	54	100
	n	54	100	

Figura 18

Transparencia y rendición de cuentas



Apreciación:

De la tabla 18 y la figura 18 se contempla que de los 54 interrogados, respondieron: “No” el 9,0 %, “No sabe/No opina” el 48,0 %, “Si” el 43.0 %. Los encuestados en su mayoría respondieron no sabe/no opinan que la Junta de Propietarios provee la transparencia y rendición de cuentas a los residentes.

4.2. Contrastación de los Resultados

Contrastación y prueba de hipótesis

La investigación realizada fue de tipo correlacional, basada en un diseño no experimental, lo cual busca analizar los resultados, esto nos ayuda a ver si existe una relación significativa de las variables como la Variable 1 y Variable 2 de las hipótesis general y de las hipótesis específicas N° 1 y 2.

El estudio hizo uso de la prueba estadística no paramétrica de la ^{Chi} Cuadrada (X^2) esto con el objetivo de saber si la información es verdadera o falsa; en razón del error de muestreo.

Hipótesis general:

Hipotesis Alternativa

El control interno influye significativamente en el desempeño organizacional del condominio El Manzano distrito Rímac, provincia y departamento Lima - periodo 2020

Hipotesis Nula

El control interno NO influye significativamente en el desempeño organizacional del condominio El Manzano distrito Rímac, provincia y departamento Lima - periodo 2020

En la prueba CHI CUADRADA a la hipótesis general se tiene los siguientes datos:

- Probabilidad (α) : **0.05** ----- $1 - 0.05 = 0.95$
- Grado de Libertad : $X (3 - 1) \cdot Y (3 - 1) = 4$
- Chi Cuadrada X^2 : **¿?**
- Valor Critico : **9.488**

CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL

- Frecuencias Observadas

CONTROL INTERNO - DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL

		DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL			Total
		SI	NO	NO SABE / NO OPINA	
CONTROL INTERNO	SI	6	12	2	20
	NO	3	21	1	25
	NO SABE / NO OPINA	0	5	4	9
Total		9	38	7	54

- Frecuencias Esperadas

CONTROL INTERNO - DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL

		DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL			Total
		SI	NO	NO SABE / NO OPINA	
CONTROL INTERNO	SI	3.33	14.07	2.59	20.00
	NO	4.17	17.59	3.24	25.00
	NO SABE / NO OPINA	1.50	6.33	1.17	9.00
Total		9.00	38.00	7.00	54.00

Tabla de contingencia para las probabilidades**CONTROL INTERNO - DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL**

		DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL			Total
		SI	NO	NO SABE / NO OPINA	
CONTROL INTERNO	SI	0.11	0.22	0.04	0.37
	NO	0.06	0.39	0.02	0.46
	NO SABE / NO OPINA	0.00	0.09	0.07	0.17
Total		0.17	0.70	0.13	1.00

Valor empírico**SUMA FILA**

2.13	0.31	0.14	2.57
0.33	0.66	1.55	2.54
1.50	0.28	6.88	8.66
0.00	0.00	0.00	0.00
0.00	0.00	0.00	0.00
Valor empírico			13.77

ANÁLISIS DE LA CHI CUADRADA SOBRE LA HIPÓTESIS GENERAL:

Los resultados de la Prueba Chi Cuadrada (X^2) nos arrojan que es mayor al valor crítico; lo cual significa que aceptamos la hipótesis alterna planteada al comenzar el estudio. Al respecto la probabilidad fue de $\alpha = 0.05$; con un Grado de Libertad igual a 4 y el Valor Crítico ($X^2 C$) de **9.488**.

Por ende, según datos obtenidos de los 54 encuestados; se tiene la existencia de una asociación (relación) significativa entre el control interno y el desempeño organizacional del condominio el Manzano distrito Rímac.

$$X^2 = 13.77 > X^2 C = 9.488$$

Asimismo, los resultados concuerdan con lo examinado con el Programa SPSS Ver 24

PRUEBAS DE CHI-CUADRADO

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	13,772 ^a	4	,008
Razón de verosimilitud	12,796	4	,012
Asociación lineal por lineal	7,169	1	,007
N de casos válidos	54		

a. 6 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,17.

Se puede observar que el estadístico asociado CHI CUADRADO tiene como resultado 0.008 que es menor a 0.05 ($p = 0.008 < 0.05$), lo que significa que las variables estudiadas presentan relación objetiva.

Hipótesis específica N° 1

Hipótesis Alternativa

Los controles internos contables influyen significativamente en la efectividad y eficiencia del desempeño organizacional del condominio el Manzano distrito Rímac, provincia y departamento Lima - periodo 2020.

Hipótesis Nula

Los controles internos contables NO influyen significativamente en la efectividad y eficiencia del desempeño organizacional del condominio el Manzano distrito Rímac, provincia y departamento Lima - periodo 2020.

En la prueba de CHI CUADRADA a la hipótesis específica N° 1 se tiene los siguientes datos:

- Probabilidad (a) : **0.05** ----- $1 - 0.05 = 0.95$
- Grado de Libertad : $X (3 - 1) \cdot Y (3 - 1) = 4$
- Chi Cuadrada X^2 : **¿?**
- Valor Critico : **9.488**

CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECIFICA N° 01

-Frecuencias Observadas

CONTROL INTERNO CONTABLE - EFECTIVIDAD Y EFICIENCIA DEL DESEMPEÑO

ORGANIZACIONAL

		EFECTIVIDAD Y EFICIENCIA DEL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL			Total
		SI	NO	NO SABE / NO OPINA	
CONTROL INTERNO CONTABLE	SI	6	12	2	20
	NO	4	19	2	25
	NO SABE / NO OPINA	0	5	4	9
Total		10	36	8	54

