

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD



**Control interno y su incidencia sobre la toma de decisiones operativas en la
constructora Maxconst E.I.R.L. periodo 2022**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
CONTADOR PÚBLICO**

AUTOR

Yessica Victoria Garnique Ynoñan

ASESOR

Rosita Catherine Campos Diaz

<https://orcid.org/0000-0002-2894-9766>

Chiclayo, 2025

**Control interno y su incidencia sobre la toma de decisiones
operativas en la constructora Maxconst E.I.R.L. periodo 2022**

PRESENTADA POR

Yessica Victoria Garnique Ynoñan

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

CONTADOR PÚBLICO

APROBADA POR

Flor de Maria Beltran Portilla

PRESIDENTE

Jorge Alberto Garces Angulo

SECRETARIO

Rosita Catherine Campos Diaz

VOCAL

Dedicatoria

Dedico principalmente mi tesis a Dios, quien ha sido mi guía y me dio la fortaleza necesaria para lograr este objetivo. También me gustaría agradecer a mis padres por apoyarme y enseñarme a afrontar las dificultades, brindarme principios, valores y ser perseverante para convertirme en quien soy.

Por último, este trabajo va para mis abuelos, quienes son mi guía, mi luz y que me cuidan y fortalecen desde el cielo.

Agradecimientos

Expreso mi más profundo agradecimiento a Dios, a mis padres y hermanos por su incondicional apoyo para terminar mi carrera.

Me gustaría expresar mi gratitud a mis maestros de la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, quienes con sus sabias enseñanzas me han ayudado a completar este trabajo de investigación y a mi asesora la Mgtr. Rosita Campos quien ha sido mi guía y apoyo en este proceso.

INFORME DE TESIS_2024_FINAL.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%	19%	2%	8%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	7%
2	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	documentop.com Fuente de Internet	1%
4	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo Trabajo del estudiante	1%
7	exonegocios.com Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
9	www.scribd.com Fuente de Internet	

Índice

Resumen	9
Abstract	10
Introducción	11
Revisión de literatura	13
Materiales y métodos	29
Resultados y discusión	34
Conclusiones	66
Recomendaciones.....	67
Referencias	68
Anexos.....	71

Lista de figuras

Figura 1 Operacionalización de variables	30
Figura 2 Matriz de consistencia	32
Figura 3 Foda sobre la constructora Maxconst E.I.R.L.	35
Figura 4 Organigrama de la constructora Maxconst E.I.R.L.	37
Figura 5 Proceso productivo de la empresa	41
Figura 6 Flujograma del área de compras	42
Figura 7 Flujograma del área de almacén	43
Figura 8 La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.....	44
Figura 9 Responsabilidades para cada actividad de la empresa.....	45
Figura 10 Consecución de los objetivos del área administrativa	45
Figura 11 La empresa tiene un MOF específico para el área de producción.	45
Figura 12 La empresa proporciona capacitación que mejora el desempeño de los empleados.	46
Figura 13 Se han identificado claramente los problemas o necesidades que ha tenido la empresa.....	46
Figura 14 Los riesgos externos en la producción están controlados.....	47
Figura 15 Existe un cronograma de cumplimiento de la producción estimada (Cantidades de productos distribuidos en el tiempo).	47
Figura 16 Hay medidas de seguridad para el uso y manipulación de productos y materiales peligrosos durante las actividades.	47
Figura 17 Se establecieron métodos para detectar riesgos internos.	48
Figura 18 Existe personal capacitado para llevar a cabo las tareas de procedimiento.....	48

Figura 19 Existe un protocolo para verificar la recepción y el envío de los productos.	49
Figura 20	49
Figura 21 Se cuenta con personal adecuado para cubrir las diferentes áreas y operaciones que se realizan en la empresa.	49
Figura 22 Las actividades están claramente definidas para cumplir con sus respectivas metas	50
Figura 23 Existe comunicación y comentarios entre el personal y los gerentes de la empresa.	50
Figura 24 Líneas de comunicación disponibles para reportar situaciones inapropiadas.	51
Figura 25 Descripciones de funciones y manuales de referencia que describen las responsabilidades del personal de producción.	51
Figura 26 La administración investiga oportunamente las situaciones inapropiadas en la empresa.....	51
Figura 27 Se supervisan las tareas para cada área de la empresa.....	52
Figura 28 Se realizan evaluaciones en el área de producción para encontrar problemas de control.....	52
Figura 29 Se hacen las sugerencias necesarias para los procesos y áreas problemáticas.	53
Figura 30 Proceso administrativo avalado por políticas y procedimientos dispuestos	61
Figura 31 Proceso para el área de compras avalado por políticas y procedimientos dispuestos	62
Figura 32 Proceso para el área de almacén avalado por políticas y procedimientos dispuestos	63

Lista de tablas

Tabla 1 Principales proveedores.....	36
Tabla 2 Principales Clientes	37
Tabla 3 Cuadro resumen del cuestionario del COSO.....	53
Tabla 4 Descripción del cuadro de deficiencias, causas y efectos del área de almacén.....	55
Tabla 5 Descripción del cuadro de deficiencias, causas y efectos del área de compras	56

Resumen

Esta investigación consiste en determinar la incidencia de control interno en la toma de decisiones operativas en la empresa constructora Maxconst E.I.R.L para el periodo 2022. Las variables estudiadas son: control interno y toma de decisiones operativas. La población a instruirse son el área de compras y almacén, teniendo como instrumentos: diagramas de flujo, cuestionario de control interno, entrevistas y análisis documental. Esta entrevista se aplicó al gerente, jefes del área operativa y trabajadores responsables del área de almacén y compras, para conocer las deficiencias y enriquecer procesos, tener control de stock, reducción de pérdidas y daños en almacenes o compras, así como mejoras en la entrega de trabajos en el tiempo. La metodología utilizada fue mediante un enfoque cualitativo aplicado, debido a que el análisis se realizó con base en una investigación teórica del control interno y toma de decisiones operativas, por otro lado, la investigación es no experimental porque estas variables no serán manipuladas. En última instancia, se determinó que el control interno juega un papel crítico en la toma de decisiones operativas en una empresa, proporciona el marco necesario para que una empresa tome decisiones operativas informadas, efectivas y seguras que ayuden a garantizar el éxito a largo plazo de la empresa.

Palabras clave: Control interno y Toma de decisiones operativas

Abstract

This research aims to determine the impact of internal control on operational decision-making at the construction company Maxconst E.I.R.L. for the 2022 period. The variables studied are internal control and operational decision-making. The sample population is comprised of the purchasing and warehouse departments, using flowcharts, an internal control questionnaire, interviews, and document analysis as instruments. This interview was conducted with the manager, heads of the operational department, and employees responsible for the warehouse and purchasing departments to identify deficiencies and streamline processes, control stock, reduce losses and damages in warehouses and purchasing departments, and improve on-time work delivery. The methodology used was an applied qualitative approach, as the analysis was based on theoretical research into internal control and operational decision-making. The research is non-experimental, as these variables will not be manipulated. Ultimately, it was determined that internal control plays a critical role in a company's operational decision-making. It provides the necessary framework for a company to make informed, effective, and secure operational decisions that help ensure the company's long-term success.

Keywords: Internal Control and Operational Decision-Making

Introducción

Actualmente en nuestro país, el control interno se define como un conjunto de acciones que toma una empresa para proteger sus activos, garantizar la eficiencia y eficacia de sus operaciones, proporcionar información oportuna, segura y detectar e mitigar riesgos, con el fin de cumplir con sus objetivos. Una de las actividades económicas más importantes del país es el sector de la construcción, donde se basa esta investigación y ha sido una medida de prosperidad económica durante muchos años, no solo porque este sector ayuda a crear megaproyectos de infraestructura, sino por ser fuente de empleo.

Esta investigación, es importante porque permite estudiar y revelar diversos factores de riesgo en las empresas constructoras reconocidas hoy en día, pueden amenazar el logro de sus metas y objetivos e incluso afectar gravemente diversos intereses. El uso de controles internos puede crear un proceso estructurado que ayude a la alta dirección a centrarse en encontrar objetivos e implementar decisiones para mejorar el rendimiento de fabricación y acelerar la eficiencia en las operaciones. Aparte de eso, se sumará a la literatura sobre la significación de utilizar un buen control interno y cómo esto se convierte en un evento en la toma de decisiones.

Debido a esto, diferentes autores nos presentan como incide el control interno en la toma de decisiones operativas como, por ejemplo, Stevens (2020) muestra que el control interno es un aspecto sumamente importante dentro de cualquier organización puesto a que se ejecutan diversos procedimientos de forma ordenada y secuencial, esto con el objetivo de obtener eficacia en las operaciones, prevenir posibles riesgos para gestionar de una forma adecuada, donde se pueda obtener información confiable y concreta que ayudaran a tomar decisiones en cuanto a los objetivos propuestos, basados en la normativa o políticas que rigen dentro de la empresa, por otro lado, Urbina (2020) en su investigación basada en determinar la existencia de predominio del control interno respecto a la diligencia, concluyo que si existe influencia y establece que si se emplea un buen control interno y está bien encaminado a los objetivos se mostrara la eficiencia en las empresas y estas podrán tomar decisiones que favorezcan y no perjudiquen al desarrollo, sino que mejora su gestión.

Es por ello, que el principal problema observado son las debilidades de los controles internos de la empresa constructora, que restringen la seguridad de las decisiones operativas y aumentan la probabilidad de procesos defectuosos y riesgos internos y externos. Siendo así, que la constructora Maxconst E.I.R.L viene teniendo inconvenientes de acuerdo a su desempeño operacional (realización de una proyección errónea en los precios, mala

distribución en ingresos, problemas en los procesos de producción, exceso en compra de materiales). Por lo tanto, es importante que la organización establezca un buen control interno, que es una función burócrata que mejora la confiabilidad al implantar y evaluar procedimientos operativos que ayudan a la empresa a lograr sus objetivos y así detectar irregularidades, proponer posibles soluciones y evaluar niveles de autoridad, manejo de personal para un mejor desarrollo de sus operaciones. Ante lo señalado, la formulación del problema será: ¿Cuál es la incidencia del control interno respecto a la toma de decisiones operativas de la constructora Maxconst en el periodo 2022?

Esta investigación se basa en el estudio del control interno, que permite a muchas empresas tomar mejores decisiones sobre la eficiencia y la eficacia de sus operaciones al mejorar sus controles internos. Quispe (2021) afirma que existe una correlación moderadamente positiva entre estas dos variables, lo que indica que el control interno tiene un impacto en la toma de decisiones de las empresas constructoras. Por lo tanto, según Ramírez (2020), la cognición social y los procesos ejecutivos complementan los procesos analíticos de toma de decisiones. Juntos, estos componentes ayudarán a comprender la toma de decisiones estratégicas y operativas como un proceso reflexivo y racional.

Para llevar a cabo esta investigación, se examinó la situación de la Constructora Maxconst E.I.R.L utilizando flujogramas, entrevistas y el cuestionario de control con el gerente general, el jefe del área operativa y los trabajadores encargados de almacén y compras. El objetivo de esta investigación fue determinar la incidencia del control interno sobre la toma de decisiones operativas, para mejorar procesos, controlar las existencias y reducir las pérdidas y daños relacionados con dichas áreas, además, se identificaron las deficiencias, causas y efectos en un cuadro de triple entrada, asimismo, se identificaron los puntos críticos que presentan estas deficiencias. Para concluir, se crearon políticas y procedimientos de control para el manejo efectivo de la empresa.

Finalmente, se concluyó según la investigación que el ambiente operativo inadecuado no garantiza la eficiencia de las operaciones, por lo que se crearon políticas y procesos para la eficiencia de la empresa. Se enfatiza que la evaluación del control interno del área de almacén y compras debe incluir un plan de organización, manual y funciones que son esenciales para un control interno adecuado y eficiente.

Revisión de literatura

Antecedentes

Huergo (2020) el objetivo general fue "Desarrollar e implementar una auditoría interna para aumentar la seguridad en la toma de decisiones en una empresa constructora en Xalapa, Veracruz", utilizando métodos cuantitativos de recolección de datos y prueba, realizando medidas numéricas, análisis estadístico para simular el comportamiento y pruebe la teoría. La investigación incluyó a 22 empleados promedio de los departamentos de contabilidad, técnico y dirección general, los hallazgos indicaron que la empresa tenía un SCI frecuente, lo que resultaba en riesgos al tomar decisiones. El nivel general fue del 44% con 45/ 102.50 puntos, lo que indicaba niveles de deficiencia en la evaluación y supervisión de riesgos. Entre las principales deficiencias se reconoció la falta de conocimiento de las funciones, la estructura organizacional, las políticas, los procedimientos y los riesgos que presentaba la entidad. Por lo tanto, se propuso la creación de manuales administrativos y contables, así como una matriz de riesgos que ayudara a evaluar y observar los riesgos que adquirió la empresa.

Restrepo (2020) tiene como objetivo general "Proposición de la auditoría interna en empresas constructoras basado en el enfoque COSO ERM", utilizando como metodología métodos cualitativos e investigando la literatura aplicable. HL Construcciones revisa colectivamente la información pública para comprender el comportamiento del mercado y realiza análisis de la industria para garantizar la confidencialidad de la información cuya actividad se conocerá para determinar que la mayoría de estas empresas están en riesgo. Los resultados permiten concluir que independientemente de su industria, tamaño, estructura o tipo de actividad, las empresas deben implementar una auditoría interna, que permitan alcanzar un nivel razonable de seguridad de los procesos e información relacionados con sus operaciones internas.

Delgado & Vega de la Cruz (2021) El objetivo general es "Demostrar el desarrollo histórico y la especificidad del mundo del control interno en Cuba, desarrollado significativamente gracias a su integración en el sistema de gestión de la organización", los métodos utilizados son cualitativos y basados en observaciones del entorno de control. El análisis teórico y práctico del campo de estudio se formula utilizando los siguientes métodos: análisis y síntesis de información, no ficción, lógica histórica, el objeto de investigación y su alcance y estructura sistemática, todos los cuales están destinados al estudio de letón historia. contabilidad. En toda Cuba y otras partes del mundo. Se concluyó que se debe lograr un

control interno efectivo para que la gestión en la empresa sea competitiva, incluyendo los elementos relacionados con el proceso.

Catagua, Pinargote y Mendoza (2023), El propósito del artículo es “Evaluar el valor del control interno en la Gestión administrativa y financiera en empresas mediante el modelo COSO. Se empleo un método cuantitativo que consiste en tarjetas de colores para la evaluación de riesgos, apoyar la revisión de la literatura y la observación directa para la obtención de datos de la empresa Blaufish Cía Ltda. Los resultados han determinado que el control interno se usa de una manera empírica a través de procesos no estructurados. Es por ello que concluye que la ausencia de procesos de control interno es la razón de la mayoría las debilidades encontradas, por lo que es aconsejable usar Modelo COSO, este se puede utilizar como una herramienta para prevenir eventos negativos antes de una posible ocurrencia negativa que afecte a los objetivos propuestos de la empresa.

.Hoyo & Botero (2021) su objetivo general “Realización del último sistema de planificación en el sector de la construcción en Colombia: un estudio de caso”, método desarrollado con métodos cualitativos, generando datos descriptivos utilizando métodos de observación no participante, encuestas y entrevistas semiestructuradas, es un conjunto. Una muestra de empresas colombianas y encuestas, con foco en profesionales de la construcción, docentes, subcontratistas y operarios. En general, los sistemas, desde los gerentes de campo hasta los subcontratistas y operadores, no fueron interiorizados en base a la información recolectada en campo, la cual luego fue recopilada y analizada.

Olano (2022) El propósito principal es la Implementación de una auditoría tributaria preventiva en las empresas del Grupo Empresarial Ingeniería & Construcción, con el fin de identificar deficiencias de control en sus transacciones, prevenir riesgos tributarios y proponer políticas de control adecuadas. Se trató de un estudio de tipo aplicado, con enfoque cualitativo y diseño no experimental. La muestra incluyó al área de caja, contabilidad y a los accionistas, utilizándose como técnicas de recolección de datos la entrevista y el análisis documental. Como respuesta, se diseñaron políticas de control bajo la forma de directivas, orientadas a delimitar funciones y responsabilidades, y a regular la correcta gestión de las transacciones en ambas empresas. Se concluyó que la implementación de una auditoría tributaria preventiva permite identificar riesgos tributarios de forma oportuna, contribuyendo así a su mitigación y al fortalecimiento del cumplimiento tributario.

Espinoza (2021) el “Sistema de control interno de Almacén de Empresa de Servicios del Perú” se analizó el caso: Hotel Los Portales de Piura, 2015, con el objetivo de determinar el sistema de control interno de Almacén de la Empresa de Servicios del Perú y las principales funciones de Los Portales de. Hotel Piura ese año. El enfoque es descriptivo, cuantitativo y no experimental. El método es una encuesta y el instrumento es un cuestionario prediseñado que contiene preguntas relevantes y aplicables al estudio de caso. Concluyo que definir y evaluar los procedimientos administrativos, contables y financieros ayuda a una empresa a alcanzar sus objetivos, y enfatizo que los controles internos protegen los sistemas contables utilizados por las empresas de servicios. Al evaluar todos los niveles de autoridad, gestión de personal, prácticas y sistemas contables, identificamos irregularidades y errores y apoyamos soluciones prácticas para que los auditores puedan brindar un fiel reflejo de las transacciones y la gestión de las empresas peruanas a las que sirven.