-Frecuencias Esperadas

CONTROL INTERNO CONTABLE - EFECTIVIDAD Y EFICIENCIA DESEMPEÑO

ORGANIZACIONAL

		EFECTIVIDAD Y EFICIENCIA DEL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL			Total
		SI	NO	NO SABE / NO OPINA	
CONTROL INTERNO CONTABLE	SI	3.70	13.33	2.96	20.00
	NO	4.63	16.67	3.70	25.00
	NO SABE / NO OPINA	1.67	6.00	1.33	9.00
Total		10.00	36.00	8.00	54.00

Tabla de contingencia para las probabilidades

CONTROL INTERNO CONTABLE - EFECTIVIDAD Y EFICIENCIA DEL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL

		EFECTIVIDAD Y EFICIENCIA DEL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL			Total
		SI	NO	NO SABE / NO OPINA	
CONTROL INTERNO CONTABLE	SI	0.11	0.22	0.04	0.37
	NO	0.07	0.35	0.04	0.46
	NO SABE / NO OPINA	0.00	0.09	0.07	0.17
Total		0.19	0.67	0.15	1.00

Valor empírico

				SUMA FILA
1.42	0.13	0.31		1.87
0.09	0.33	0.78		1.20
1.67	0.17	5.33		7.17
0.00	0.00	0.00		0.00
0.00	0.00	0.00		0.00
Valor empírico				10.23

ANÁLISIS DE LA CHI CUADRADA SOBRE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 01:

Los resultados de la Prueba Chi Cuadrada (X^2) nos arrojan que es mayor al valor crítico; lo cual significa que aceptamos la hipótesis alterna planteada al comenzar el estudio. Al respecto la probabilidad fue de $\alpha = 0.05$; con un Grado de Libertad iguala a 4 y el Valor Crítico ($X^2 C$) de **9.488**.

Por ende, según datos obtenidos de los 54 encuestados; la gran mayoría coincide en que los controles internos contables influyen significativamente en la efectividad y eficiencia del desempeño organizacional en el condominio El Manzano distrito Rímac; esto significa que si

existe un buen control interno contable generará efectividad (cumplir los objetivos) y eficiencia (generar el efecto esperado) en el desempeño organizacional.

$$X^2 = 10.23 > X^2 C = 9.488$$

Asimismo, los resultados concuerdan con lo examinado con el Programa SPSS Ver 24.

PRUEBAS DE CHI-CUADRADO

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	10,233 ^a	4	,037
Razón de verosimilitud	9,999	4	,040
Asociación lineal por lineal	6,369	1	,012
N de casos válidos	54		

a. 6 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,33.

Se puede observar que el estadístico asociado CHI CUADRADO tiene como resultado 0.037 que es menor a 0.05 ($p = 0.037 < 0.05$), lo que significa que la sub variables o dimensiones de estudio se relacionan entre sí.

Hipótesis específica N° 2

Hipotesis Alterna

Los controles internos administrativos influyen significativamente en la viabilidad y relevancia del desempeño organizacional del condominio El Manzano distrito Rímac, provincia y departamento Lima - periodo 2020

Hipótesis Nula

Los controles internos administrativos NO influyen significativamente en la viabilidad y relevancia del desempeño organizacional del condominio El Manzano distrito Rímac, provincia y departamento Lima - periodo 2020.

En la prueba de CHI CUADRADA a la hipótesis específica N° 2 se tiene los siguientes datos:

- Probabilidad (a) : **0.05** ----- $1 - 0.05 = 0.95$
- Grado de Libertad : $X (3 - 1) \cdot Y (3 - 1) = 4$

- Chi Cuadrada X^2 : ¿ ?
Valor Crítico : **9.488**

Contrastación de la hipótesis específica N° 02

Frecuencias Observadas

CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO - VIABILIDAD Y RELEVANCIA DEL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL

	VIABILIDAD Y RELEVANCIA DEL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL			Total
	SI	NO	NO SABE / NO OPINA	
SI	3	24	2	29
NO	1	14	1	16
NO SABE / NO OPINA	0	5	4	9
CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO				
Total	4	43	7	54

Frecuencias Esperadas

CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO - VIABILIDAD Y RELEVANCIA DEL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL

	VIABILIDAD Y RELEVANCIA DEL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL			Total
	SI	NO	NO SABE / NO OPINA	
SI	2.15	23.09	3.76	29.00
NO	1.19	12.74	2.07	16.00
NO SABE / NO OPINA	0.67	7.17	1.17	9.00
CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO				
Total	4.00	43.00	7.00	54.00

Tabla de contingencia para las probabilidades

CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO - VIABILIDAD Y RELEVANCIA DEL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL

		VIABILIDAD Y RELEVANCIA DEL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL			Total
		SI	NO	NO SABE / NO OPINA	
CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO	SI	2.15	23.09	3.76	29.00
	NO	1.19	12.74	2.07	16.00
	NO SABE / NO OPINA	0.67	7.17	1.17	9.00
Total		4.00	43.00	7.00	54.00

Valor empírico

				SUMA FILA
0.34	0.04	0.82		1.20
0.03	0.12	0.56		0.71
0.67	0.66	6.88		8.20
0.00	0.00	0.00		0.00
0.00	0.00	0.00		0.00
Valor empírico				10.11

ANÁLISIS DE LA CHI CUADRADA SOBRE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 02:

Los resultados de la Prueba Chi Cuadrada (X^2) nos arrojan que es mayor al valor crítico; lo cual significa que se acepta la hipótesis específica N° 02 planteada al comenzar el estudio. Al respecto la probabilidad fue de $\alpha = 0.05$; con un Grado de Libertad igual a 4 y el Valor Crítico ($X^2 C$) de **9.488**.

Por ende, según datos obtenidos de los 54 encuestados; la gran mayoría coincide en que los controles internos administrativos influyen significativamente en la viabilidad y relevancia del desempeño organizacional del condominio El Manzano distrito Rímac; esto significa que si existe un buen control interno administrativo generará la viabilidad (éxito) y relevancia (trascendental) del desempeño organizacional.

$$X^2 = 10.11 > X^2 C = 9.488$$

Asimismo, los resultados concuerdan con lo examinado con el Programa SPSS Ver. 24.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	10,109 ^a	4	,039
Razón de verosimilitud	8,427	4	,077
Asociación lineal por lineal	5,972	1	,015
N de casos válidos	54		

a. 6 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,67.

Se puede observar que el estadístico asociado CHI CUADRADO tiene como resultado 0.039 que es menor a 0.05 ($p = 0.039 < 0.05$), lo que significa que las sub variables o dimensiones de estudio guardan estrecha relación.

CAPÍTULO V. DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados

Hipótesis Especifica N° 1

De acuerdo a los resultados obtenidos en la prueba de hipótesis a través de la Chi Cuadrada se observa una SEMEJANZA con lo concluido en los trabajos de investigación de los siguientes autores: Arroyo, Guzmán y Hurtado (2019) “El control interno y la importancia de su aplicación en las compañías” donde las compañías no capacitan a los trabajadores lo que sería de utilidad para robustecer sus saberes en las distintas dependencias de la organización, asimismo no efectúan el registro de ingresos y salidas de mercancías oportunamente, por lo cual se cuentan con inventarios totalmente desactualizados, no llevan a cabo el arqueo de la caja chica en forma diaria, lo realizan de forma semanal, generando que la caja continúe sin percatarse de las equivocaciones, por otro lado no existe un control de funciones, por lo estas se duplican las labores en el mismo área de la organización, así también no se cuentan con un manual donde se establezcan las políticas y procedimientos, lo cual genera desorden en las funciones a efectuar, finalmente no se tiene designada la persona para informar los resultados obtenidos producto de la gestión, así también Zarate (2016), en su investigación titulada “Control Interno en la Gestión Administrativa del Área de Tesorería de la Gerencia Sub Regional - Bagua - Año 2016” tuvo como resultado que el control interno del área de tesorería de la Gerencia Sub regional es insuficiente dado que no controla los ingresos que se recaudan, pues carecen de registros que detallen todas las operaciones, asimismo no cuentan con una caja fuerte para resguardar la recaudación de fondos, carecen de un apropiado control de egresos y/o gastos que eviten realizar pagos y/o gastos innecesarios y finalmente se observó indicios de estar malversando los recursos a cargo del área de tesorería.

Hipótesis Especifica N° 2

De acuerdo a los resultados obtenidos en la prueba de hipótesis que fue la Chi Cuadrada se observa una SEMEJANZA con lo concluido con los siguientes autores:

Huayhua (2015) "Análisis e implementación de las normas de Control Interno y su incidencia en la Gestión Administrativa en la oficina de contaduría general de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, periodos 2013-2014". obtuvo como resultado que la institución carece de un esquema de control interno apropiado por lo tanto no se encuentra garantizada la gestión administrativa en términos de eficacia y eficiencia, ante ello concluye que la carencia de la implantación del sistema de control interno, se dio por razones relacionadas a los impedimentos de recursos de naturaleza humana, material y tecnológica, asimismo por el insuficiente compromiso por parte los directivos y empleados públicos lo cual afecta negativamente a la eficacia y eficiencia del control interno de la oficina en estudio, del mismo modo Müllauer (2019) realiza entre otros la siguiente reflexión final: Intentando clarificar los problemas en los condominios populares señala que para los conflictos entre las personas necesariamente se asume una secuencia de acciones negativas que ocasionan descontento dentro del condominio que según experiencias se clasificarían en situaciones de estructuras, estas están desde el planeamiento hasta los acabados arquitectónicos de los inmuebles, como por ejemplo construcciones de bajo costo que en un corto periodo generan costos por mantenimiento no conocidos por los habitantes, en cuanto a los modelos combinados para minorar peligros por parte de los inversionistas es decir la combina niveles socioeconómicos lo cual también constituyen, problemas predecibles, así también se observa problemas en la administración respecto a la falta de pago de las cuotas, entre otras, a ello se agrega el alquiler de las áreas comunales como salón para fiestas, publicidades, etc. utilizadas para mitigar la parte morosa de los pagos a fin de cubrir los gastos, lo cual tiene una influencia negativa en el condominio.

Hipótesis General

De acuerdo a los resultados obtenidos en la prueba de hipótesis que fue la Chi Cuadrada se observa una SEMEJANZA con lo concluido por los siguientes autores: Santa Cruz (2018) en su estudio investigativo "Control Interno y su influencia en la gestión administrativa en el programa nacional de innovación INNOVATEPERU, 2018", llegó a la conclusión que el control interno influye en la organización de la gestión administrativa del personal en el programa nacional de innovación INNOVATEPERU, 2018, asimismo Argüello (2018) en su investigativo "Control interno para mejorar el mantenimiento del edificio en propiedad horizontal, 2019" concluye y recomienda que en base de los resultados observados, es necesario