Hemeryth & Sánchez (2020), cómo la auditoría operativa mejoró la gestión de inventarios de Líder Pharma SA en 2018. El marco metodológico del desarrollo es aplicado, horizontal y descriptivo. Veinte personas fueron encuestadas y entrevistadas. Se descubrió que esta empresa carecía de políticas organizacionales en cada área y los empleados no sabían qué hacer, lo que les permitía cometer errores al realizar sus tareas. Determinar la eficacia, eficiencia y economía de una organización fue difícil debido a la falta de programas de planificación o auditoría.

Sandoval (2021), La investigación "Se realizó una auditoría operativa en el área de ventas de la empresa Pardos Chiken Chiclayo para mejorar la eficiencia de los procesos operativos" tiene como objetivo evaluar el proceso de ventas, identificar sus áreas críticas y de riesgo, brechas existentes y desarrollar medidas correctivas y propuestas de mejora para los procesos operativos de la empresa Pollo Pardos Chiclayo. La auditoría operativa, que permite evaluar los procesos de la empresa, ayudará a identificar áreas de mayor riesgo para mejorar el control de los procesos de producción y venta. En este estudio se utilizó un enfoque cuantitativo de nivel descriptivo y se empleó un diseño no experimental. Los datos y un análisis de la literatura se recopilaron durante el mismo período de tiempo de una muestra de cinco empleados de ventas. La investigación encontró que la empresa no tenía un programa de control interno, lo que podría haber impedido que la empresa siguiera sus directrices estratégicas.

Delgado (2022) El estudio tuvo como objetivo evaluar los controles internos y la eficiencia de la gestión operativa en la empresa Hotelera Libertad durante el año 2019. Se aplicó un

enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, empleando entrevistas, observación y análisis documental a una muestra de seis trabajadores. Los resultados revelaron que existen al menos dos aspectos por mejorar en todas las áreas, especialmente en la organización y coordinación de actividades, la entrega del servicio y el proceso postventa. Se concluyó que las principales debilidades del control interno están relacionadas con la evaluación de riesgos, las actividades de control, la comunicación interna, la supervisión y el monitoreo. Esto evidenció la necesidad de implementar medidas correctivas y elaborar un manual de políticas que fortalezcan estos procesos. Aunque los indicadores de eficiencia, eficacia y calidad presentan resultados aceptables, se identificó que la empresa no desarrolla sus propios indicadores de desempeño, lo que perjudica su planificación estratégica y la mejora continua.

Bases teóricas

Control interno

De acuerdo al comité de organizaciones patrocinadoras de la comisión Treadway (COSO, 2013) la auditoría interna es una herramienta de apoyo que utiliza una organización para administrar, proteger y optimizar sus metas y objetivos. Por otro lado, Quinaluisa Moran y otros (2018) define al control interno como una herramienta imperiosa y necesaria para accionar proactivamente en el logro de los objetivos, para eliminar y reducir los riesgos a los que están expuestas las empresas u organizaciones. Es importante señalar que la definición de control interno incluye no solo el entorno financiero y contable, sino también los controles que se enfocan en la eficiencia administrativa y operativa de una organización empresarial (Aguirre, 2008).

Elementos del control interno

De acuerdo con Meléndez Torres Juan B. (2014) se pueden clasificar de la siguiente manera:

1. Organización: Comprender los planes organizativos de las empresas públicas y privadas basados en la dirección, coordinación, división de funciones o tareas y división de responsabilidades. El tamaño, el tipo de negocio, la ubicación geográfica y el número de sucursales o subsidiarias determinan las necesidades organizativas y de control. Un plan organizacional que funcione bien debe ser simple, flexible, manejable y rentable.

2. Procedimientos: Comprender los procedimientos de obtención de permisos, aprobación, cumplimiento, registro e informes necesarios para garantizar la estabilidad empresarial.

3. Personal: Las personas adecuadas para cada puesto es un elemento más del control interno, por lo que el reclutamiento, selección y formación del personal de la empresa debe planificarse y estructurarse cuidadosamente en términos de selección, cualificación, motivación y desarrollo. Los elementos de personal del control interno son:

- Formación: si se consigue un mayor grado de control interno se pueden definir claramente las tareas y responsabilidades de cada empleado, reduciendo así el desperdicio y la ineficiencia.
- Eficacia: Tras la formación, la eficacia de cada actividad dependerá del criterio individual. El interés de la empresa por medir y mejorar la eficiencia es un factor de control interno.
- La moralidad es uno de los pilares del sistema de control interno. Los requisitos de acceso y la atención constante de los directivos al comportamiento de los empleados promueven el control.
- Compensación: Los sistemas de compensación de los empleados, los planes de incentivos y vacaciones, las pensiones y las oportunidades para plantear sugerencias y problemas personales son elementos importantes del control interno.

4. Supervisión: Monitorear los controles internos es esencial para que se adapten rápidamente y funcionen bien. Los funcionarios y empleados de todos los niveles ejercen estos derechos directa o indirectamente. Algunos autores indican que el sistema de control interno debe cumplir las siguientes condiciones:

- Las normas deben adaptarse a la forma organizativa.
- La gestión debe ser adecuada, flexible y económica.
- Se deben tomar medidas correctivas.

Tipos de control interno

Clavijero (2019) Existen tres tipos principales de control basado en los recursos, actividades y resultados de la organización: control preliminar, control paralelo y control retroalimentado.

- **Control preliminar o preventivo:** El objetivo es asegurar que la calidad y cantidad de los recursos utilizados en la organización sean equivalentes. Desde esta perspectiva, las políticas son herramientas de control inicial esenciales porque sirven como guía para acciones futuras e incluyen todos los esfuerzos para aumentar la probabilidad de

que los resultados actuales cumplan con las expectativas. Un sistema de corrección temprana es necesario para que los gerentes ejerzan un control efectivo porque les informa sobre problemas potenciales y permite tomar acciones correctivas antes de que ocurran.

- **Control paralelo:** Implica monitorear las actividades operativas para asegurar el logro de los objetivos. Cuando existen controles de desempeño, la gerencia puede resolver rápidamente los problemas antes de que se vuelvan prohibitivamente costosos. Información y control en tiempo real: El uso de las computadoras y los avances en la recolección, transmisión y almacenamiento de datos electrónicos han permitido desarrollar sistemas con información en tiempo real, es decir, información sobre lo que está sucediendo. Es técnicamente posible utilizar diferentes métodos para recopilar datos en tiempo real sobre diferentes operaciones.
- **Control posterior, correctivo o de retroalimentación:** Se centra en acciones correctivas destinadas a mejorar el proceso de adquisición de recursos o la interoperabilidad. Esta etiqueta marca el final de la actividad. La principal desventaja de este control es que el daño ya está hecho cuando se recibe el mensaje. La contabilidad es un ejemplo obvio de este tipo de control.

Componentes del control interno

Según el Grupo OCH (2021), el modelo COSO I es un estándar diseñado para cumplir con los objetivos operativos, de información y de cumplimiento de una empresa u organización que utiliza el modelo. Es un proceso que consta de acciones tomadas para lograr una meta o un objetivo elegido. Nuevamente, este modelo puede proporcionar a una organización una seguridad razonable, pero no una seguridad absoluta.

El objetivo general del modelo es apoyar a la alta dirección en el ejercicio de un control adecuado sobre la organización Barahona, Martínez y Méndez (2007). Según el modelo, la comprobación interna consta de cinco elementos interrelacionados, los cuales son:

1. Ambiente de control

Según Nancy Quinaluisa y Verónica Ponce (2018), Esta actividad se define como la base sobre la que parte el modelo COSO I, ya que reflejará la importancia del control interno para la gestión y su impacto en las operaciones y resultados de la empresa. El establecimiento de su finalidad, la evaluación y la estructura operativa se rigen por el entorno de control, ya que también establece estándares y pautas para los controladores.

El ambiente de control intenta lograr un resultado práctico y, por lo tanto, aumenta los factores que contribuyen a sus servicios, como: Conocimiento. y habilidades para cumplir con las obligaciones, la junta directiva o el comité de conformidad con el examen, que se lleva a cabo con personas que no están relacionadas con la organización.

2. Evaluación de riesgos

Alarcón Espinoza & Torres Paredes (2017), este proceso tiene como objetivo principal identificar y describir procesos de los riesgos que enfrenta o se enfrentara la organización. La identificación de riesgos se lleva a cabo cuando se utiliza el proceso técnico y sistemático, respaldado por el nivel de cumplimiento de la planificación estratégica de los procesos de evaluación de riesgos que se centran en el futuro.

Estos riesgos se analizan como la base para determinar cómo administrar una empresa constructora Santillana (2015). Hay dos tipos de riesgos en una empresa y estos riesgos se dividen en dos categorías:

- Riesgos internos: Dicho comportamiento existe en la empresa, es decir, las debilidades que presenta dificultan el logro de sus objetivos, los riesgos internos están relacionados con los posibles errores humanos, máquinas, deudas y flujos financieros de la empresa. Sí, incluso él no podía luchar contra ellos.
- Riesgos externos: Estos riesgos pueden ser difíciles de gestionar, por lo que es importante estar preparado para ellos. Sin embargo, es importante entender los aspectos negativos más comunes asociados a la industria a la que pertenece la empresa, en este caso las empresas constructoras. Los riesgos externos pueden incluir amenazas a su negocio basadas en la competencia, cambios en el entorno o cambios económicos.

3. Actividades de control

Santillana González (2015) son procesos para garantizar el cumplimiento de las instrucciones de la empresa de construcción. de esta manera, el tipo preventivo contiene todo tipo de procesos manuales o procesos automáticos. Estas actividades se emplean en cada altura de la empresa y en cada etapa del proceso de operación del entorno técnico utilizado.

4. Información y comunicación

La investigación es importante para las empresas porque confirman la implementación de tareas de la auditoría interna Santillana (2015), dicha información se presenta en forma clara y

precisa, donde se combinan y sintetizan datos relevantes requeridos para las decisiones que toma la empresa.

El punto de comunicación es un proceso interactivo y continuo que proporciona los mensajes que el Gerente General comunica para realizar sus funciones operativas. La información realmente obtenida se compartió con la organización y se tomaron las medidas correspondientes.

5. Monitoreo y supervisión

Para Coloma Castro & de la Costa Lara (2014) el monitoreo y la vigilancia es la detección de errores y violaciones que no son detectados por las actividades de control. El primer tipo de supervisión es la supervisión jerárquica, es decir, desde el nivel más bajo hasta el más alto para revisar el trabajo y ser responsable de la gestión y ejecución.

Por otro lado, el seguimiento se realiza mediante la realización periódica de evaluaciones individuales, por ejemplo, evaluaciones de riesgo operacional o riesgos relacionados con la gestión, cuyo alcance y frecuencia difieren de los responsables de la compañía. Los estándares determinados por las administraciones de construcción y acreditación, si hay vacíos, se notifican a las autoridades correspondientes.

Principios del control interno

ASF (2014) afirma que se mencionan cada uno de los cinco componentes del control interno y se describen los 17 principios relacionados con ellos.

1. Ambiente de Control

- Los propietarios y gerentes deben, cuando corresponda, demostrar su apoyo y compromiso con la integridad, los valores éticos, las normas de conducta y la prevención de la corrupción y la mala administración.
- Las unidades establecidas para supervisar el control interno están dirigidas por los propietarios y la dirección.
- Los propietarios y la gerencia establecerán la estructura organizacional y asignarán deberes y autoridades de acuerdo con las leyes y regulaciones aplicables para lograr los objetivos de la agencia, mantener la integridad, prevenir la corrupción y ser responsables de los resultados obtenidos.
- Los propietarios y la gerencia son responsables de tomar las medidas necesarias para reclutar, capacitar y retener empleados competentes.

- La gerencia debe evaluar la efectividad de los controles internos de la agencia y responsabilizar a todos los empleados gubernamentales por tareas específicas relacionadas con el control interno.

2. Administración de riesgos

- Un establecimiento permanente debe desarrollar un plan estratégico para gestionar el trabajo de la organización de manera coherente y ordenada a fin de lograr los objetivos relacionados con su mandato y las leyes y regulaciones aplicables. Además, asegúrese de que el plan incluya la alineación organizacional con los lineamientos nacionales, regionales, departamentales y departamentales. También debe asegurarse de que el plan incluya toda la demás documentación relevante y estándares de cumplimiento.
- El ejecutivo debe identificar, analizar y responder a los riesgos relacionados con la ejecución de la misión de la agencia, los procesos de generación de ingresos y gastos, etc.
- El poder ejecutivo, al identificar, analizar y responder a los riesgos en los diversos procesos que lleva a cabo la agencia, debe tener en cuenta la posibilidad de corrupción, fraude, abuso, despilfarro y otras violaciones relacionadas con la adecuada protección de los recursos públicos.
- La dirección debe identificar, evaluar y responder a cualquier cambio significativo que pueda afectar el control interno.

3. Actividades de Control

- La dirección debe desarrollar, actualizar y garantizar la adecuación y adecuación de las actividades de control establecidas para alcanzar los objetivos del sistema y prevenir riesgos. En este sentido, los gobiernos son responsables de garantizar que existan controles adecuados en cada proceso que emprenden para gestionar los riesgos, incluido el riesgo de corrupción.
- Para alcanzar los objetivos y gestionar los riesgos, la dirección debe desarrollar los sistemas de información de la organización y las actividades de control relacionadas.
- La dirección deberá utilizar políticas, procedimientos y otros medios similares para llevar a cabo actividades de control. En este sentido, es deber del ejecutivo velar por que las actividades de control de sus unidades administrativas estén documentadas y formalizadas. Deben ser idóneos, adecuados y suficientes para afrontar los riesgos a los que están expuestos sus procesos.

4. Información y Comunicación

- La Administración tomará medidas para permitir que cada unidad administrativa proporcione información suficiente y de calidad para lograr las metas de la agencia y cumplir con los estándares de gestión financiera aplicables.
- La administración es responsable de garantizar que cada unidad estructural administrativa se comunique internamente a través de canales adecuados y de acuerdo con las leyes y reglamentos aplicables, proporcione la información de calidad necesaria para el logro de los objetivos de la agencia y la promoción de la gestión financiera.
- La administración es responsable de asegurar que cada unidad administrativa se comunique con los países extranjeros a través de canales adecuados y proporcione la información de calidad necesaria para promover el logro de los objetivos y la gestión financiera de la agencia de acuerdo con las leyes y reglamentos aplicables.

5. Supervisión

- El gobierno debe establecer actividades apropiadas de control interno, monitoreo y evaluación de sus resultados en todas las unidades administrativas de la agencia. Por norma general, la función de auditoría interna suele intervenir en estas tareas de supervisión y comunica los resultados directamente al propietario o, en su caso, al órgano de gobierno.
- Los gobiernos deberían velar por que se subsanen rápidamente las deficiencias en los controles internos.

Metodología de evaluación de control interno

1. Flujogramas

Aguirre (2005) señala que esta metodología describe, a través de diagramas, los procesos en los que se desarrolla el diseño organizacional de la empresa y sus métodos de gestión. Su propósito es comprender y verificar tanto los documentos que producen como las áreas involucradas en las operaciones de la empresa. Entre sus principales ventajas se encuentran: Facilita la comprensión de los ciclos contables y de gestión gracias a los gráficos utilizados que ilustran paso a paso todos los flujos de las transacciones de cada ciclo. describe todos los documentos generados en cada sistema operativo; identifica los controles establecidos por la administración y las deficiencias en la ejecución de sus operaciones.

2. Cuestionario de control interno

Cristina Ortega (2014) El Cuestionario de Control Interno es una herramienta de recopilación de datos que las empresas proporcionan a los empleados para realizar auditorías e identificar áreas de mejora específicas. Las auditorías pueden utilizar datos recopilados de cuestionarios de control interno para revisar áreas ambientales y de desarrollo.

Debido a que cada respuesta debe ser verificada, se debe pedir a los encuestados que proporcionen información lo más precisa posible que refleje los procesos y controles comerciales actuales. Los auditores saben si la empresa mantiene registros precisos de forma rutinaria y si tiene documentación sobre quién es responsable de qué documentos cuando los empleados responden a las preguntas. La empresa se beneficia de auditorías cuantitativas más económicas, más rápidas y más eficientes.

3. Modelo COSO 1992

Según Gonzalo E. (2015), la Comisión publicó su primer informe, COSO I, en 1992 titulado "Sistema Integrado de Control Interno" para apoyar a las empresas en la evaluación y mejora de sus sistemas de control interno y establecer un sistema basado en el mismo. modelo marco. Ser capaz de evaluar sus sistemas de control interno y crear una definición común de "control interno". Según la definición de COSO, el control interno es el proceso que la dirección de una empresa y otros empleados realizan para proporcionar una seguridad razonable de que se están logrando los objetivos en las siguientes categorías:

- Eficiencia y eficacia operativa
- Fiabilidad de la información financiera
- Cumplir con las leyes, regulaciones y estándares aplicables.
 - La estructura estándar se divide en cinco partes:
 - Monitoreo ambiental
 - Misiones arriesgadas
 - Acciones de control
 - Información y comunicación
 - Supervisión

4. Modelo COSO 2013

Según el documento COSO II, los controles internos son procesos realizados por la junta directiva, la administración y otros de una organización para garantizar el cumplimiento, la presentación de informes y el logro de los objetivos operativos.

Limitaciones del control interno: Establecer objetivos apropiados como requisito previo al control interno.

- El juicio humano puede ser sesgado o inexacto cuando se toman decisiones.
- Errores que son causados por el error humano
- Posibilidad de que la gerencia elimine los controles.
- Posibilidad de evasión de controles como resultado de acuerdos entre varios actores
- Variables externas que no están bajo el control de la empresa.