elaborar e implementar políticas y procedimientos de control interno adecuadas, debido a las debilidades halladas durante el desarrollo de la investigación, por su parte Meneses y Suarez (2015) en su estudio investigativo “Propuesta de elaboración de un manual de control interno bajo el enfoque coso, aplicable a las empresas administradoras de propiedad horizontal en el municipio de Cartago Valle”, concluyen entre otras que los encargados de la administración efectúan diferentes labores entre ellas contables, financieras, operativas y administrativas, por otro lado la junta de propietarios se encuentran dispuestos a implantar para sus residentes los procesos de control interno para las operaciones relacionadas al efectivo, a lo recaudado, a la cartera y a las cuentas por pagar con la finalidad de buscar la mejora y por ende la confianza sobre sus inmuebles y los recursos que se conducen a través de la administración siendo que en ciertos inmuebles de propiedad horizontal los encargados de la administración por contar con preparación académica de nivel superior tienen implementado controles internos a raíz de haberse suscitado una serie de irregularidades cometidos por administradores inescrupulosos y finalmente Guzmán y Vera (2015) en su estudio investigativo “El control interno como parte de la gestión administrativa y financiera de los centros de atención y cuidado diario, caso: centro de atención y cuidado diario el pedregal de Guayaquil”, concluyen que existen organismos de supervisión que inspeccionan los servicios y las infraestructuras, de esta manera por incumplir las normativa entre ellos los requisitos esenciales, dicho organismo ha procedido a la clausura de ciertos establecimientos, no obstante la investigación más allá de las estructuras y espacios, se enfoca en la gestión tanto administrativa como financiera, que por cierto carece estos centros materia de estudio, considera el autor que un control interno adecuado sería el medio indicado para el mejoramiento y optimización del resultado de la gestión, por lo tanto el desarrollo de los componentes del control interno que tengan incidencia en la gestión administrativa y financiera se ejecutará por medio el análisis e interpretación de los procesos en los centros de atención, para lo cual se tendrán que definir una serie de estrategias que permitan optimizar los resultados de la gestión empresarial.

CONCLUSIONES

- De conformidad al objetivo general que busca determinar que el control interno influye en el desempeño organizacional del condominio el Manzano distrito Rímac, provincia y departamento Lima - periodo 2020, los resultados estadísticos a través del uso de la Chi cuadrada arrojaron $X^2 = 13.77 > X^2 C = 9.488$ comparando con la tabla se tiene que existe una asociación entre las variables de estudio, asimismo los resultados concuerdan con lo examinado con el Programa SPSS V.24. en el cual se observó que el estadístico asociado Chi-cuadrado de Pearson tiene como resultado 0.008 siendo menor a 0.05 ($p = 0.008 < 0.05$), lo que significa que ambas variables de estudio se relacionan entre sí.

De acuerdo con los resultados obtenidos en las encuestas realizadas se contempló que de los interrogados (54) en su mayoría afirman que el condominio el Manzano no cuenta con controles internos contables y controles internos administrativos.

- Conforme al objetivo específico N° 1 evaluar si los controles internos contables influyen en el desempeño organizacional del condominio el Manzano distrito Rímac, provincia y departamento Lima - periodo 2020 los resultados estadísticos a través del uso de la Chi cuadrada arrojaron $X^2 = 10.23 > X^2 C = 9.488$ comparando con la tabla se tiene que existe una asociación entre las subvariables o dimensiones de estudio, asimismo los resultados concuerdan con lo examinado con el Programa SPSS V.24. en el cual se contempló que el estadístico asociado Chi-cuadrado de Pearson tiene como resultado 0.037 que es menor a 0.05 ($p = 0.037 < 0.05$), lo que significa que ambas subvariables o dimensiones de estudio se relacionan entre sí.

De acuerdo con los resultados obtenidos de las encuestas realizadas se contempló que de los interrogados (54) en su mayoría afirman que el condominio el Manzano no cuenta con controles internos contables.

- En concordancia con el objetivo específico N° 2 evaluar si los controles internos administrativos influyen en desempeño organizacional del condominio el Manzano distrito Rímac, provincia y departamento Lima - periodo 2020 los resultados estadísticos a través del uso de la Chi cuadrada arrojaron $X^2 = 10.11 > X^2 C = 9.488$ comparando con la tabla

se tiene que existe una asociación entre las subvariables o dimensiones de estudio, asimismo los resultados concuerdan con lo examinado con el Programa SPSS V.24. en el cual se contempló que el estadístico asociado Chi-cuadrado de Pearson se tiene como resultado 0.039 es menor a 0.05 ($p = 0.039 < 0.05$), lo que significa que ambas subvariables o dimensiones de estudio se relacionan entre sí.

De acuerdo con los resultados obtenidos de las encuestas realizadas se contempló que de los interrogados (54) en su mayoría afirman que el condominio El Manzano no cuenta con controles internos administrativos.

RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS

- A la Junta de Propietarios del condominio El Manzano implementar el control interno que considere los controles internos contables en razón que este tipo de control está relacionado con la protección de la información de la organización y de los activos, dado que permite que las transacciones y operaciones contables se efectúen de manera exacta y con la fiabilidad que el caso amerita, así también considere los controles internos administrativos en vista que este tipo de control ha sido creado para optimizar las transacciones de la empresa a fin de alcanzar la mayor eficiencia, estos procesos y metodologías sirven para controlar las acciones de los altos niveles jerárquicos de la empresa, la política empresarial e informe administrativo dado que normalmente observa y entiende a los controles internos como requerimientos de consecución, pudiendo considerarlos como impulsores para optimizar el desempeño en la organización. Los controles internos efectivos ayudan a las empresas a optimizar su desempeño pues les permite considerar cualquier oportunidad complementaria así como retos con mayor control, es indispensable comprender que el desempeño en la organización es sinónimo de gestión con eficacia a los riesgos, en este sentido una empresa se desempeñara correctamente cuando ha encontrado el equilibrio, la efectividad, la eficiencia y la relevancia a su vez conserva su viabilidad financiera.
- A la Junta de Propietarios condominio El Manzano implementar los controles internos contables lo cual permitirá la protección de los bienes de la empresa, contar con una apropiada supervisión sobre la registración contable y brindar seguridad en la proyección de las informaciones financieras producidas por la empresa asimismo dar confianza de la razonabilidad de las operaciones y activos de la empresa, cabe señalar que los controles internos administrativos repercutirán en un buen desempeño en términos de efectividad y eficiencia.
- A la Junta de Propietarios condominio El Manzano implementar los controles internos administrativos para la búsqueda de logro de la eficiencia en los procedimientos, la delegación de responsabilidades en los procedimientos y comprobar su consecución,

aplicando en todas las etapas de los procedimientos administrativos y realizar las rectificaciones en los procedimientos según corresponda, cabe señalar que los controles internos administrativos repercutirán en un buen desempeño en términos relevancia y viabilidad financiera.