5. Modelo COSO ERM 2017

Según Alejandro Riveros (2020), el último sistema de control interno de riesgos es COSO ERM 2017, también conocido como “COSO Enterprise Risk Management - Integrando con Estrategia y Desempeño”. Si bien esta actualización sigue el enfoque económico de su predecesor, su estructura y flexibilidad la hacen utilizable para cualquier tipo de evento.

Toma de decisiones

Según Randstad (2022), el objetivo principal de la toma de decisiones es encontrar la mejor solución o alternativa para una necesidad o situación específica que afecta negativamente a la organización. Pero no se trata sólo de encontrar la mejor solución, sino de diseñar o desarrollar acciones viables para ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos. Podemos distinguir tres tipos de decisiones en las empresas, son:

Decisiones administrativas

Las decisiones administrativas deben tener en cuenta los resultados de las decisiones de los gerentes para resolver cualquier problema de trabajo que se presente. Por lo tanto, para evaluar y comparar estos factores, primero se debe identificar el problema, identificar la causa, luego analizar el grado de importancia y finalmente tomar una decisión.

Una empresa como sistema cuenta con sistemas internos denominados subsistemas funcionales, cada uno de los cuales está especializado en realizar tareas relacionadas con un mismo tema. Los subsistemas se crearon como respuesta a la necesidad de crear órdenes en la

empresa que contribuyan al logro de metas y al desarrollo de estrategias. Pero no todas las empresas están ordenadas igual, por lo que algunas empresas pueden tener diferentes subsistemas o un mayor o menor número de subsistemas.

Proceso de toma de decisiones administrativas

- Planeación:

La planificación es la base de todas las funciones de gestión, estos incluyen elegir una misión y objetivos y luego implementar estrategias y procedimientos que lograrán esos objetivos (Koontz, Weihrich y Cannice, 2017, p. 108). Para tomar decisiones es necesario fijar los objetivos que la empresa quiere alcanzar, implementar y elegir estrategias adecuadas que ayuden a alcanzar los objetivos de la empresa, es necesario analizar la información disponible y evaluar los posibles riesgos en la misma (Espinoza, 2018), pág. 25).

Por otro lado, Vega (2017) dice que a la hora de planificar acciones: realizar estrategias basadas en procedimientos que ayuden a mejorar la seguridad, responder a los riesgos y una buena gestión del recurso humano, se tiene en cuenta el aspecto personal, teniendo en cuenta la integridad, la ética y los valores profesionales, y promueve el desarrollo de la unidad estructural de acuerdo con la estrategia de acuerdo con el plan operativo anual, metas y tareas establecidas. También considere evaluar los controles para que la organización y el desempeño puedan ser bien monitoreados y rastreados.

- Organización

La organización es una etapa del proceso de gestión, cuyo propósito es proporcionar la estructura necesaria para lograr los objetivos fijados en la etapa de planificación. Se refiere a la organización y estructura del trabajo realizado por los empleados para lograr los objetivos de la empresa. La fase de organización determina qué tareas se realizarán, quién las realizará, cómo se agruparán las tareas, quién informará a quién y dónde se tomarán las decisiones.

Es decir, durante esta fase se identifican, clasifican, agrupan y asignan el trabajo, los recursos y las responsabilidades laborales para que cada miembro sepa qué se espera de su trabajo y cómo contribuirá a las metas del equipo. inversión. Según Bateman y Snell, las actividades organizacionales incluyen integrar a las personas en la organización, aclarar las responsabilidades laborales, agrupar tareas, identificar y asignar recursos y crear condiciones en las que las personas y las cosas puedan trabajar juntas para lograr el máximo éxito.

- **Dirección**

Stoner, Freeman y Gilbert (2019) sostienen que el liderazgo es un paso en el proceso de gestión que tiene como objetivo persuadir a los miembros de la organización para maximizar su contribución al logro de objetivos colectivos. La fase de gestión requiere cooperación para lograr los objetivos. Además, puedes motivar a los empleados ayudando a resolver conflictos en grupos de trabajo, influyendo en individuos o equipos durante la ejecución de tareas, eligiendo los canales de comunicación más efectivos o resolviendo cualquier problema relacionado con el trabajo.

- **Control**

Una de las etapas del proceso de gestión es el control, que asegura el cumplimiento de las actividades reales con las planificadas. Incluso si la empresa tiene buenos planes, una estructura organizativa sólida y una gestión eficaz, los directivos no tienen forma de controlar el verdadero estado de la organización si no existen mecanismos que garanticen que todo va según lo previsto.

El objetivo de esta fase es asegurar que todo esté organizado, planificado y ejecutado según instrucciones, así como detectar errores o desviaciones, iniciar acciones correctivas, eliminarlas y evitar que se repitan los mismos errores en el futuro.

Decisiones operacionales

Las decisiones operativas son decisiones que se toman para orientar la gestión del día a día de la empresa, teniendo en cuenta los objetivos a alcanzar. Estas decisiones pueden ser tomadas por empleados individuales o departamentos relevantes. Ejemplos de decisiones operativas:

- Adaptación del reglamento de protección de datos
- Opción de proveedores
- Control de pago

Están relacionados con el día a día de la empresa. Sus propiedades son opuestas a las anteriores, al igual que su posición en la pirámide. La repetición es alta porque a menudo se convierten en rutinas y programas automatizados que brindan fácil acceso a la información que necesita. Las fechas de vencimiento son cortas y las sanciones mínimas, por lo que los errores se pueden corregir rápidamente.

Proceso de toma de decisiones operacionales

Para el proceso de toma de decisiones operacionales se siguen dos procesos el desarrollo de operaciones, procedimientos y métodos, el control de cobros y pagos, el control de inventario y por último la asignación de trabajo.

1. Desarrollo de operaciones, procedimientos y métodos

Los controles internos influyen en el desarrollo de operaciones, procedimientos y métodos de varias maneras diferentes:

- Estandarización: El control interno promueve la estandarización de operaciones, procedimientos y métodos dentro de la empresa. Establecer estándares claros y coherentes puede promover la coherencia en la ejecución de tareas y procesos, mejorando así la eficiencia y la calidad del trabajo realizado.
- Optimización de procesos: con la ayuda del control interno se pueden identificar áreas que necesitan mejorarse en los procesos operativos. Al analizar y evaluar continuamente estos procesos, se pueden desarrollar métodos más efectivos y eficientes para realizar operaciones comerciales.
- Seguridad y Cumplimiento: Los controles internos garantizan que las operaciones, procedimientos y métodos cumplan con las leyes, regulaciones y políticas internas de la empresa. Establezca controles y salvaguardas para proteger activos, datos e información confidencial, garantizar el cumplimiento de los requisitos legales y reducir el riesgo de fraude o error.
- Mantenimiento de registros y capacitación: Los controles internos promueven el registro detallado de actividades, procedimientos y métodos. Este documento proporciona una guía clara a los empleados sobre cómo realizar las tareas de manera correcta y consistente. Además, facilita la capacitación de nuevos empleados y la actualización de los existentes, asegurando que todos comprendan los métodos y procedimientos actuales.
- Evaluación del desempeño: El control interno incluye la evaluación periódica del desempeño de las operaciones, procedimientos y métodos. Esta evaluación permite identificar áreas que requieren mejora y oportunidades para una mayor optimización. Al monitorear periódicamente el desempeño, las empresas pueden adaptarse a los cambios en el entorno empresarial y seguir siendo competitivas. Es fundamental para el desarrollo efectivo de las operaciones, procedimientos y

métodos de la empresa, ya que garantiza la eficiencia, seguridad, cumplimiento y mejora continua en todas las áreas de operación.

2. El control de cobros y pagos

Todas las empresas, ya sean pequeñas, medianas o grandes, deben controlar los pagos y cobros. Hay clientes cuyos pagos están atrasados o cuyos planes trimestrales no coinciden con su flujo de caja real, lo que hace que este trabajo sea a veces el más difícil. El control de pagos y cobro de deudas se refiere a la gestión de las actividades administrativas y financieras de la empresa.

Tiene que ver con la predicción, la planificación, la regulación, la certificación y la predicción de los flujos de caja monetarios de una empresa.

Todas las transacciones financieras que una organización realiza con sus clientes y proveedores están cubiertas por la gestión de pagos y cobros. La falta de liquidez puede llevar a serios problemas financieros, pero la expansión de la empresa se beneficiará de una buena gestión de pagos y control de cobros.

3. Control de inventario

El control de inventario requiere un registro cuidadoso de las cantidades procesadas utilizando las entradas y salidas del almacén. Su objetivo principal es encontrar los niveles de inventario más económicos para materiales, trabajos en curso y productos terminados. Con la ayuda de esta tecnología, los productos se pueden mantener al nivel deseado.

Cualquier negocio, para poder funcionar correctamente y obtener ganancias, debe estar organizado en todas sus áreas, incluidas las relacionadas con las finanzas y los productos, no solo en el marketing, sino también en las áreas con las que trabaja, por ejemplo, las materias primas. En este sentido, cualquier negocio que tenga inventario, independientemente de cuál sea, necesita un plan de control de inventario que ayude a los comerciantes a controlar y organizar los productos (Albujar, M. y Huamán, S. 2019).

4. Asignación de trabajos

Los controles internos desempeñan un papel clave en la división del trabajo dentro de una empresa, proporcionando la estructura y los procesos necesarios para garantizar que las responsabilidades y los recursos se distribuyan de manera justa y eficiente entre los empleados y los equipos.

Materiales y métodos

Tipo y nivel de investigación

La investigación se basa en métodos cualitativos que recopilan y analizan datos no numéricos. Las observaciones y entrevistas en la investigación cualitativa representan la búsqueda del significado del objeto investigado, es decir, este método ayuda a planificar y controlar los riesgos que puedan surgir dentro del mismo. empresa constructora y determinación de entrevistas. Se utilizará la tecnología como técnica de recolección de datos con el objetivo de obtener diferentes opiniones de los responsables de cada área a analizar (Guerrero 2015).

Se utiliza porque el propósito de la investigación es obtener nuevos conocimientos para resolver problemas abiertos y porque el propósito de esta investigación es brindar soluciones a una situación o un problema identificable o un problema específico para el caso de una empresa constructora Robleto (2015).

El nivel es descriptivo, cuando se requiere una descripción detallada de un fenómeno, la investigación descriptiva cualitativa es la opción preferida. Es particularmente útil para los investigadores que buscan comprender quién, qué y dónde ocurrió el fenómeno. Dado que en este estudio se tendrá un conocimiento profundo del hecho o situación que el sujeto trata de describir en un momento dado, el estudio comprendió únicamente la descripción de los hechos presentados por el control interno y su ocurrencia en la toma de decisiones Sandelowski (2015).

Diseño de investigación

El diseño es no experimental, se enfoca en describir y analizar variables en un tiempo específico, ya que en este caso se analizarán la ocurrencia de las variables en un tiempo determinado que es el periodo 2022.

Población, muestra y muestreo

Como población se tendrá a la Constructora Maxconst E.I.R.L, siendo así la población un término que hace referencia al número total de elementos que representan el área de interés del análisis y se quiere sacar conclusiones del análisis, conclusiones de carácter estadístico, así como conclusiones de carácter material o teórico.

Como muestra de la Constructora Maxconst S.A son específicamente el área de operaciones. Teniendo como unidad de análisis: La documentación de la empresa, procesos y gestión de inventarios referido al periodo 2022. Una muestra, según López y Sandra Fachelli (2015), es una parte o un subconjunto de una unidad representativa de un grupo, conocida

como población o universo, seleccionada al azar y sometida a observación científica para producir resultados válidos para el universo en cuestión.

Criterios de selección

Los datos necesarios para esta investigación se obtienen de las áreas gerencial, administrativa y operativa. Esto se debe a que estas áreas requieren información de fuente primaria para describir objetivamente los problemas que enfrenta la empresa.

Operacionalización de variables

Figura 1

Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Técnica e Instrumento	Objetivos Especificos
Control interno	Elementos	Organización	Instrumento de investigación: Observación, entrevista, cuestionario de control.	Describir los aspectos generales de la constructora Maxcont E.I.R.L. 2022.
		Procedimientos		
		Personal		
		Supervisión		
	Tipos	Control preliminar o preventivo		
		Control concurrente o recurrente		
		Control posterior, correctivo o de retroalimentación		
	Componentes	Entorno de control		
		Evaluación de los riesgos		
		Actividades de control		
		Sistema de información y comunicación		
		Actividades de monitoreo		
	Principios	Supervisión		
		Mostrar Actitud de Respaldo y Compromiso		
		Ejercer la Responsabilidad de Vigilancia		
		Establecer la Estructura, Responsabilidad y Autoridad		
		Demostrar Compromiso con la Competencia Profesional		
		Establecer la Estructura para el Reforzamiento de la Rendición de Cuentas		
		Definir Objetivos y Tolerancias al Riesgo		
		Identificar, Analizar y Responder a los Riesgos		
Considerar el Riesgo de Corrupción				
Identificar, Analizar y Responder al Cambio				
Diseñar Actividades de Control				
Diseñar Actividades para los Sistemas de Información				
Implementar Actividades de Control				
Usar Información de Calidad				
Comunicar Internamente				
Comunicar Externamente				
Realizar Actividades de Supervisión				
Evaluar los Problemas y Corregir las Deficiencias				
Metodología de evaluación de control interno	Modelo COSO 1992	Identificar las deficiencias, causas y efectos en los procesos operativos de la constructora Maxcont E.I.R.L.		
	Modelo COSO 2013			
	Modelo COSO ERM 2017			
	Metodología de flujograma			
	Cuestionario de control interno			
Toma de decisiones	Decisiones administrativas	Planeación	Elaborar políticas y procedimientos de control para el área de operaciones de la constructora Maxconst E.I.R.L. 2022.	
		Organización		
		Dirección		
		Control		
	Decisiones operacionales	Desarrollo de operaciones, procedimientos y métodos		
		El control de cobros y pagos		
		Control de inventario		
		Asignación de trabajos		

Técnicas e instrumentos de recopilación de datos

En la presente investigación se emplearán dos tipos de técnicas, con sus respectivos instrumentos. La primera es la observación, la cual será aplicada a través de un análisis documental obtenidos de la empresa. Como segunda técnica se utilizará la entrevista donde permitirá la recopilación de información concreta de la situación actual de la empresa y así proponer posibles soluciones, también se aplicará la hoja de control interno a las áreas estudiadas que estas fueron el área de compras y almacén. Teniendo en cuenta que la entrevista estará estructurada por una serie de preguntas cuyas respuestas serán abiertas hacia los jefes de área, con la finalidad de que la información obtenida sea oportuna y transparente en cuanto a las variables a analizar que son el control interno y toma de decisiones operativas respecto al periodo 2022.

Procedimientos

Como primer punto se coordinará la visita previa al gerente general para la obtención de la información de la empresa, donde se describe los aspectos generales de la constructora de acuerdo al periodo a analizar que es el 2022. Luego de ello se visitará el departamento de operaciones específicamente en las áreas de compras y almacén, para la recolección de información como procesos y organización de la Constructora Maxconst E.I.R.L. Posteriormente se aplicara la hoja de control interno para los jefes de área como para los trabajadores para así obtener información de manera exacta de cómo y que tipo de toma de decisiones aplicaron y como esto afecta al desarrollo de la constructora Maxconst E.I.R.L.

Plan de procesamiento y análisis de datos

La información de las entrevistas se va a analizar de tal manera que haya una conclusión consensuada de los entrevistados, por otra parte, habiéndose recolectado la información de las distintas fuentes y realizado el análisis documental correspondiente se procederá al análisis de los procesos empleando un flujograma de tipo matricial que se caracteriza por ser un formato más descriptivo, pues muestra el flujo de tareas entre los agentes, delimita cargas de trabajo, evidencia los puntos de contacto entre agente.

Matriz de consistencia

Figura 2

Matriz de consistencia

Problema principal	Objetivo Principal	Hipótesis	Variables				
¿Cuál es la incidencia del control interno respecto a la toma de decisiones operativas que se emplean en la constructora Maxconst E.I.R.L. en el periodo 2022?	Determinar la incidencia del control para la toma de decisiones operativas de la constructora Maxconst E.I.R.L. periodo 2022	Si existe una incidencia entre el control interno y la toma de decisiones.	Control interno y Toma de decisiones				
	Objetivos específicos		Dimensiones Indicadores				
	Describir los aspectos generales de la constructora Maxconst E.I.R.L. 2022.		Variable 1: Control interno				
			Elementos	Organización Procedimientos Personal Supervisión			
	Tipos		Control preliminar o preventivo Control concurrente o recurrente Control posterior, correctivo o de retroalimentación				
			Componetes	Entorno de control Evaluación de los riesgos Actividades de control Sistema de información y comunicación Actividades de monitoreo Supervisión			
				Principios	Mostrar Actitud de Respaldo y Compromiso Ejercer la Responsabilidad de Vigilancia Establecer la Estructura, Responsabilidad y Autoridad Demostrar Compromiso con la Competencia Profesional Establecer la Estructura para el Reforzamiento de la Rendición de Cuentas Definir Objetivos y Tolerancias al Riesgo Identificar, Analizar y Responder a los Riesgos Considerar el Riesgo de Corrupción Identificar, Analizar y Responder al Cambio Diseñar Actividades de Control Diseñar Actividades para los Sistemas de Información Implementar Actividades de Control Usar Información de Calidad Comunicar Internamente Comunicar Externamente Realizar Actividades de Supervisión Evaluar los Problemas y Corregir las Deficiencias		
	Metodología de evaluación de control interno				Modelo COSO 1992 Modelo COSO 2013 Modelo COSO ERM 2017 Metodología de flujograma Cuestionario de control interno		
					Identificar las deficiencias, causas y efectos en los procesos operativos de la constructora Maxconst E.I.R.L.		