- Finalmente se sugiere la implantación del control interno de acuerdo al grado de efectividad y de madurez logrado, para ello se puede considerar el Informe COSO con sus respectivos componentes, del mismo modo sugerimos el desarrollo e implementación de sistemas de supervisión a fin de contar con información verídica, y confiable referente a su eficiencia y a su efectividad que ayude en la identificación de las desviaciones del control interno que pudieran presentarse y responder de forma inmediata.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Argüello Izaguirre, A. (2018) *Control interno para mejorar el mantenimiento del Edificio en Propiedad Horizontal*, 2019 [Tesis Pregrado, Universidad de Guayaquil Administrativas].
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/37239>
- Ávila Acosta, R. B. (2001). *Metodología de la Investigación*. Lima: Editorial Estudios y Ediciones R.A.
- Chacón, W. (2002). *El control interno como herramienta fundamental contable y controladora de las organizaciones*. Fulldocs.
- Charles Lusthaus [et al.]. *Evaluación organizacional: marco para mejorar el desempeño*. 2002 Includes bibliographical references. ISBN: 0-88936-999-2
- Estupiñán Gaitán, R. (2015). *Control interno y fraudes análisis de informe caso I, II Y III con base en los ciclos transaccionales* (Tercera Edición ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe ediciones LTDA.
- Fonseca Luna, O. (2011).
- Guzmán Coello, C. y Vera Rodríguez, C. (2015) *El control interno como parte de la gestión administrativa y financiera de los centros de atención y cuidado diario. caso: centro de atención y cuidado diario “el pedregal” de Guayaquil*. [Tesis Pregrado, Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil].
<https://www.bibliotecasdelecuador.com> › Record › oai
- Hernández y Rodríguez, Sergio, *Introducción a la administración: Un enfoque teórico práctico*, México, DF, Mc Graw Hill, 1994.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5ª. ed.). México: Mc Graw – Hill.
- Huayhua Hanco, G. (2015) *Análisis e implementación de las normas de Control Interno y su incidencia en la Gestión Administrativa en la oficina de contaduría general de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, periodos 2013-2014* [Tesis maestría Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú].
- International Federation Of Accountants (2012) *Guía internacional de buenas prácticas Evaluar y mejorar el control interno en las organizaciones*

- Morán, G, Alvarado, D. Métodos de Investigación. (1era ed.). México: Pearson; 2010.
- Meneses Ossa, C. y Suarez Soto, A. (2015) *Propuesta de elaboración de un manual de control interno bajo el enfoque coso, aplicable a las empresas administradoras de propiedad horizontal en el municipio de Cartago Valle* [Tesis Pregrado, Universidad del valle sede cartago]. <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/handle>
- Müllauer-Seichter, W. 2019. Conflictos vecinales y mediación social en los condominios populares de Lima (Perú). *Disparidades. Revista de Antropología* 74(2): e023. doi: <<https://doi.org/10.3989/dra.2019.02.023>>.
- Nashib Lucretzia Arroyo Castro, Fernando David Guzmán Olvera y Estela Hurtado Palmiro (2019): El control interno y la importancia de su aplicación en las compañías”, *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana* (agosto 2019). En línea: <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/08/control-interno-companias.html>
- Santa Cruz Janampa, M. (2018) *Control Interno y su influencia en la Gestión Administrativa en el Programa Nacional de Innovación INNOVATEPERU, 2018* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima - Perú]. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/25670/SANTACRUZ_JM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (s.f.). *Manual de control interno para las asociaciones y cooperativas no financieras de la economía popular y solidaria*. [Archivo PDF]. <https://www.seps.gob.ec/documents/Manual+d>.
- Tamayo, M. (2008) Metodología de la Investigación científica. (2ª ed.) México: Limusa
- Zarate Rafael, M. (2016) *Control Interno en la Gestión Administrativa del Área de Tesorería de la Gerencia Sub Regional - Bagua - Año 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Lima - Perú]. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11161/zarate_rm.pdf?sequence=1&isAllowed

ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de consistencia

**CONTROL INTERNO EN EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DEL CONDOMINIO EL MANZANO DISTRITO
RÍMAC, PROVINCIA Y DEPARTAMENTO LIMA - PERIODO 2020**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES/DIMENSIONES/INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><u>PROBLEMA GENERAL:</u></p> <p>¿De qué manera el control interno influye en el desempeño organizacional del condominio el Manzano distrito Rímac, provincia y departamento Lima - periodo 2020?</p>	<p><u>OBJETIVO GENERAL:</u></p> <p>“Determinar que el control interno influye en el desempeño organizacional del condominio el Manzano distrito Rímac, provincia y departamento Lima – periodo 2020”</p>	<p><u>HIPÓTESIS GENERAL:</u></p> <p>El control interno influye significativamente en el desempeño organizacional del condominio el Manzano distrito Rímac, provincia y departamento Lima - periodo 2020.</p>	<p>Variable 1: X = Control Interno.</p> <p>Variable 2: Y=Desempeño Organizacional</p>	<p>TIPO Investigación Aplicada</p> <p>NIVEL Nivel Descriptivo - Correlación</p> <p>MÉTODO Método hipotético deductivo</p> <p>DISEÑO Diseño Descriptivo Correlacional. No experimental</p> <p align="center">X ----- Y</p> <p>X: Control Interno. Y: Desempeño Organizacional.</p> <p>POBLACIÓN Población Infinita, solo se conoce que hay 9 bloques con 196 departamentos</p> <p>MUESTRA No probabilística por conveniencia 9 Representantes de los bloques 45 Residentes 5 de cada bloque Total = 54 residentes</p> <p>TECNICA/ INSTRUMENTO Encuesta/Cuestionario</p>
<p><u>PROBLEMAS ESPECÍFICO 1:</u></p> <p>a. ¿De qué forma los controles internos contables influyen en el desempeño organizacional del condominio el Manzano distrito Rímac, provincia y departamento Lima - periodo 2020?</p>	<p><u>OBJETIVO ESPECIFICO 1:</u></p> <p>a. Evaluar si los controles internos contables influyen en la eficiencia y eficacia del condominio el Manzano distrito Rímac, provincia y departamento Lima - periodo 2020</p>	<p><u>HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1:</u></p> <p>a. Los controles internos contables influyen significativamente en el desempeño organizacional del condominio el Manzano distrito Rímac, provincia y departamento Lima - periodo 2020”</p>	<p>Variable 1: X(a) = Controles internos contables</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentos contables y administrativos • Protección de los activos de la organización. • Control adecuado sobre los registros contables • Confianza en la información financiera • Seguridad razonable de las transacciones y activos de la organización. <p>X(b) = Controles internos administrativos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Subdivisión de funciones. • Eficiencia en todos los procesos. • Delegación de responsabilidad de los procesos y verificación de su cumplimiento • Aplicación en todas las fases de los procesos administrativos 	
<p><u>PROBLEMAS ESPECÍFICO 2:</u></p> <p>b. ¿De qué forma los controles internos administrativos influyen en el desempeño organizacional del condominio el Manzano distrito Rímac, provincia y departamento Lima - periodo 2020?</p>	<p><u>OBJETIVO ESPECIFICO 2:</u></p> <p>b. Evaluar si controles internos administrativos influyen en el desempeño organizacional del condominio el Manzano distrito Rímac, provincia y departamento Lima - periodo 2020</p>	<p><u>HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2:</u></p> <p>b. Los controles internos administrativos influyen significativamente en el desempeño organizacional del condominio el Manzano distrito Rímac, provincia y departamento Lima - periodo 2020”</p>	<p>Variable 2: Y(a,b) = Efectividad, Eficiencia, Relevancia y Viabilidad financiera</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivos de la organización • Funciones y responsabilidades • Cultura motivacional • Vinculación con el desempeño individual • Competencia suficiente • Respuesta a los riesgos • Comunicación periódicamente • Seguimiento y evaluación • Transparencia y rendición de cuentas 	

Anexo N° 02: Consentimiento informado

Anexo N° 02

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de este protocolo es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador se quedará con una copia firmada de este documento, mientras usted poseerá otra copia también firmada.

La presente investigación se titula "EL CONTROL INTERNO EN EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DEL CONDOMINIO EL MANZANO DISTRITO RÍMAC, PROVINCIA Y DEPARTAMENTO LIMA - PERIODO 2020". Este proyecto es dirigido por la Bach. ENY MABEL ZANELLI MANRIQUE. El propósito de la investigación es Determinar que el control interno influye en el desempeño organizacional del condominio el Manzano distrito Rímac, provincia y departamento Lima, periodo 2020.

Para ello, se le solicita participar en una encuesta que le tomará 30 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Asimismo, participar en esta encuesta no le generará ningún perjuicio. Si tuviera alguna consulta sobre la investigación, puede formularla cuando lo estime conveniente.

Su identidad será tratada de manera anónima, es decir, su nombre no figurará dentro del informe de investigación. Asimismo, su información será analizada de manera conjunta con las respuestas de otros participantes y servirá solo para fines académicos.

Además, esta será conservada por cinco años, contados desde la publicación de los resultados, en la computadora personal del investigador responsable, a la cual podrá también acceder los participantes de la investigación.

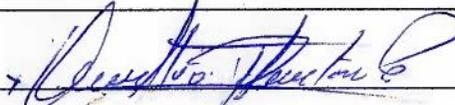
Al concluir la investigación, si usted brinda su correo electrónico, recibirá un resumen con los resultados obtenidos. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan de Huánuco.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: _____

Fecha: Lima, 10 de agosto de 2021

Correo electrónico: _____

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

Anexo N° 03: Instrumento

ENCUESTA

ENCUESTA N°1 VARIABLE 1: “EL CONTROL INTERNO”

Controles internos contables

1. ¿El condominio cuenta con documentos contables y administrativos de acuerdo a los dispositivos legales?
Si ()
No ()
No sabe/No opina ()
2. ¿Los activos del condominio se encuentran protegidos contra todo tipo de eventos?
Si ()
No ()
No sabe/No opina ()
3. ¿El control de los registros contables del condominio es el adecuado?
Si ()
No ()
No sabe/No opina ()
4. ¿La que la información financiera del condominio es confiable?
Si ()
No ()
No sabe/No opina ()
5. ¿Existe seguridad razonable de las transacciones y activos del condominio?
Si ()
No ()

Controles internos administrativos

6. La Junta de Propietarios ha establecido la subdivisión de funciones dentro del condominio.
Si ()
No ()
No sabe/No opina ()
7. Existe eficiencia en todos los procesos que desarrolla el condominio.
Si ()
No ()
No sabe/No opina ()
8. La Junta de Propietarios realiza la delegación de responsabilidad de los procesos y verificación de su cumplimiento

Si ()

No ()

No sabe/No opina ()

9. En el condominio se aplican las fases de los procesos administrativos como son la planificación, la organización, la dirección, la ejecución, el control y seguimiento.

Si ()

No ()

No sabe/No opina

ENCUESTA N° 2 VARIABLE 2: “EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL”

1. ¿Los residentes del condominio apoyan a la organización a alcanzar sus objetivos mediante la gestión de sus riesgos?

Si ()

No ()

No sabe/No opina ()

2. ¿En el condominio se determinan las diferentes responsabilidades y funciones con respecto al control interno, entre otros?

Si ()

No ()

No sabe/No opina ()

3. ¿La Junta de Propietarios promueve la cultura motivacional?