		Variable 2: Toma de decisiones	
	Elaborar políticas y procedimientos de control para el área de operaciones de la constructora Maxconst E.I.R.L. 2022.	Decisiones administrativas	Planeación Organización Dirección Control
		Decisiones operacionales	Desarrollo de operaciones, procedimientos y métodos El control de cobros y pagos Control de inventario Asignación de trabajos
Enfoque, tipo, nivel y diseño investigación		Población, muestra, muestreo	
Enfoque: Cualitativa	La Constructora Maxcont E.I.R.L. específicamente en el área operativa. Teniendo como unidad de análisis: el análisis documental, entrevista y el cuestionario de control interno.	Recolección de información, visitando la Constructora Maxcont E.I.R.L.	
Nivel: Descriptiva		Coordinar con el gerente general para obtener la documentación necesaria para la investigación, como los procesos de la constructora correspondiente al periodo 2022.	
Tipo: Aplicada		Entrevista directa con el gerente general de la constructora y con los responsables del área de operaciones específicamente en las áreas de compras y almacén, luego analizar la recolección de información obtenida de manera exacta y verificar como incide el control interno con la toma de decisiones operativas de la constructora.	
Procesamiento de datos			
La información de las entrevistas y cuestionario de control se van a analizar de tal manera que halla una conclusión concensuada de los entrevistados, por otra parte el análisis de los procesos terminara en flujogramas.			

Consideraciones éticas

De esta manera, la información utilizada en esta investigación fue proporcionada con el consentimiento del gerente de la empresa. También se dejó claro que el uso de esta información es únicamente para fines académicos.

Resultados y discusión

Resultados

Descripción de los aspectos generales de la constructora Maxconst E.I.R.L. 2022.

Descripción de la empresa

La constructora Maxconst E.I.R.L nace el 23 de abril del 2012, a cargo del Maxe Malca Nixon quien es el gerente de la compañía, un dato a resaltar es que el nombre representativo de la empresa está orientado en su nombre. La empresa inicia sus actividades el 01 de mayo del 2012.

Ubicación

La constructora se encuentra ubicada en Mza. K Lote. 20 los Sauces (Costado Univ. Sipán) Lambayeque - Chiclayo – Pimentel.

Actividad económica

La construcción de edificios es la actividad principal de la empresa, mientras que la venta al por mayor de materiales de construcción, accesorios y equipos, así como materiales de fontanería y calefacción es su actividad secundaria.

Filosofía corporativa

Misión

Somos una empresa cuya misión es crear proyectos de construcción modernos y de alta calidad que combinan diseño, construcción e ingeniería para crear un ambiente confortable que satisfaga las necesidades de los clientes y promueva el desarrollo social y económico. La calidad, la seguridad y la protección del medio ambiente de nuestras acciones están en línea con las comunidades en las que se desarrollan. Cree una fuente de trabajo y un entorno laboral que inspire a los empleados a crecer personal y profesionalmente.

Visión

Ser la empresa constructora líder en el mercado nacional con proyección internacional en el diseño, construcción y comercialización de proyectos innovadores de propiedades de calidad desarrollados por nosotros con personal altamente calificado, para optimizar costos, ofrecer una amplia variedad de opciones a los clientes y mantener una alta calidad de servicio.

Objetivo social

MAXCONST EIRL apunta ser empresa líder en el mercado nacional con proyección internacional, teniendo como objetivo el desarrollo y construcción, de todo tipo de obras y edificaciones, de ingeniería y arquitectura, consultoría de obras civiles, topografía, venta de materiales de construcción, agregados, alquiler de maquinaria pesada, transporte de carga y cualquier actividad conexas que este permitida por ley.

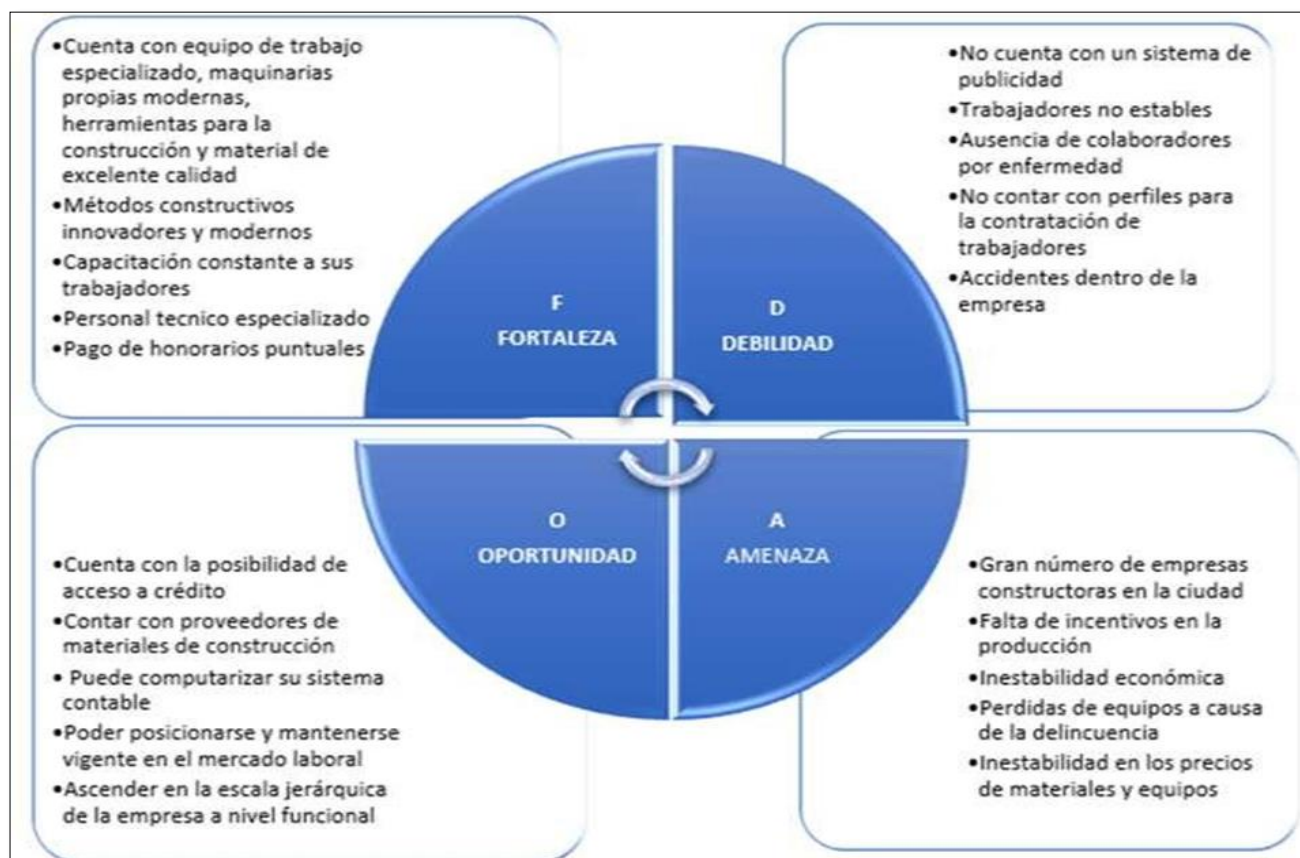
Régimen tributario

Es una empresa que se dedica a construir edificios y está registrada formalmente bajo las leyes peruanas. La empresa pertenece al régimen MYPE y sus registros principales incluyen un libro simplificado y un registro de compras y ventas.

FODA

Figura 3

Foda sobre la constructora Maxconst E.I.R.L.



Normativa legal

El Código General del Trabajo de la Industria de la Construcción (también conocido como Ley N° 28806) amplía y fortalece los derechos y beneficios laborales de los trabajadores de la construcción civil. Decreto Legislativo No. 727 regula, entre otras cosas, el cronograma de trabajo en la construcción civil. La Clasificación Internacional Normalizada de las Naciones Unidas (CIU) asigna la clase 450 F a la construcción civil, que incluye las siguientes actividades como parte de la construcción:

- Preparación del terreno, incluida la demolición de edificios.

- Construcción de estructuras completas, elementos y obras de construcción como carreteras, túneles y puentes.
- Desarrollo de estructura
- Alquiler de equipos de construcción y demolición con empleados.

Valores

- **Ética:** Nuestras acciones y decisiones se basan en la profesionalidad, la integridad moral, la lealtad y el respeto a las personas, así como en las normas y reglas institucionales.
- **Compromiso:** cumplir con nuestros compromisos con nuestros colaboradores y clientes. Ser coherente tanto con lo que se dice como con lo que se hace.
- **Eficiencia:** lograr resultados al menor costo posible al optimizar los recursos disponibles.
- **Responsabilidad social:** asegurarse de que nuestros proyectos y obras sean centrados en la protección y el cuidado del medio ambiente. Adoptando un enfoque que sea sostenible y comprometido con nuestro entorno.
- **Innovación:** fomentamos la mejora continua para alcanzar la máxima calidad y eficiencia en todas nuestras obras de construcción.

Principales clientes y proveedores

Tabla 1

Principales proveedores

N°	RUC	EMPRESAS
1	20608751069	ESTACION DE SERVICIOS SANTUARIO E.I.R.L.
2	20479898091	ESTACION DE SERVICIOS SAN ROQUE S.A.C.
3	20488098471	SERVICIOS Y EVENTOS LUNA LLENA E.I.R.L.
4	20382036655	MIBANCO BANCO DE LA MICRO EMPRESA S.A.
5	20112273922	TIENDAS DEL MEJORAMIENTO DEL HOGAR S.A.
6	20609447363	VIDRIOS Y ALUMINIOS JHON ALBERT E.I.R.L.
7	20103365628	DISTRIBUCIONES OLANO S.A.C.
8	20487701000	ARTCERAMICS IMAGEN S.A.C.
9	20102562322	ELEODORO QUIROGA RAMOS S.A.C.
10	10452835342	BARTUREN LEON JORGE MIGUEL

Tabla 2*Principales Clientes*

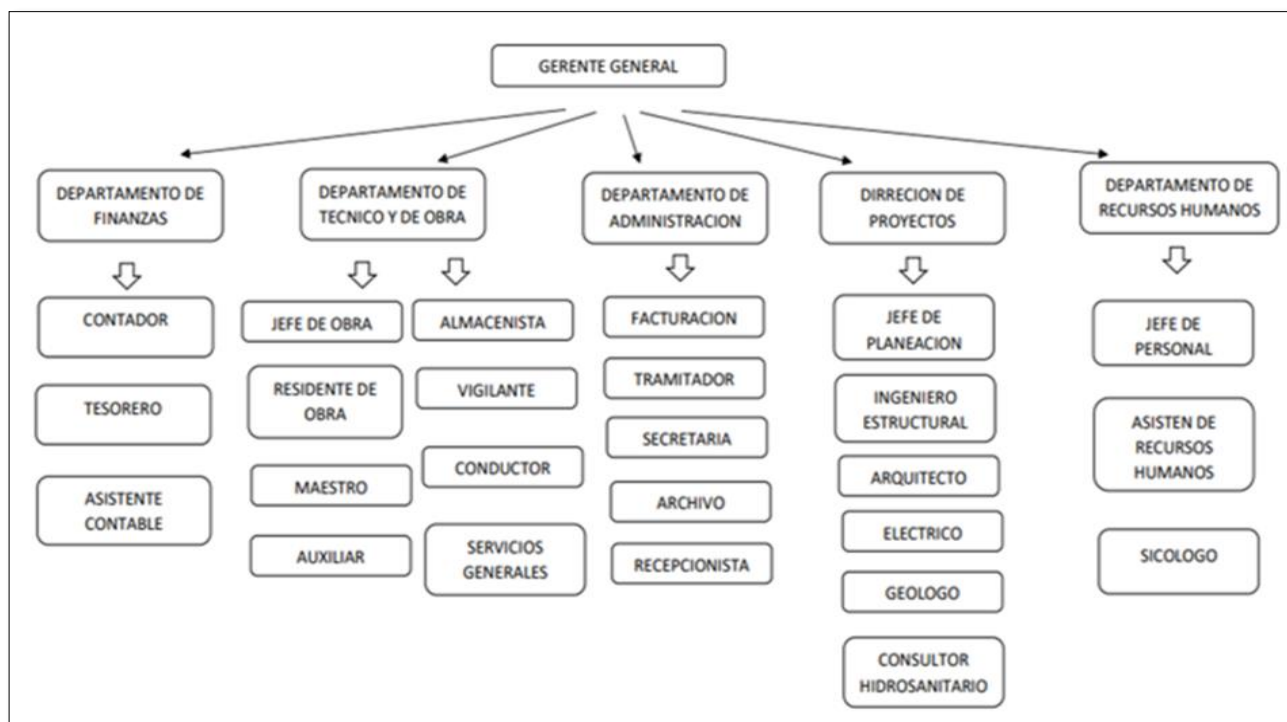
N°	RUC	EMPRESAS
1	10094490028	VARGAS HOYOS JOSE DEL CARMEN
2	41269875	RUIZ SANCHEZ LUZ MILAGROS
3	12547896	GUTIERREZ SANDOVAL DANIEL
4	75698451	SANTISTEBAN CORDOVA JAVIER FABIAN
5	10167142411	TORRES VARGAS CARLOS MANUEL
6	14785412694	SANCHEZ CUMPA DIEGO ENRIQUE
7	15478549632	CASAS SALAZAR LUIS
8	23569874562	ASOCIADOS CORPORATIVA S.A.C

Organigrama de la empresa

La empresa MAXCONST EIRL está constituida por un gerente general que dirigen la empresa, está también consta de 5 departamentos.

Figura 4

Organigrama de la constructora Maxconst E.I.R.L.



División y organización de la empresa

- La empresa MAXCONST EIRL está dividido en cinco departamentos y cada una de ellas sigue con las funciones coordinadas, estas son:
- Departamento de finanzas: constituida un contador, un tesorero y un asistente contable esta área sea encarga de todo lo referente a las finanzas y datos contables de la empresa.
- Departamento técnico y de obra: constituida por toda el área operativa de la empresa en lo referente jefe de obra, resistente de obra, maestro, auxiliar, almacenista, etc.
- Departamento de administración: se encarga de todos los trámites, documentación que se lleva a cabo en la ejecución de los proyectos.
- Dirección de proyectos: se encarga de toda la planeación y estructuración de las obras o proyectos que se llevan a cabo.
- Departamento de recursos humanos: esta área se encarga de gestionar todo el personal de la empresa.

Características de los clientes y del servicio que ofrece la empresa

La industria de la construcción generalmente involucra grandes inversiones que implican altos costos económicos. Por lo tanto, para lograrlo hay que ganarse la confianza del cliente. El modelo de gestión de las empresas promotoras es captar clientes que les permitan realizar la obra y generar rentabilidad con la venta de la misma. Nuestros clientes son principalmente dos tipos de clientes:

- El cliente busca una casa propia: El cliente busca una casa para vivir y está intentando hacer quizás la inversión más importante de su vida. Por ello, se presta atención a detalles como la estética y la calidad constructiva de la propiedad. Él presta atención a los detalles.
- Inversores en alquiler: Este tipo de cliente quiere adquirir una propiedad en alquiler (edificio hotelero), por lo que se les ofrece el proyecto en fase media de desarrollo. Lo primero y más importante es la calidad del trabajo de construcción. Es una inversión a largo plazo, pero su finalidad no es la misma que la de un comprador de vivienda.
- Un inversor que busca un alquiler porque sabe que el negocio es rentable.
- Con el tiempo se ha observado que los clientes son leales a sus servicios porque permanecen en la empresa, lo que significa que están satisfechos con los servicios prestados.

Estrategias que emplea la empresa para la mejoría de sus operaciones:

- Definir y estandarizar procesos: la optimización de procesos tiene como objetivo reducir el riesgo, agilizar las operaciones, aumentar la capacidad de los empleados, aumentar la eficiencia, utilizar los recursos de manera más eficiente y mejorar el aseguramiento de la calidad. Un proceso claramente definido proporciona una guía clara sobre cómo funciona, qué parámetros deben considerarse, qué debe medirse y dónde. Además, nos permiten identificar y corregir cuando nos desviamos del plan. El segundo paso es digitalizar estos procesos para lograr este objetivo de manera más eficiente. Esto le ayudará a iniciar, entregar y completar proyectos de forma más eficiente.
- Crear un proceso de comunicación: La comunicación es esencial en todas las etapas de cualquier proyecto. Establezca relaciones con todos en el campo, así como con proveedores de programas y partes interesadas. Esta transparencia agilizará el proceso y reducirá la cantidad de correos electrónicos y llamadas telefónicas cuando surja un problema. Las plataformas de flujo de trabajo son una de las formas más sencillas de crear flujos de comunicación. Al sincronizar sus comentarios, fotos, documentos y calendarios en una plataforma, puede realizar un seguimiento de las actualizaciones, los cambios de presupuesto y programación.
- Utilice un sistema de informes automatizado: ningún gerente de proyectos de construcción tiene tiempo para responder cientos de correos electrónicos al día o responder todas las preguntas sobre presupuesto y programación por teléfono sin descuidar otras responsabilidades. Utilice un sistema automatizado de mensajería instantánea para reducir la comunicación redundante y centralizar los comentarios y los cronogramas.
- Gestión del tiempo: la gestión del tiempo es la clave para obtener mejores resultados, mantenerse organizado y completar las tareas a tiempo.
- Crear un equipo confiable: personal confiable, bien informado y bien capacitado son esenciales para el funcionamiento de una empresa constructora. Al mismo tiempo, usted es responsable de retener, promover y recompensar a sus mejores empleados.

Descripción del área operativa y evaluación de control interno en la constructora Maxconst E.I.R.L 2022.

Descripción del área operativa

La empresa MAXCONST EIRL cuenta con el departamento técnico y de obra: constituida por toda el área operativa de la empresa en lo referente jefe de obra, resistente de obra, maestro, auxiliar, almacenista, etc.

Estrategias del área operativa

La empresa emplea estas estrategias que ayudan a ser más eficientes sus operaciones:

- Procesos claros: los procesos bien definidos y optimizados mejoran significativamente las operaciones, reducen riesgos, aumentan la productividad, mejoran la eficiencia, mejor uso de los recursos, etc. Todo esto incide en la calidad del resultado final del trabajo.
- Mantener la comunicación fluida: La comunicación es esencial en todas las etapas de un proyecto. Por lo tanto, es importante establecer un proceso de comunicación con todos en el terreno y con todas las partes interesadas y proveedores de programas.

Porque esta transparencia facilita el proceso y reduce el número de correos electrónicos y llamadas telefónicas cada vez que surge un problema.

- Planificación continua: los gerentes de proyectos de construcción deben comenzar a planificar antes de que comience la construcción y continuar revisando y desarrollando planes hasta que se complete el proyecto.
- Sistema de informes automatizado: la gestión de proyectos de construcción necesita distribuir varias hojas de cálculo e informes de estado cada semana, y las herramientas de entrega automatizadas ahorrarán mucho tiempo en el proceso de trabajo.

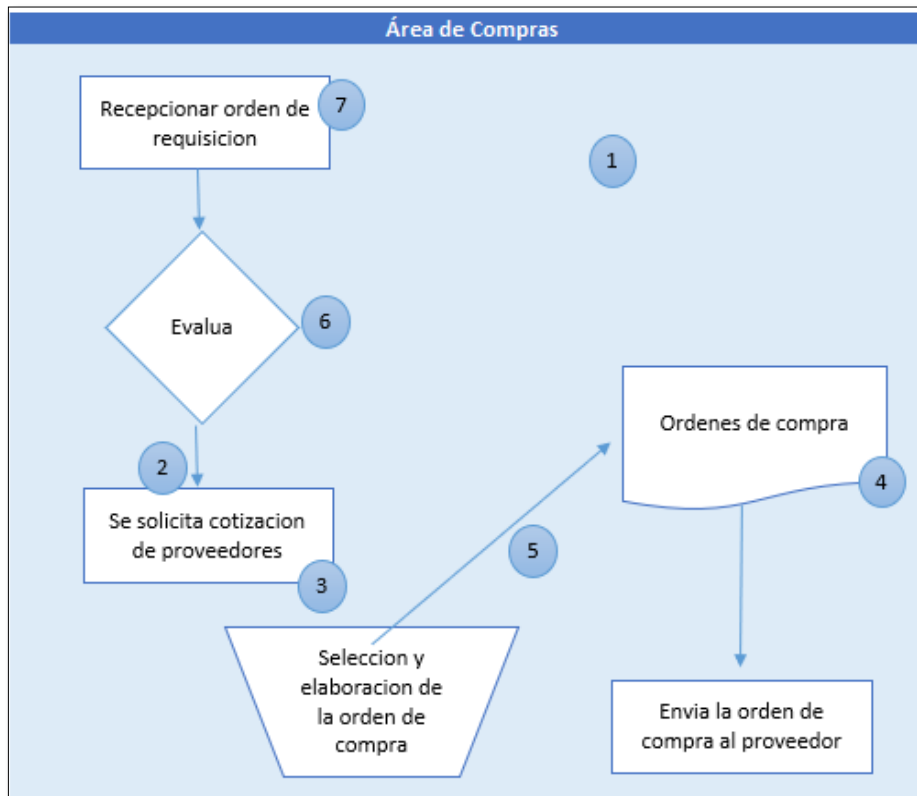
Esta automatización garantiza que los informes correctos lleguen a las personas adecuadas en el momento adecuado, para que usted pueda concentrarse en otras tareas y comunicaciones.

Figura 5*Proceso productivo de la empresa*

El proceso productivo de la empresa MAXCONST EIRL consta primero de llevar una adecuada planificación y gestión de la obra a construir, después se hará la evaluación del proyecto analizando los costos y presupuestos que involucran construir la obra una vez vista la viabilidad del proyecto se hará la adquisición de materiales y equipos que se usaran en la construcción durante el proceso, después se llevara a cabo uno de los procesos más importantes de la obra la preparación del terreno donde se hará un estudio de suelo, excavación, movimiento de tierra, acondicionar espacios una vez hecho esto se hará el traslado de materiales y equipos al lugar de la obra y comenzaran los trabajos de construcción y/o mantenimiento una vez culminado la obra se hará la entrega de la construcción a nuestro cliente, y posterior a ello también se hará seguimiento adecuado a nuestro trabajo.

Figura 6

Flujograma del área de compras



Puntos críticos de flujo del proceso de compras:

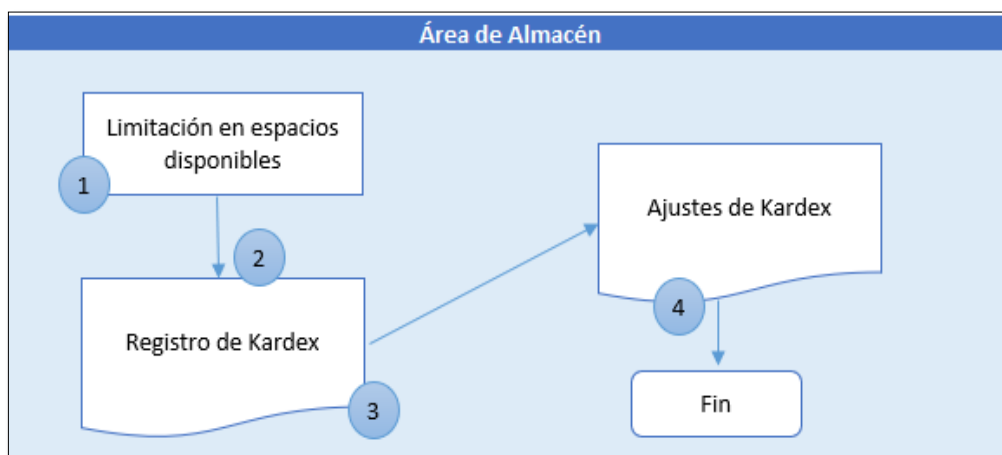
Descubrimos en el flujo elaborado los siguientes riesgos que pueden perjudicar a la empresa, por lo que es necesario conocerlos, evaluarlos y controlarlos.

- No existe una política de adquisiciones. Una política es un conjunto de pautas a seguir en el proceso en cuanto a ratios de costes, selección de proveedores, plazos, métodos de financiación y operaciones (como cambios y devoluciones).
- Los proveedores no están estandarizados. Los perfiles de proveedores nos permiten evaluar su capacidad para procesar información, responder, entregar materiales y confiar en los tiempos de entrega. Al trabajar en condiciones erráticas, nuestros clientes enfrentan altos riesgos para la calidad de los materiales y servicios que necesitan para mantener la continuidad del negocio.
- No evalúa el desempeño del proveedor. Cada proveedor debe tener un registro de evaluación cuantitativa que tenga en cuenta varios factores incluyendo el tiempo de reposición, el volumen del servicio, la calidad, la idoneidad comercial, etc. Proporciona consejos esenciales para mejorar las relaciones comerciales de forma regular.

- El proceso de entrega no finaliza con la orden de compra. Si no están visibles, muchos compradores informarán a los clientes que se ha creado una orden de compra y deben esperar a que el proveedor la procese. Esto impacienta a todos los solicitantes. Por tanto, es necesario asegurarse de que se cumplan las condiciones de la orden de compra.
- No repitas. La decisión sobre cuándo y cuánto comprar depende del material, por ejemplo, del agente de compras. Cada comprador debe gestionar sus propios recursos y tiempo y clasificar los materiales según la frecuencia de los envíos. Esto ayuda a distinguir los productos de baja rotación de los productos de alta rotación. Se debe prestar especial atención a los primeros para garantizar la disponibilidad de existencias, mientras que se debe evitar que los productos de lenta rotación atraigan inversiones.
- Por motivos logísticos se deberá anticipar la solicitud. El departamento de adquisiciones debe trabajar con los clientes internos y externos para anticipar y satisfacer la demanda. No debe limitar sus opciones como destinatario de información para lograr este objetivo. Utilice modelos de planificación de inventario con menores tasas de error.
- Evitar alertas de stock. Los niveles de existencias nos permiten reducir los gastos excesivos y la escasez. El stock máximo nos permite obtener la cantidad necesaria para cubrir la demanda y un nivel de stock de seguridad. El grado inferior nos informa de la sustitución para evitar descompensaciones y daños.

Figura 7

Flujograma del área de almacén



Puntos críticos dentro del proceso de almacén

- Limitaciones de espacio: Es fundamental realizar un análisis del espacio disponible y optimizar su distribución. Esto puede incluir el uso de los sistemas de almacenamiento y las estanterías adecuados, así como el uso de técnicas de organización como la clasificación de productos por categorías o códigos de color.
- Deficiencias en la trazabilidad del producto: La falta de un sistema de trazabilidad adecuado puede dificultar el seguimiento de los productos a lo largo de la cadena de suministro, lo que puede resultar en pérdidas, errores en la entrega de pedidos y mala gestión del inventario.
- Problemas de inventario, vencimiento y obsolescencia: Las empresas enfrentan problemas relacionados con la gestión de inventario, vencimiento de productos y obsolescencia del inventario. Para abordar estos problemas es necesario implementar un sistema de gestión de inventario eficaz que garantice registros
- Para optimizar los recursos humanos, es importante contar con un personal capacitado y motivado. Esto incluye capacitar al personal en técnicas de gestión de almacenes, ofrecer incentivos y reconocimientos por un buen desempeño, y establecer políticas claras de trabajo.

Resultados del cuestionario de control interno aplicada al área de operaciones

Ambiente de control

Figura 8

La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos



De acuerdo a la información recolectada se muestra que si existe mayormente compromiso de integridad y valores éticos en el área operativa.

Figura 9

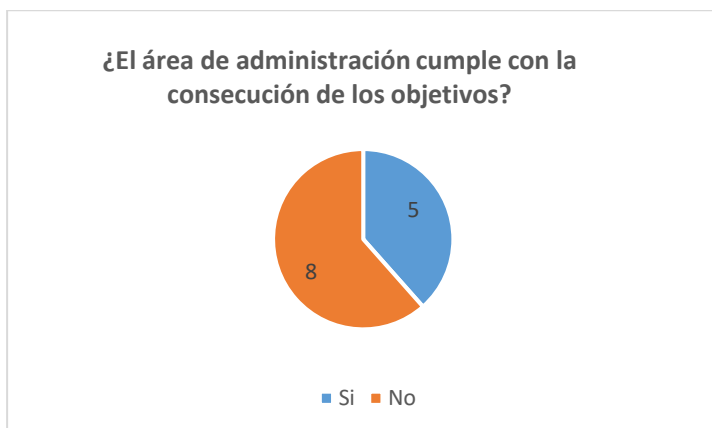
Responsabilidades para cada actividad de la empresa



La constructora cuenta con 5 áreas donde se cumplen diferentes funciones para cumplir con los objetivos propuestos, es por ellos que si se cumplen las responsabilidades definidas de cada trabajador.

Figura 10

Consecución de los objetivos del área administrativa



La constructora tiene cinco áreas donde se realizan diversas tareas para lograr los objetivos propuestos; por lo tanto, cada empleado debe cumplir con sus responsabilidades definidas.

Figura 11

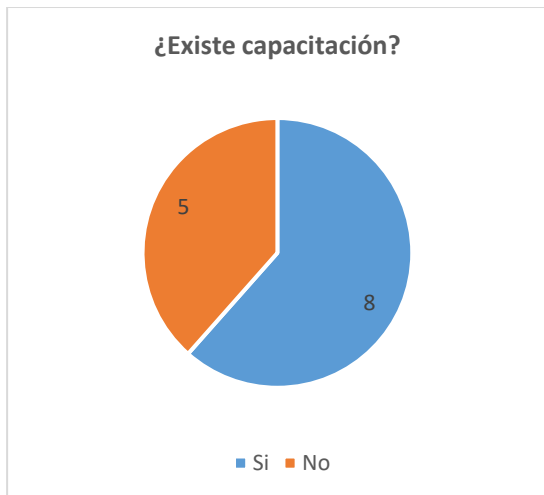
La empresa tiene un MOF específico para el área de producción.



La constructora tiene un MOF, pero no está actualizado, lo cual hace que la empresa no sepa con exactitud lo que presenta y que es en lo que puede mejorar.

Figura 12

La empresa proporciona capacitación que mejora el desempeño de los empleados.

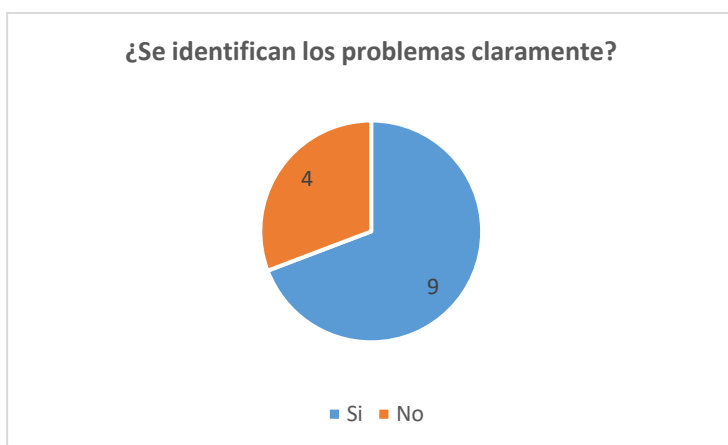


La constructora capacita mensualmente a los trabajadores sobre las actividades que realizan y a través de esas reuniones se aclaran dudas y se resuelven inconvenientes que existan con respecto a la función que realizan.

Evaluación de riesgo

Figura 13

Se han identificado claramente los problemas o necesidades que ha tenido la empresa.



Los problemas o necesidades que presenta la empresa algunas veces no se especifican claramente, esto se debe a que existe a veces poca comunicación y deficiencia de control interno en el área.

Figura 14

Los riesgos externos en la producción están controlados.



El área de producción presenta deficiencia de control en las actividades que realizan, problema que hace que no se puedan identificar claramente los riesgos externos que pueda presentar.

Figura 15

Existe un cronograma de cumplimiento de la producción estimada (Cantidades de productos distribuidos en el tiempo).



No se presenta un cronograma de cumplimiento sobre la actividad en el área de producción estimada, esto hace que los trabajadores no cumplan con la meta estimada sobre la cantidad de productos distribuidos.

Figura 16

Hay medidas de seguridad para el uso y manipulación de productos y materiales peligrosos durante las actividades.



El área operativa si cuenta con medidas de seguridad para sus trabajadores.

Figura 17

Se establecieron métodos para detectar riesgos internos.

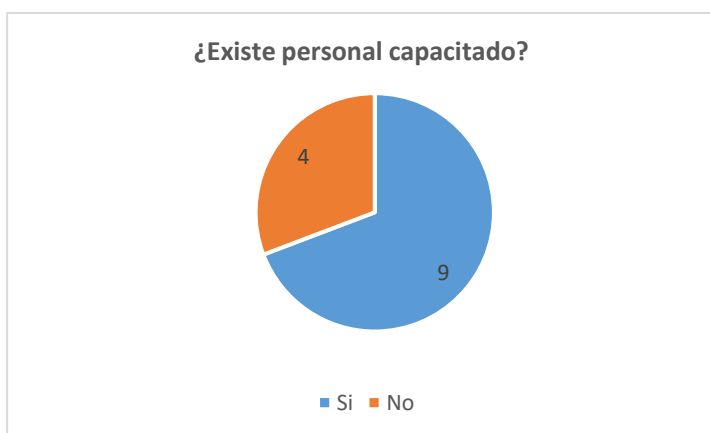


En el área si se definieron con exactitud los mecanismos para la identificación de los riesgos internos que pueda presentar la empresa.

Actividad de control

Figura 18

Existe personal capacitado para llevar a cabo las tareas de procedimiento.



La constructora si cuenta con personal capacitado y calificado para el rol de funciones encomendadas.

Figura 19

Existe un protocolo para verificar la recepción y el envío de los productos.



La empresa si tiene procedimientos para verificar, recibir y enviar los productos que ingresa.

Figura 20

La organización tiene un sistema que permite la comunicación y el control de la documentación de manera oportuna y precisa.



La empresa si cuenta con un sistema de comunicación y control de los documentos ingresados y este proceso se presenta de manera oportuna y ordenada para una mayor comprensión.

Figura 21

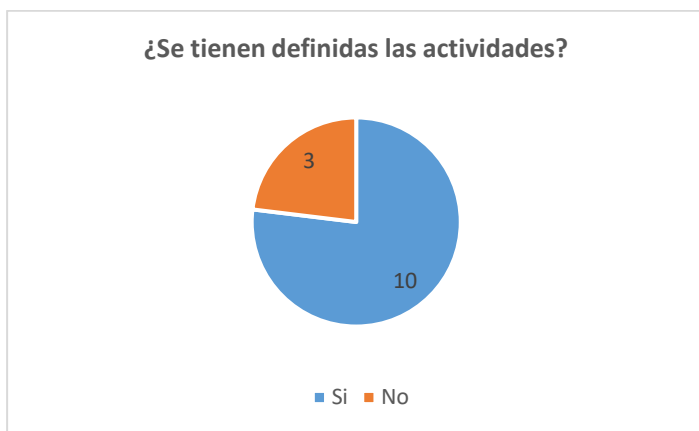
Se cuenta con personal adecuado para cubrir las diferentes áreas y operaciones que se realizan en la empresa.