Si ()

No ()

No sabe/No opina ()

4. ¿La Junta de Propietarios vincula el logro de los objetivos del control interno de la organización con los objetivos de desempeño individual?

Si ()

No ()

No sabe/No opina ()

5. ¿La junta de Propietarios cuenta con competencia suficiente para cumplir con las responsabilidades de control interno asociados a sus funciones?

Si ()

No ()

No sabe/No opina ()

6. ¿Los controles del condominio están diseñados, implementados y aplicados como respuesta a riesgos específicos, a sus causas y consecuencias?

Si ()

No ()

No sabe/No opina ()

7. ¿En el condominio se lleven a cabo comunicaciones periódicas referentes al control interno, así como a los resultados en todos los niveles dentro de la organización?

Si ()

No ()

No sabe/No opina ()

8. ¿Se evalúan y supervisan con frecuencia los controles internos en su conjunto del condominio?

Si ()

No ()

No sabe/No opina ()

9. ¿La Junta de Propietarios provee la transparencia y rendición de cuentas a los residentes?

Si ()

No ()

No sabe/No opina ()

Anexo N° 04: Validación del instrumento por jueces



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
 FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS
 ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS
 CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS
 HUÁNUCO – PERÚ

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: “EL CONTROL INTERNO EN EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DEL CONDOMINIO EL MANZANO DISTRITO RÍMAC, PROVINCIA Y DEPARTAMENTO LIMA -PERIODO 2020”

Nombre del experto: Mg. Geroncio Algemiroy Gavidia Medrano Especialidad: Auditoria
“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
CONTROLES CONTABLES	Documentos contables y administrativos	¿El condominio cuenta con documentos contables y administrativos de acuerdo a los dispositivos legales?	4	4	3	3
CONTROLES CONTABLES	Protección de los activos de la organización	¿Los activos del condominio se encuentran protegidos contra todo tipo de eventos?	4	4	3	3
CONTROLES CONTABLES	Control adecuado sobre los registros contables	¿El control de los registros contables del condominio es el adecuado?	4	4	4	4
CONTROLES CONTABLES	Confianza en la información financiera	¿La que la información financiera del condominio es confiable?	4	4	4	4
CONTROLES CONTABLES	Seguridad razonable de las transacciones y activos de la organización	Existe seguridad razonable de las transacciones y activos del condominio.	4	3	3	3
CONTROLES ADMINISTRATIVOS	Subdivisión de funciones	La Junta de Propietarios ha establecido la subdivisión de funciones dentro del condominio.	3	3	4	4
CONTROLES ADMINISTRATIVOS	Eficiencia en todos los procesos	Existe eficiencia en todos los procesos que desarrolla el condominio.	3	3	3	4

CONTROLES ADMINISTRATIVOS	Delegación de responsabilidad de los procesos y verificación de su cumplimiento	La Junta de Propietarios realiza la delegación de responsabilidad de los procesos y verificación de su cumplimiento.	4	4	4	4
CONTROLES ADMINISTRATIVOS	Aplicación en todas las fases de los procesos administrativos	En el condominio se aplican las fases de los procesos administrativos como son la planificación, la organización, la dirección, la ejecución, el control y seguimiento.	4	4	4	4
EFFECTIVIDAD	Objetivos de la organización	¿Los residentes del condominio apoyan a la organización a alcanzar sus objetivos mediante la gestión de sus riesgos?	4	3	3	3
EFICIENCIA	Funciones y responsabilidades	¿En el condominio se determinan las diferentes responsabilidades y funciones con respecto al control interno, entre otros?	4	4	3	3
EFICIENCIA	Cultura motivacional	¿La Junta de Propietarios promueve la cultura motivacional?	3	3	3	3
RELEVANCIA	Vinculación con el desempeño individual	¿La Junta de Propietarios vincula el logro de los objetivos del control interno de la organización con los objetivos de desempeño individual?	4	4	4	4
RELEVANCIA	Competencia suficiente	¿La junta de Propietarios cuenta con competencia suficiente para cumplir con las responsabilidades de control interno asociados a sus funciones?	4	3	3	3
VIABILIDAD FINANCIERA	Respuesta a los riesgos	¿Los controles del condominio están diseñados, implementados y aplicados como respuesta a riesgos específicos, a sus causas y consecuencias?	4	4	4	4
VIABILIDAD FINANCIERA	Comunicación periódicamente	¿En el condominio se llevan a cabo comunicaciones periódicas referentes al control interno, así como a los resultados en todos los niveles dentro de la organización?	4	3	3	3
VIABILIDAD FINANCIERA	Seguimiento y evaluación	¿Se evalúan y supervisan con frecuencia los controles internos en su conjunto del condominio?	4	3	3	3

VIABILIDAD FINANCIERA	Transparencia y rendición de cuentas	¿La Junta de Propietarios provee la transparencia y rendición de cuentas a los residentes?	4	3	3	3
-----------------------	--------------------------------------	--	---	---	---	---

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluado? SI () NO () En caso de SI, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado SI () NO ()


 Firma y Sello del Experto
 DNI: 2.844.880 N° 14-871

**NOTA BIOGRÁFICA
 ACTA DE DEFENSA DE TESIS**



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



CONSTANCIA DE CONFORMIDAD EN SIMILITUD

017

Referencia: PROVEÍDO DIGITAL N° 0025-2022-UNHEVAL-FCCyF-D

La Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, hace constar que:

La Bach. ENY MABEL ZANELLI MANRIQUE, autora del trabajo de tesis, titulado: EL CONTROL INTERNO EN EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DEL CONDOMINIO EL MANZANO DISTRITO RÍMAC, PROVINCIA Y DEPARTAMENTO LIMA - PERIODO 2020, inscrito en nuestros registros.

Ha obtenido, un reporte de similitud general del **2%/30%** con el software Turnitin, porcentaje de similitud permitido (*Tercera Disposición Complementaria de la Resolución del Consejo Universitario N° 1893-2021-UNHEVAL*), para tesis de pregrado. En consecuencia, es **CONFORME**.