La empresa si cuenta con personal calificado para cada área que presente la organización.

Figura 22

Las actividades están claramente definidas para cumplir con sus respectivas metas



La definición de actividades es claramente definidas, así mismo las funciones a realizar de cada trabajador para el cumplimiento de objetivos.

Información y comunicación

Figura 23

Existe comunicación y comentarios entre el personal y los gerentes de la empresa.



La empresa de encarga que tanto gerencia como personal siempre estén capacitados e informados de alguna modificación o integración de alguna actividad o acontecimiento a realizarse.

Figura 24

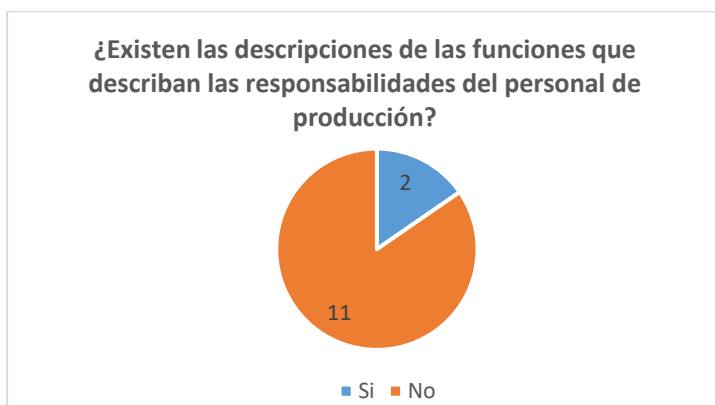
Líneas de comunicación disponibles para reportar situaciones inapropiadas.



En este punto la empresa presenta deficiencias que hace que presente dificultades en sus operaciones.

Figura 25

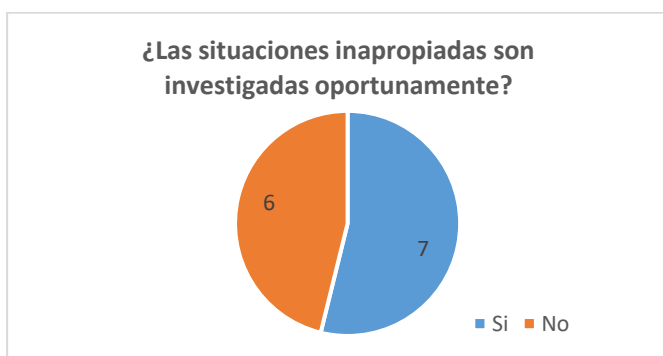
Descripciones de funciones y manuales de referencia que describen las responsabilidades del personal de producción.



No está actualizado el tema de funciones y manuales de referencias, lo cual es una deficiencia que presenta la empresa.

Figura 26

La administración investiga oportunamente las situaciones inapropiadas en la empresa.

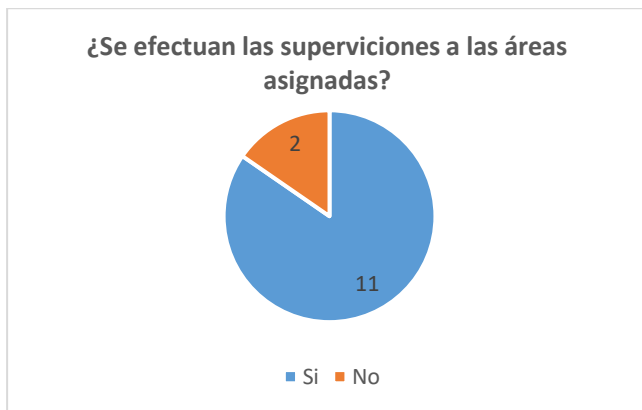


Las situaciones o inconvenientes que se presenten en la empresa, son investigadas a profundidad antes de tomar decisiones.

Supervisión

Figura 27

Se supervisan las tareas para cada área de la empresa.



La empresa si realiza supervisiones en las áreas, esto les permite evaluar cómo se está desarrollando las actividades y funciones asignadas.

Figura 28

Se realizan evaluaciones en el área de producción para encontrar problemas de control.



La constructora si realiza evaluaciones de producción mensuales para detectar problemas o deficiencias en los controles.

Figura 29

Se hacen las sugerencias necesarias para los procesos y áreas problemáticas.



En este ítem la empresa presenta deficiencias, que son las recomendaciones en los procesos ya que creen que no serían asertivas.

De acuerdo a los resultados obtenidos por la hoja de control, estructurado con los cinco componentes, el resumen de este resultado se presenta en la tabla.

Tabla 3

Cuadro resumen del cuestionario del COSO

Estructura	N.º de preguntas	Respuestas		% de Respuestas	
		Sí	No	% Sí	% No
Ambiente de control	5	0	5	0%	38%
Evaluación de riesgos	5	2	3	22%	23%
Actividades de control	5	3	2	33%	15%
Información y comunicación	4	2	2	22%	15%
Supervisión	3	2	1	22%	8%
Total	22	9	13	20%	20%

- Ambiente de control: De acuerdo a esta estructura tuvo como respuesta de las 5 preguntas fueron negativas, dando así un porcentaje del 38%.

- Evaluación de riesgos: Conforme a esta estructura hay una cantidad de 5 preguntas las cuales la cantidad de parte positiva fue de 2 como Si, y como No fue una cantidad de 3 respuesta, dando así un porcentaje de 22% Si y 23% No.
- Actividades de control: Conforme a esta estructura hay una cantidad de 5 preguntas las cuales la cantidad de parte positiva fue de 3 como Si, y como No fue una cantidad de 2 respuesta, dando así un porcentaje de 33% Si y 15% No.
- Información y comunicación: Conforme a esta estructura hay una cantidad de 4 preguntas las cuales la cantidad de parte positiva fue de 2 como Si, y como No fue una cantidad de 2 respuesta, dando así un porcentaje de 22% Si y 15% No.
- Supervisión: De acuerdo a esta estructura tuvo como respuesta de las 3 preguntas, 2 fueron positivas y 1 negativa, dando así un porcentaje del 22% y 8%.

En general, el cuestionario de control interno realizada en el área de actividad mostró que existe el 32% de confiabilidad respecto al sistema de control interno. Esto se debe a la falta de estándares o políticas para reconocer las responsabilidades del personal en los aspectos operativos de la obtención de recursos y para proporcionar evidencia que respalde la relevancia de esta investigación.

Identificar las deficiencias, causas y efectos en los procesos operativos de la Constructora Maxconst E.I.R.L.

Tabla 4

Descripción del cuadro de deficiencias, causas y efectos del área de almacén

Deficiencias	Causas	Consecuencias
Duplicidad de funciones	Carencia de políticas, funciones y prácticas	Incapacidad del personal para ejercer las responsabilidades encomendadas
No se revisan los comprobantes, ni documentos sustentarlos al momento del ingreso o salida de material	Falta de control en la recepción de la información de los productos recibidos a almacén	No saber con exactitud la recepción por todos los productos recibidos
Incorrecto registro de las operaciones de compra de mercadería	No revisar en los libros contables el ingreso y la salida de las existencias	Provoca inconsistencias en los registros permanentes de los inventarios
Mala distribución y ordenamiento de los productos en almacén	Inadecuado control de la mercadería u orden de productos en almacén	Pérdida económica por uso, extravíos, disposiciones no autorizadas o descuidos

- Duplicación de funciones.

La empresa asignó personal de otras áreas para realizar tareas de recepción, envío o inspección sin la capacitación u orientación adecuada porque no contaba con personal responsable de supervisar las áreas de almacén y no contaba con políticas y lineamientos funcionales. Como resultado, el empleado se vio temporalmente incapaz de cumplir con sus funciones de jefe de almacén, lo que afectó negativamente a la contabilidad de Cádiz.

- No se revisarán recibos ni documentos justificativos a la llegada y salida del inventario.

Esta deficiencia surgió porque el responsable de verificar los recibos (facturas, tickets e instrucciones de envío) y los documentos internos (órdenes de compra u órdenes de entrega) no estaba asignado para monitorear el área de almacén, que era el control interno de la muestra.

- Registros incorrectos de operaciones de compra de inmuebles

Este problema ocurre al registrar transacciones de compra y venta porque la factura registrada no se concilia con los documentos internos que confirman la liberación y recepción de materiales en el almacén. Provoca diferencias permanentes en las cuentas.

- Mala distribución y ordenamiento de mercancías en el almacén.

Una gran parte de la empresa está formada por acciones. Muchos tipos de productos se almacenan y clasifican en este grupo, pero el control o la secuenciación inadecuada de estos productos puede hacer que los productos más demandados por los clientes sean más difíciles de acceder que los productos con menor demanda, lo que resulta en espacio de almacenamiento no utilizado y daños u obsolescencia. productos El producto permanece en stock.

Tabla 5

Descripción del cuadro de deficiencias, causas y efectos del área de compras

Deficiencias	Causas	Consecuencias
Efectuar gastos extras en la compra de materiales para la ejecución de la obra	Gastos inesperados (gastos que pueden surgir durante el desarrollo del proyecto)	Realizar gastos extras para que la obra sea finalizada o entregada, ya que no se realiza una correcta proyección de precios
No existe un registro específico que permita agilizar el envío del pedido comprado	Pedidos con tiempos de entrega extensos	Retrasos en la entrega de ventas emitidas
No existe persona responsable en la recepción y verificación de las compras	Demoras en la distribución e informes de reclamación por mercadería faltante	Mercaderías no documentadas, deterioradas, robos sistemáticos, entrega de mercadería no solicitada
No se realiza la verificación correcta del stock	Ausencia de un especialista, stock deficiente	Pérdida de clientes y pérdida de mercadería adquirida

- Costos adicionales por la compra de materiales para la ejecución de obras.

Es importante recordar que los costos adicionales por la compra de materiales utilizados para realizar la obra pueden estar sujetos a impuestos, como el IVA general (IGV).

- No existen registros especiales que permitan la entrega acelerada de los pedidos comprados.

No existe un registro específico de permitir el envío acelerado en pedidos comprados, es importante comunicarse con el proveedor para informarle sobre cualquier cambio o cambio en el pedido. Esto ayudará a evitar retrasos.

- Nadie se hace responsable de recibir y revisar los bienes adquiridos.

La falta de responsabilidad en la recepción e inspección de compras puede tener una serie de consecuencias negativas, entre ellas: recibir materiales incorrectos o dañados, aumento de costos, pérdida de tiempo y productividad.

- Mala distribución y ordenamiento de mercancías en el almacén.

La distribución y el pedido incorrectos de mercancías en los almacenes pueden provocar diversos problemas, entre ellos: aumento de costes, dificultades para encontrar materiales y mayor riesgo de daños.

Elaborar políticas y procedimientos para las áreas de administración y operaciones de la constructora Maxconst E.I.R.L. 2022

Políticas

Políticas en el area administrativa

Se emite la siguiente política de control administrativo de la inspección del trabajo, la cual define las normas que deben cumplir las operaciones de la empresa para lograr los objetivos estratégicos de la empresa.

Directrices reglamentarias

- Todas las actividades serán monitoreadas por la gestión integrada a través de informes mensuales emitidos por región.
- Las actividades operativas se ingresarán en el sistema informático diariamente en la secuencia adecuada.
- Los empleados serán capacitados según el cronograma.
- Tratar bien a los clientes es esencial para los empleados.
- Los plazos de distribución del producto deben respetarse responsablemente.
- El Gerente de Ventas monitoreará las visitas de los clientes mediante informes.
- La recogida de mercancías sólo se podrá realizar previa presentación del documento de pago correspondiente.
- En el sistema informático de la empresa deberá asegurarse de que la mercancía se encuentra en stock y lista para su entrega.

Políticas en el área operativa de compras y almacén

Es fundamental poner en acción el Manual de Funciones y Lineamientos, haciendo hincapié en la restricción de acceso al área de almacenamiento para prevenir la entrada de individuos no autorizados y garantizar responsabilidades claras para cada miembro del personal a cargo, evitando así la duplicación de tareas mediante su segregación.

Además, la administración debe llevar a cabo revisiones regulares para mantenerlo informado y documentar los cambios en la organización. Por lo tanto, se seguirán las políticas de este manual para mantenerlo actualizado y asegurarse de que la información se mantenga en las mejores condiciones de uso.

Políticas en el área de operaciones en el proceso de compras:

Con el fin de contribuir al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa y promover una gestión eficiente en el suministro de recursos, se propone la implementación de las siguientes políticas dentro del área de operaciones, enfocadas al proceso de compras:

- Política de Planificación Estratégica de Adquisiciones

Se establece que todas las compras deben responder a una planificación previa, sustentada en el cronograma de ejecución del proyecto y en el presupuesto aprobado. El área de operaciones debe coordinar activamente con logística para prever con anticipación la demanda de materiales, asegurando su disponibilidad en los tiempos requeridos sin generar excesos de stock.

- Política de Selección y Evaluación de Proveedores

La elección de proveedores deberá basarse en criterios previamente definidos, tales como calidad del producto, capacidad de entrega, cumplimiento de plazos, historial de servicio y condiciones económicas. Se recomienda realizar evaluaciones periódicas para mantener un registro actualizado y confiable de proveedores calificados.

- Política de Compras Programadas (Just in Time)

Con el objetivo de reducir costos por almacenamiento y evitar desperdicios por deterioro o exceso de materiales, se sugiere aplicar un modelo de compras programadas. Esto implica adquirir los insumos en función del avance real de obra, previa coordinación con todas las áreas involucradas.

- Política de Control Presupuestal en Compras

Las adquisiciones deberán ajustarse rigurosamente a los montos asignados en el presupuesto de obra. En caso de requerirse modificaciones o adquisiciones fuera del alcance inicial, estas deberán ser debidamente justificadas y autorizadas por la gerencia operativa correspondiente.

- Política de Registro y Seguimiento Documentario

Se debe garantizar la trazabilidad de cada operación de compra, desde su solicitud hasta la recepción y uso en obra. Para ello, es necesario mantener un sistema de registro actualizado, utilizando herramientas tecnológicas que permitan una gestión documental eficiente y faciliten auditorías internas o externas.

- Política de Coordinación Interdepartamental

El proceso de compras debe ser gestionado de forma integrada entre el área de operaciones, ingeniería, almacén y presupuesto, para asegurar la coherencia entre las necesidades reales del proyecto y las adquisiciones efectuadas. Se sugiere establecer espacios de reunión periódicos para la toma de decisiones conjunta.

- Política de Control de Calidad de Insumos

Todo material recibido deberá ser verificado en función de las especificaciones técnicas del proyecto. Cualquier producto que no cumpla con los estándares de calidad establecidos deberá ser rechazado o gestionado para su reemplazo inmediato, evitando así riesgos en la ejecución de obra.

- Política de Ética y Transparencia en el Proceso de Compras

El personal del área de operaciones implicado en actividades de compra debe actuar bajo principios de integridad, transparencia y responsabilidad. Queda terminantemente prohibido recibir beneficios personales o establecer acuerdos que comprometan la objetividad y legalidad del proceso.

Políticas en el área de operaciones en el proceso de almacén:

- Política de Gestión y Control de Inventario

El inventario debe ser monitoreado de manera constante, registrando cada movimiento de entrada y salida de materiales mediante sistemas tecnológicos actualizados. Esto permitirá contar con información precisa sobre las existencias, minimizando errores y pérdidas por descontrol.

- Política de Organización y Codificación de Materiales

Todos los insumos almacenados deben ser clasificados y codificados bajo una nomenclatura uniforme que facilite su identificación, ubicación y control. Una correcta codificación mejora la eficiencia operativa y reduce tiempos de búsqueda y despacho.

- Política de Rotación de Materiales (Primero en Entrar, Primero en Salir)

Para evitar la acumulación de materiales obsoletos o en mal estado, se aplicará el principio de rotación PEPS, donde los insumos más antiguos serán utilizados antes que los más recientes. Esto asegura un uso adecuado de los recursos y reduce mermas por deterioro.

- Política de Almacenamiento Seguro y Ordenado

El almacén debe mantenerse en condiciones óptimas de limpieza, orden y seguridad. Se deberán establecer zonas específicas para distintos tipos de materiales, siguiendo las normas de seguridad ocupacional y evitando riesgos tanto para el personal como para los insumos almacenados.

- Política de Acceso Controlado al Almacén

El ingreso al área de almacén debe estar restringido al personal autorizado. Toda salida de materiales deberá estar respaldada por documentos oficiales, como órdenes de salida debidamente firmadas, garantizando la trazabilidad y evitando movimientos no autorizados.

- Política de Reposición Basada en Stock Mínimo

Se definirá un nivel mínimo de existencias para cada material estratégico. Cuando se alcance este nivel, deberá iniciarse el proceso de reposición de forma inmediata para evitar desabastecimientos que puedan paralizar las actividades en obra.

- Política de Coordinación Interdepartamental

El área de operaciones deberá mantener una comunicación constante con los departamentos de compras, planificación y logística para asegurar una adecuada programación de insumos y evitar interrupciones en el flujo de materiales hacia el frente de obra.

- Política de Auditoría e Inventarios Físicos Periódicos

Se recomienda la realización de inventarios físicos con frecuencia mensual, bimestral o trimestral, según la magnitud del proyecto. Los resultados deben compararse con los registros digitales, y cualquier diferencia debe ser justificada y corregida de manera inmediata.

- Política de Capacitación Continua del Personal de Almacén

El personal encargado del manejo de almacén debe recibir formación constante en temas de gestión logística, control de inventarios, uso de software especializado y medidas de seguridad. Esto contribuirá a elevar la eficiencia y reducir errores humanos.