Adjuntamos copia del reporte de similitud.

Se extiende la presente, a solicitud de la interesada, para los fines correspondientes; en Huánuco, a los dieciocho días del mes de febrero de 2022.

.....

Dr. Yónel Chocano Figueroa.

DIRECTOR



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN – HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS
DECANATO



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL
DE CONTADOR PÚBLICO

En la Ciudad de Huánuco, a los 29 días del mes de marzo de 2022, a horas 05:00 p.m., reunidos a través del aplicativo **Cisco Webex Meeting**, la bachiller **ENY MABEL ZANELLI MANRIQUE**, del Programa de Profesionalización en Investigación -PROFI-, para la sustentación de su tesis: "EL CONTROL INTERNO EN EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DEL CONDOMINIO EL MANZANO DISTRITO RÍMAC, PROVINCIA Y DEPARTAMENTO LIMA - PERIODO 2020"; y los Jurados de Tesis: Dr. YONEL FORTUNATO CHOCANO FIGUEROA (Presidente), Dr. JOSE ANGEL FALCON RIVA AGÜERO (Secretario), Dr. JULIO VICENTE PARDAVE BRANCACHO (Vocal); que fueron conformados con Resolución N° 0308-2022- UNHEVAL- FCCyF-D, de fecha 24 de marzo de 2022.

Que con Resolución de Consejo Universitario N°0970-2020-UNHEVAL, de fecha 27 de mayo del 2020, se aprueba la Directiva de **ASESORÍA Y SUSTENTACIÓN VIRTUAL** DE PRÁCTICAS PREPROFESIONALES, TRABAJOS DE INVESTIGACION Y **TESÍS** EN PROGRAMA DE **PREGRADO** Y POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN DE HUÁNUCO;

Estando presentes los sustentantes y Jurados de Tesis, procedieron a dar inicio el acto público de sustentación para obtener el Título Profesional de Contador Público; siendo los miembros del Jurado de Tesis los siguientes docentes:

Dr. YONEL FORTUNATO CHOCANO FIGUEROA	- Presidente
Dr. JOSE ANGEL FALCON RIVA AGÜERO	- Secretario
Dr. JULIO VICENTE PARDAVE BRANCACHO	- Vocal

Según el REGLAMENTO DEL PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO DE INVESTIGACIÓN "PROFI" DE LA UNHEVAL, aprobado mediante Resolución Consejo Universitario N° 2004-2020-UNHEVAL, en el CAPÍTULO XII DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS, el Art. 49° dispone: "El alumno sustentará su tesis ante los tres jurados calificadores designados mediante resolución", el Art. 50° dispone: "Los aspectos a evaluar durante la sustentación son: 50.1. Presentación personal. 50.2. Exposición: problema de investigación, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones (aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social) y recomendaciones. 50.3 Grado de convicción y referencias bibliográficas actualizadas. Así como las respuestas convincentes ante las interrogantes del Jurado. 50.4. Buena dicción. Agilidad mental, lucidez y dominio de escenario." el Art. 51° dispone: "Se considera aprobado, al tesista que en la defensa de su tesis obtiene uno de los calificativos siguientes: 51.1. 19 y 20: Excelente, se hace merecedor a una distinción de honor y publicación de su tesis bajo la forma de artículo científico. 51.2. 17 y 18: Muy Bueno, merece publicación de su tesis bajo la forma de artículo científico. 51.3. 14, 15 y 16 Bueno." Y el Art. 52° El Bachiller es desaprobado cuando obtiene un calificativo menor a catorce (14). Tiene derecho a solicitar una nueva sustentación dentro de los treinta (30) días posteriores. Si volviera a desaprobarse, no podrá graduarse en el PROFÍ de la UNHEVAL"

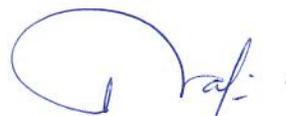
Finalizada la sustentación de la tesis, se procedió a evaluar y calificar al tesista, obteniendo el resultado siguiente:

APROBADO POR	DESAPROBADO POR	OBSERVACIONES
<u>Unanimidad</u>	_____	_____

En consecuencia, de acuerdo al Artículo 51° del Reglamento de Grados PROFÍ, el sustentante ha obtenido la nota de 14, considerándose el calificativo de: Bueno

Finalmente se dio por concluido el acto público de sustentación a horas 18:48 firmando el presente en señal de conformidad.


 PRESIDENTE
 DNI N° 22411085


 SECRETARIO
 DNI N° 22407631


 VOCAL
 DNI N° 22513816

AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICA DE PREGRADO

IDENTIFICACIÓN PERSONAL

Apellidos y nombre: ZANELLI MANRIQUE ENY MABEL

DNI N°10764931

Correo Electrónico: zamellienny@gmail.com

Celular: 910606552

IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Pregrado

Facultad de CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

E.P.: CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

Título Profesional

obtenido:

CONTADOR PÚBLICO

Título de la tesis:

“EL CONTROL INTERNO EN EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DEL CONDOMINIO EL MANZANO
DISTRITO RÍMAC, PROVINCIA Y DEPARTAMENTO LIMA - PERIODO 2020”

Tipo de acceso que autoriza(n) el (los) autor (es):

Marcar "X"	Categoría de Acceso	Descripción de Acceso
X	PÚBLICO	Es público y accesible al documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio.
	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso al registro del metadato con información básica más no al texto completo.

Al elegir la opción "Público", a través de la presente autorizo o autorizamos de manera gratuita al Repositorio Institucional – UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el Portal Webrepositorio.unheval.edu.pe, por un plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

Fecha de firma: Lima, 11 de julio del 2022

Firma del autor y/o autores:



Bach. Eny M. Zanelli Manrique

DNI N°10764931