- Política de Ética y Responsabilidad Profesional

Todas las actividades relacionadas con el almacén deben regirse por principios éticos, promoviendo la responsabilidad, integridad y transparencia en el uso y resguardo de los recursos. El incumplimiento de estas normas deberá ser sancionado conforme a las políticas internas de la empresa.

Procesos

Proceso administrativo

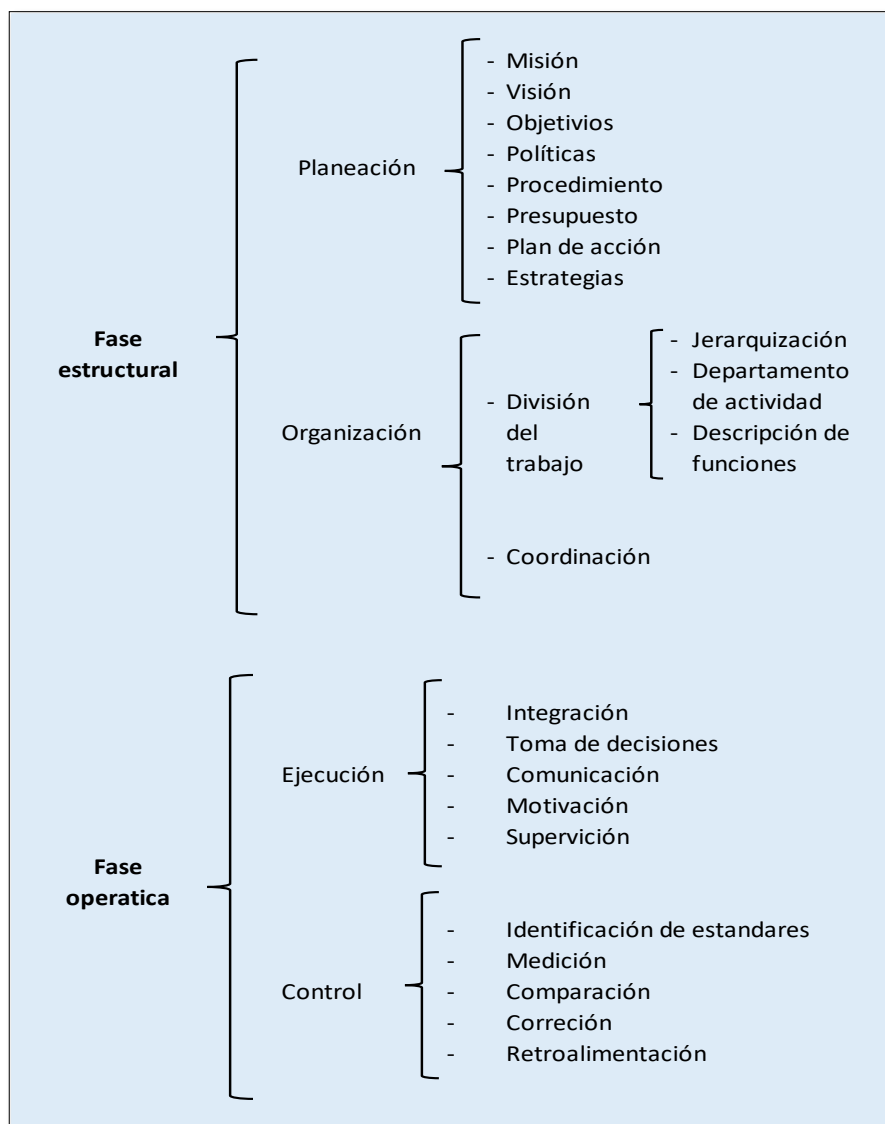
Los procesos administrativos de una empresa son un enfoque sistemático que se utiliza para planificar, organizar, dirigir y controlar sus actividades y recursos con el fin de lograr sus objetivos de manera efectiva y eficiente.

Este proceso consta de cuatro fases interdependientes: planificación, que define metas y estrategias, que incluye la asignación de recursos y responsabilidades, que incluye dirigir y motivar a los empleados, y control, que se centra en monitorear el desempeño y corregir desviaciones; el objetivo ha sido logrado.

Es esencial porque proporciona la estructura y el enfoque necesarios para lograr de manera efectiva y eficiente los objetivos organizacionales. Al planificar se fijan objetivos y estrategias claras, que aseguran la adecuada distribución de recursos y áreas de responsabilidad.

Figura 30

Proceso administrativo avalado por políticas y procedimientos dispuestos

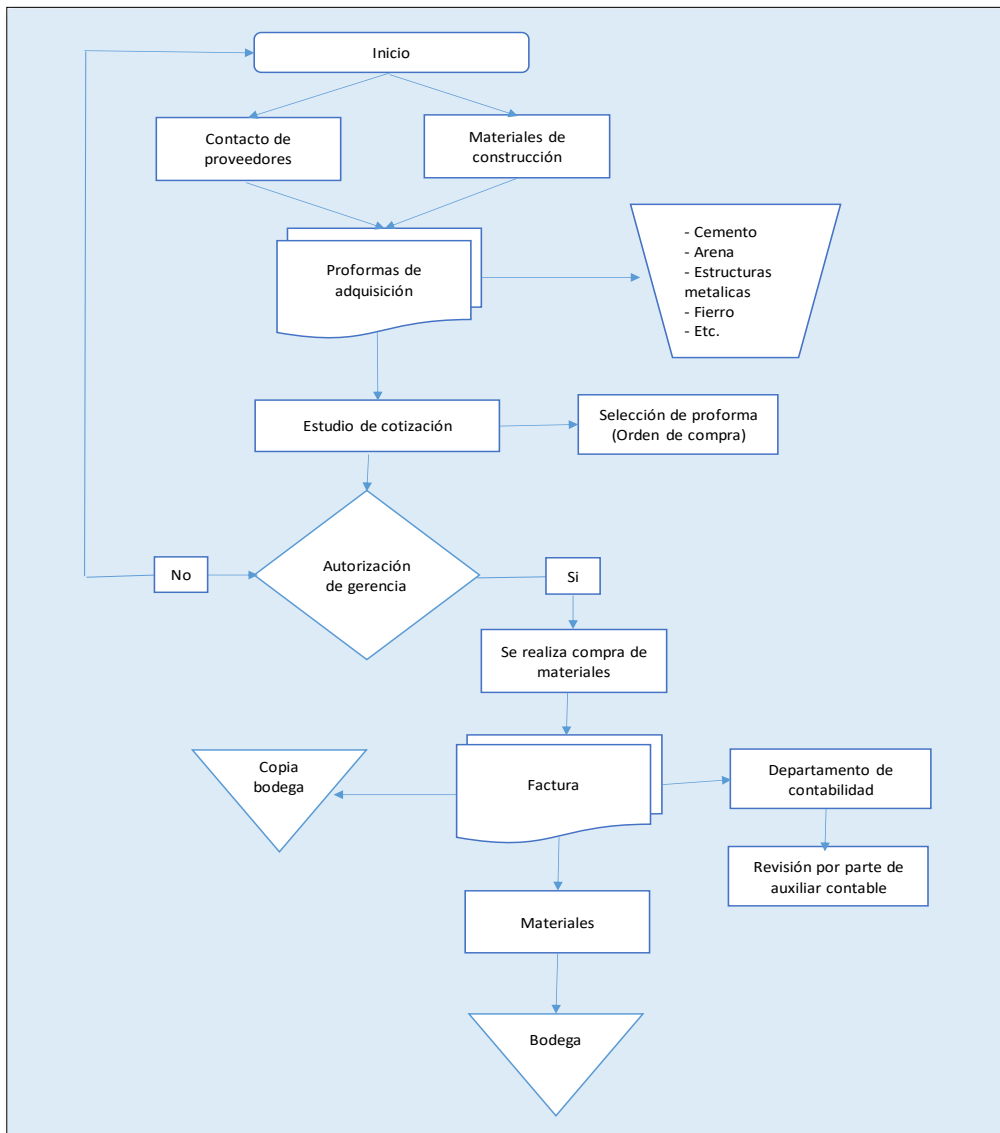


Proceso del área de compras

El proceso de adquisición es un ciclo y cada paso requiere el intercambio de información y varias revisiones. El mayor beneficio es evitar gastos debidos a fraudes, compras no planificadas, gastos deshonestos, robos y otros peligros financieros que conllevan hábitos de compra no planificados.

Figura 31

Proceso para el área de compras avalado por políticas y procedimientos dispuestos



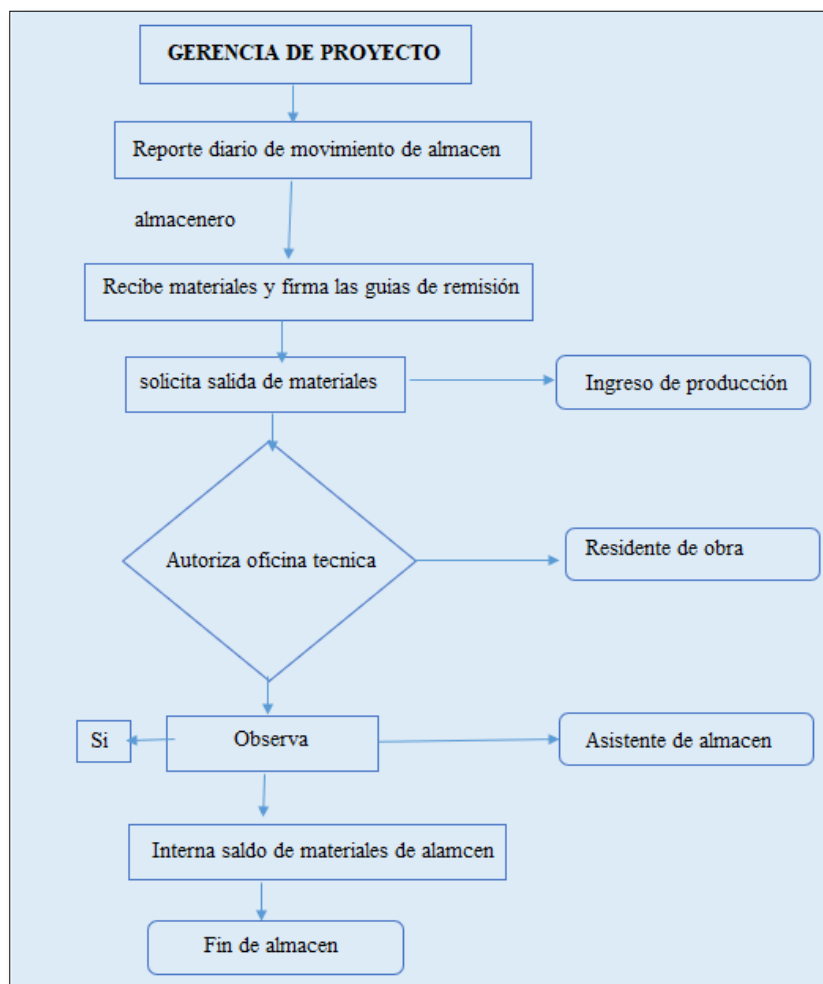
Proceso del área de almacén

Todo el proceso de monitoreo de las operaciones diarias de un almacén se conoce como gestión de almacén. Incluye procedimientos esenciales para garantizar que operaciones como la recepción de productos, el almacenamiento, el embalaje y las operaciones de salida se

lleven a cabo correctamente. Los gerentes de almacenes, los proveedores de logística y los gerentes de almacenes utilizan la gestión de inventario para mejorar el seguimiento de productos, proporcionar niveles de inventario precisos y aumentar la eficiencia del inventario.

Figura 32

Proceso para el área de almacén avalado por políticas y procedimientos dispuestos



Discusión

En el marco del objetivo planteado, que consistió en evaluar el control interno de la empresa constructora Maxconst E.I.R.L. durante el año 2022, se identificaron deficiencias relevantes en diversas dimensiones del sistema de control. Los resultados obtenidos mediante el cuestionario de verificación revelaron un 55% de deficiencia en las variables de control operativo, así como un 50% de deficiencia en la dimensión de control ambiental. En lo correspondiente a la dimensión de seguimiento, se evidenció un nivel deficiente del 52%, mientras que la dimensión de control de actividades presentó una deficiencia del 45%. Finalmente, las dimensiones de evaluación de riesgos e información y comunicación

alcanzaron tasas deficientes del 42% y 52%, respectivamente. Estos resultados reflejan debilidades importantes en el diseño y la implementación de los mecanismos de control interno, principalmente en las áreas operativas relacionadas con la gestión de almacenes, compras e inventarios, lo que podría afectar el desempeño general de la empresa si no se adoptan medidas correctivas oportunas. Al contrastar estos hallazgos con la teoría, se observa que Catagua, Pinargote y Mendoza (2023) considera que el control interno está conformado por un conjunto de procedimientos que orientan la toma de decisiones y garantizan transparencia en las operaciones. En ese mismo sentido, Restrepo (2020) sostiene que el control interno es un componente esencial en cualquier organización, ya que permite asignar responsabilidades de manera clara y asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales. Desde una perspectiva más operativa, Espinoza (2021), basándose en la teoría de la gestión, resalta que en las pequeñas y medianas empresas (PYMES), las funciones de control sobre inventarios y compras son fundamentales para respaldar la eficiencia del área financiera. Por su parte, Hoyo y Botero (2021) proponen que las empresas realicen inspecciones periódicas en sus áreas de almacenamiento, evaluando aspectos como organización, clasificación, conservación de materiales, control de inventarios, antigüedad y consistencia de los registros, lo cual coincide con las deficiencias detectadas en Maxconst E.I.R.L.

El tercer objetivo de la investigación consistió en identificar los errores, sus causas y consecuencias dentro de los procesos operativos de la empresa constructora Maxconst E.I.R.L. En el análisis realizado, se detectaron deficiencias importantes en el área de almacén, principalmente asociadas a la falta de una estructura organizacional clara, la ausencia de manuales organizacionales y funcionales, así como a fallas en la asignación de responsabilidades específicas al personal encargado de la gestión de inventarios y almacenamiento. Estas debilidades generan desorden operativo, aumentan el riesgo de pérdidas y dificultan la trazabilidad de los recursos. Asimismo, se identificaron errores recurrentes en el proceso de adquisiciones, lo que evidencia una débil coordinación entre las áreas de compras y almacén, afectando la planificación de insumos y el cumplimiento de cronogramas. Una de las principales causas detectadas fue la falta de controles en el acceso al almacén, lo cual incrementa la posibilidad de uso no autorizado de materiales y el deterioro de los mismos, afectando directamente la eficiencia operativa. Estos hallazgos concuerdan con lo señalado por Hemeryth y Sánchez (2020), quienes afirman que, aunque el control interno de inventarios es fundamental para mejorar la gestión, muchas veces los responsables de las empresas no logran identificar adecuadamente las deficiencias internas. En esa línea, Sandoval (2021) destaca que uno de los principios básicos de toda área de almacenamiento es

restringir el acceso únicamente al personal autorizado, ya que la falta de controles físicos puede derivar en pérdidas, mal uso o deterioro del inventario. Por otro lado, Delgado y Vega de la Cruz (2021) subrayan la importancia de revisar e identificar todos los procesos de la empresa a través de mecanismos como la auditoría interna, lo cual permite detectar riesgos, establecer medidas preventivas y garantizar un nivel adecuado de seguridad en las operaciones. En el caso de Maxconst E.I.R.L., la ausencia de procedimientos de revisión interna ha permitido que persistan errores operativos y fallas estructurales que afectan la eficiencia general de la organización.

Como último objetivo el desarrollar políticas y procedimientos de control basados en objetivos relevantes para Maxconst E.I.R.L. En 2022, con el fin de mejorar la eficiencia operativa y el control interno, especialmente en las áreas de almacén y compras. En la investigación realizada, se identificó que la empresa carece de manuales actualizados de políticas y procedimientos, lo que genera confusión entre los empleados sobre las acciones y procesos a seguir en su día a día. Esta ausencia de directrices claras impacta negativamente en la organización, ya que no existen normas definidas que orienten el comportamiento y desempeño de las actividades clave en las áreas mencionadas. Está problemática concuerda con lo planteado por Olano (2022), quienes manifiestan que la falta de manuales de políticas y procedimientos actualizados en las áreas operativas impide que los empleados tengan un conocimiento claro de las acciones que deben llevar a cabo, lo que puede derivar en una baja eficiencia y posibles errores operativos. Según estos autores, un manual de procedimientos es un documento esencial que describe las actividades requeridas para realizar las funciones dentro de una unidad de gestión, especificando las tareas, responsabilidades y los responsables de cada actividad. Por otro lado, Delgado (2022) complementa esta visión al afirmar que las áreas operativas de la empresa deben ser evaluadas y diagnosticadas para entender las políticas y procedimientos existentes. Esto permite determinar las áreas de mejora dentro del sistema de control interno y optimizar el desempeño de las actividades. Además, destaca que contar con un manual organizacional y funcional aprobado por la alta dirección es clave para asegurar la efectividad del control interno en la empresa. Siguiendo esta línea, el estudio de Maxconst E.I.R.L. ha identificado la necesidad urgente de establecer políticas claras de control en áreas críticas como el almacén y las compras, basadas en organigramas bien definidos, manuales organizacionales y funcionales, así como niveles de autoridad y segregación de funciones. Estos elementos son fundamentales para establecer un control interno efectivo, que permita mejorar la eficiencia en los procesos y reducir los riesgos operativos.

Conclusiones

La estimación del control interno en la empresa constructora Maxconst E.I.R.L. durante el año 2022, ha revelado deficiencias críticas en varias dimensiones clave del sistema de control, especialmente en áreas operativas como almacén, compras. Las tasas de deficiencia superiores al 50% en control operativo, ambiental, y de seguimiento, junto con los problemas detectados en la gestión de inventarios y compras, reflejan la necesidad urgente de mejorar los mecanismos de control interno. Estos resultados coinciden con la teoría y los antecedentes revisados, los cuales destacan la importancia de un control interno estructurado que guíe la toma de decisiones, asigne responsabilidades de manera clara, y garantice la eficiencia en las operaciones. En este contexto, la intercesión de la implementación de políticas y procedimientos de control adecuados, junto con una auditoría interna periódica, ayudan a corregir e identificar las deficiencias encontradas y fortalecer el desempeño general de la empresa.

La identificación de errores, causas y consecuencias dentro de los procesos operativos de Maxconst E.I.R.L. ha puesto de manifiesto deficiencias estructurales en el área de almacén, relacionadas principalmente con la falta de una organización clara, la ausencia de manuales funcionales, y la asignación inadecuada de responsabilidades. Estas debilidades operativas no solo dificultan la trazabilidad de los recursos y aumentan el riesgo de pérdidas, sino que también afectan la eficiencia de los procesos de adquisiciones. La falta de controles en el acceso al almacén incrementa los riesgos asociados al uso no autorizado de materiales y su deterioro. Estos hallazgos se alinean con las teorías presentadas quien subraya la necesidad de restringir el acceso solo al personal autorizado para evitar pérdidas o daños. Además, el estudio confirma la relevancia de las auditorías internas para detectar riesgos y mejorar la seguridad en las operaciones.

La investigación ha identificado que la falta de manuales actualizados de políticas y procedimientos en Maxconst E.I.R.L. ha generado confusión y desorganización en las áreas de almacén y compras, afectando la eficiencia operativa y la ejecución de los procesos. La ausencia de directrices claras impide que los empleados comprendan sus roles y responsabilidades, lo que puede derivar en errores operativos y una deficiente coordinación interna. Es por ello que esta investigación subraya la necesidad urgente de establecer políticas y procedimientos claros en áreas críticas como almacén y compras, apoyados en manuales organizacionales, organigramas bien definidos y una adecuada segregación de funciones.

Recomendaciones

- Elaboración y actualización de manuales de políticas y procedimientos: la empresa debe contar con desarrollar y mantener actualizados los manuales organizacionales y funcionales, los cuales deben incluir instrucciones claras sobre los procedimientos operativos. Estos documentos deben especificar las tareas a realizar, las responsabilidades de cada empleado y las políticas de control interno. La implementación de estos manuales contribuirá a reducir la confusión y permitirá a los empleados conocer sus responsabilidades, mejorando así la coordinación y disminuyendo los errores operativos.
- Implementación de un sistema de control de acceso estricto: es esencial que la empresa implemente controles de acceso rigurosos en el área de almacén, permitiendo que únicamente el personal autorizado pueda ingresar a estas zonas. Esta medida no solo incrementará la seguridad, sino que también garantizará una mejor trazabilidad de los inventarios y evitará el uso indebido o deterioro de los materiales almacenados.
- Realización de auditorías internas periódicas: para asegurar la eficacia del control interno, se recomienda realizar auditorías internas de manera regular. Estas auditorías permitirán evaluar los procesos operativos, detectar deficiencias y riesgos, y aplicar las correcciones necesarias. De acuerdo con la teoría, las auditorías internas son fundamentales para mantener el control y la seguridad en las operaciones de la empresa.
- Capacitación continua al personal: es fundamental proporcionar programas de formación continua al personal para que se mantengan al tanto de los nuevos procedimientos, políticas y controles establecidos. Esta capacitación contribuirá a garantizar que los empleados comprendan sus funciones y responsabilidades, lo que se traducirá en una ejecución más eficiente de las tareas operativas.
- Fortalecimiento de la coordinación entre las áreas de compras y almacén: se debe fomentar una comunicación fluida y una coordinación efectiva entre las áreas de compras y almacén. Esto permitirá una mejor planificación de los recursos, optimización en el manejo de inventarios y cumplimiento de los cronogramas establecidos, lo cual impactará positivamente en la eficiencia general de la empresa.

Referencias

Bermeo Molina, R. A. (2020). *CONTROL INTERNO; MARCO INTEGRADO; MODELO COSO III; CÓDIGO ÉTICA; MANUALES Y POLÍTICAS DE PROCEDIMIENTOS; INDICADORES DE MEDICIÓN; PLAN ESTRATÉGICO* . Obtenido de <https://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/9763>

Cachay, S. A. (2021). “*PROPUESTA DE PLAN DE MEJORA EN EL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA MANTENIMIENTO Y MONTAJES SA*” . Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/28146/Trabajo%20de%20Suficiencia%20Profesional.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

CARDENAS, I. N. (2022). *SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR EL ÁREA LOGÍSTICA DE LAS EMPRESAS CONSTRUCTORAS* . Obtenido de <https://dspace.ucacue.edu.ec/server/api/core/bitstreams/356adb36-82d2-417f-b07d-dca3f683a883/content>

Carrasco, J. C. (Noviembre de 2018). “*Diseño de un sistema de control de gestión estratégica para una pequeña empresa constructora aplicando la metodología del cuadro de mando integral*” . Obtenido de https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13233/CCONISLLA_JHONNY_SISTEMA_CONTROL_CUADRO_MANDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Castro, C. C. (30 de Junio de 2021). *PROCEDIMIENTO DE CONTROL INTERNO EN EL CIRCUITO DE COMPRAS PARA UNA PEQUEÑA EMPRESA CONSTRUCTORA* . Obtenido de <https://rdu.unc.edu.ar/bitstream/handle/11086/22275/Castro%2c%20C.%20%282021%29.%20Procedimiento%20de%20control%20interno%20en%20el%20circuito%20de%20compras%20para%20una%20peque%3ba%20empresa%20constructora..pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cordova Zuta, M. C. (2020). *Gestión administrativa y control interno en la empresa Consultoría y Constructora Inmobiliaria SAC del distrito de Tarapoto, 2020*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62359/Cordova_ZM-Cruzado_MN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Escobar Zurita, H. W., Surichaqui Carhuallanqui, L. M., & Calvanapón Alva, F. A. (11 de Julio de 2022). *Control interno en la rentabilidad de una empresa de servicios generales - Perú* . Obtenido de <http://www.scielo.org.ar/pdf/vf/v27n1/1668-8708-vf-27-01-00160.pdf>

HenryDíazTorres. (3 de Setiembre de 2021). *El control interno como herramienta indispensable para la gestión de riesgos operativos en la UC*. Obtenido de <https://rctd.uic.cu/rctd/article/view/145/67>

Hernández, D. F. (2018). *GESTIÓN DEL RIESGO Y CONTROL, UNA MIRADA TRIDIMENSIONAL*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=477658116002>

Huamán, T. Y. (Noviembre de 2019). *Características de la gerencia que influyen en las decisiones de financiamiento empresarial: El caso de la mediana empresa constructora en Piura*. Obtenido de <https://pirhua.udep.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/c7deea7a-44fb-4e9b-aa88-607bcf417d18/content>

Jiménez, M. A. (02 de Marzo de 2021). *Auditoría interna en el marco de la empresa privada costarricense* . Obtenido de <https://www.scielo.sa.cr/pdf/rna/v12n1/1659-4932-rna-12-01-e3513.pdf>

Leudis Orlando Vega de la Cruz, F. M. (17 de Diciembre de 2020). *Gestión integrada del control interno en el sistema organizacional cubano: ¿una necesidad?* Obtenido de <file:///C:/Users/YESSICA/Downloads/2073-6061-cofin-15-02-e12.pdf>

Luis Rodolfo Manosalvas Gómez, L. K. (Junio de 2020). *ESTRATEGIA DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA DE INVENTARIOS EN LA EMPRESA FERRICORTEZ COMERCIALIZADORA DE PRODUCTOS FERRETEROS EN EL CANTÓN SANTO DOMINGO*. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-288.pdf>

Margarita Guerrero Aguiar, A. M.-R. (8 de Julio de 2019). *Procedimiento de gestión de riesgos como apoyo a la toma de decisiones* . Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v41n1/1815-5936-rii-41-01-e4101.pdf>

Martínez, R. G. (2019). *Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III*. Obtenido de <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>

peruano, E. (18 de Abril de 2006). *LEY N°28716*. Obtenido de <http://repositorio.agn.gob.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/504/Ley%2028716%20->

%20Ley%20de%20Control%20Interno%20de%20las%20Entidades%20del%20Estado.pdf?sequence=1&isAllowed=y

REPÚBLICA, L. C. (2019). *MARCO CONCEPTUAL DEL CONTROL INTERNO* .

Obtenido de

https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf

Sánchez Retiz, C. A., & Rodríguez Bello, L. A. (13 de Diciembre de 2018). *Toma de decisiones en empresas pequeñas que combinan varias actividades económicas.*

Construcción de un tablero de control . Obtenido de

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=187260206010>

Stalin Neptali Díaz Estela, O. E. (26 de Mayo de 2017). *EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE ALMACÉN PARA INCREMENTAR LA EFICIENCIA OPERATIVA EN LA EMPRESA PAPELERÍA SANTA RITA S.A.C., OCTUBRE - DICIEMBRE 2014.*

VIVAS, C. E. (2020-2021). *POLÍTICA DE CONTROL INTERNO* . Obtenido de

[https://www.camara.gov.co/sites/default/files/2021-](https://www.camara.gov.co/sites/default/files/2021-08/POL%C3%8DTICA%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20DACR.pdf)

[08/POL%C3%8DTICA%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20DACR.pdf](https://www.camara.gov.co/sites/default/files/2021-08/POL%C3%8DTICA%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20DACR.pdf)

Anexos

Carta de solicitud de información



Chiclayo, 26 de junio de 2023

Carta Nº 078-2023-USAT-ECON

Señor
 Maxe Malca Nixon
 Gerente General de la Constructora MAXCONST E.I.R.L.
Presente –

Asunto: Requerimiento de información

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle el cordial saludo a nombre de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo y a la vez presentar a la señorita: **GARNIQUE YNOÑAN, YESSICA VICTORIA**, identificada con código universitario 192TD92905 y DNI 75054285, estudiante del VIII ciclo de la Escuela de Contabilidad, Facultad de Ciencias Empresariales; requiere solicitar información para facilitar el desarrollo de su proyecto de investigación que lleva por título **"CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA SOBRE LA TOMA DE DECISIONES EN LA CONSTRUCTORA MAXCONST E.I.R.L. EN EL PERIODO 2022"**; por lo que solicito a Usted brindarle su apoyo para la realización de sus objetivos.

Sin otro particular y agradeciendo la atención que brinde a la presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de consideración y estima.

Atentamente,



ESCUELA DE CONTABILIDAD

[Firma]
 Mgtr. Pedro Jesús Cuyate Reque
 Director (e)
 Escuela de Contabilidad

MAXCONST E.I.R.L.

[Firma]
 NIXON MAXE MALCA
 TITULAR GERENTE

Entrevistas

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO

FACULTA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE CONTABILIDAD



ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL DE LA CONSTRUCTORAMAXCONST

E.I.R.L

Objetivo: Estimado señor(a) reciba mi más grato y cordial saludo, la presente entrevista tiene como finalidad recolectar y obtener información básica sobre la empresa, su organización, procesos operativos y administrativos.

Con su debido consentimiento se procederá con las preguntas:

1. ¿Cuál es la reseña histórica de la empresa Maxconst E.I.R.L?
2. ¿Hacia dónde apunta la organización a convertirse? ¿Cuál es su objetivo a corto, mediano y largo plazo?
3. ¿La empresa cuenta con su FODA?
4. ¿Cuáles son las estrategias y acciones que emplea la empresa para mejorar en sus operaciones?
5. ¿A que régimen tributario pertenece la empresa?
6. ¿Cuál es la normativa legal por la cual se rige la empresa?
7. ¿Cuáles son sus principales clientes y proveedores?
8. ¿Cuáles son las características de sus clientes y del servicio que ofrece la empresa?
9. ¿Considera que han cambiado en los últimos años?
10. ¿Cómo está estructurado el organigrama de la empresa?

11. ¿Cómo está dividido y posteriormente coordinado el trabajo de la organización?
12. ¿Cómo está delimitado los grados de responsabilidad en el trabajo de la empresa?
13. ¿Cuáles son las costumbres y valores marcados dentro de su organización?
14. ¿La empresa tiene políticas internas para las áreas operativas? ¿Están vigentes?
15. ¿Cuáles son las políticas de inversión y funcionamiento de los recursos financieros?
16. ¿Existe alguna tendencia económica que afecte a la organización en su conjunto?
17. ¿Se ha realizado una auditoría interna anteriormente?, ¿Cuál es su apreciación?

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTA DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD



ENTREVISTA AL JEFE DE OPERACIONES DE LA CONSTRUCTORA
MAXCONST E.I.R.L

Objetivo: Estimado señor(a) reciba mi más grato y cordial saludo, la presente entrevista tiene como finalidad recolectar y obtener información básica sobre la empresa, su organización y ejecución de procesos operativos.

Con su debido consentimiento se procederá con las preguntas:

1. ¿Qué áreas operativas conforman la empresa?
2. ¿Qué estrategias emplean para garantizar la mejora continua de las operaciones?
3. ¿Cómo se da a conocer la información relevante para la organización (procesos, entorno, experiencias)?
4. ¿Cómo está delimitado los grados de responsabilidad en el trabajo de la empresa?
5. ¿Cuenta con manuales que puedan tomar de referencia para la realización de sus actividades?
6. ¿Considera que los sistemas informáticos están actualizados y son adecuados para realizar el correcto registro de las operaciones y actividades de la empresa?
7. ¿Se realiza reuniones mensuales para conocer la satisfacción o problemas que enfrentan los trabajadores?
8. ¿Se da a conocer a los trabajadores las decisiones que toman la empresa?
9. ¿Con respecto a su personal existe fases de control con las operaciones que se realizan en el departamento?
10. ¿Qué problemáticas se han presentado en el área de almacén?

Ficha de control interno bajo el método COSO

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO

FACULTA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE CONTABILIDAD



FICHA DE CONTROL INTERNO BAJO EL METODO COSO N.º 01

Objetivo: Estimado señor(a), reciba mi más grato y cordial saludo, la presente ficha tiene la finalidad de recolectar información sobre cómo influye el control interno en el área de operaciones de la empresa. Le agradecemos contestar las siguientes preguntas y su colaboración.

Instrucción: Lea atentamente cada una de las preguntas y elija la alternativa con la que esté de acuerdo.

AMBIENTE DE CONTROL				
Nº	PREGUNTA	RESPUESTA		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
1	¿Demuestra la empresa su compromiso con la integridad y los valores éticos?			
2	¿Se cumplen las responsabilidades de acuerdo con las definiciones para cada actividad que realiza la empresa?			
3	¿El área de administración tiene las estructuras, líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad adecuados para garantizar que se cumplan las metas?			
4	¿Tiene la empresa un MOF específico para el área de producción?			

5	¿La empresa ofrece capacitación que mejore el desempeño de los empleados?			
EVALUACIÓN DE RIESGO				
N°	PREGUNTA	RESPUESTA		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
6	¿Se han identificado claramente los problemas o necesidades que ha tenido la empresa?			
7	¿Existe alguna regulación para identificar los riesgos externos en la industria de la producción?			
8	¿Existe un plazo estimado para el cumplimiento de la producción? (Cantidades de productos que se distribuyeron a lo largo del tiempo)			
9	¿Existen medidas de seguridad adecuadas para evitar el uso y manipulación de productos y materiales peligrosos durante las actividades?			
10	¿Se establecieron estrategias para identificar riesgos internos? ¿Funcionan correctamente?			
ACTIVIDAD DE CONTROL				
N°	PREGUNTA	RESPUESTA		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
11	¿Existe personal capacitado para realizar los procedimientos?			
12	¿Existen métodos para verificar la recepción y el envío de los productos?			
13	¿Tiene la empresa un sistema para comunicar y controlar la documentación de manera oportuna y precisa?			
14	¿Hay personal adecuado para cubrir las diversas áreas y operaciones de la empresa?			

15	¿Se tienen claramente definidas las actividades para que cumplan con sus respectivas metas?			
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN				
N°	PREGUNTA	RESPUESTA		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
16	¿Existe comunicación y comentarios entre los empleados y los gerentes de la empresa?			
17	¿Existen canales de comunicación disponibles para informar sobre situaciones inapropiadas?			
18	¿Existen manuales de referencia y descripciones de funciones escritas que describan las responsabilidades del personal de producción?			
19	¿La administración investiga oportunamente las situaciones inapropiadas en la empresa?			
SUPERVISIÓN				
N°	PREGUNTA	RESPUESTA		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
20	¿Se supervisan las tareas de cada departamento de la empresa?			
21	¿Se llevan a cabo evaluaciones en el área de producción para detectar insuficiencias en los controles?			
22	¿Se elaboran los consejos necesarios para los procesos y áreas problemáticas?			

Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Técnica e Instrumento	Objetivos Específicos
Control interno	Elementos	Organización	Instrumento de investigación: Observación, entrevista, cuestionario de control.	Describir los aspectos generales de la constructora Maxconst E.I.R.L. 2022.
		Procedimientos		
		Personal		
		Supervisión		
	Tipos	Control preliminar o preventivo		
		Control concurrente o recurrente		
		Control posterior, correctivo o de retroalimentación		
	Componentes	Entorno de control		
		Evaluación de los riesgos		
		Actividades de control		
		Sistema de información y comunicación		
		Actividades de monitoreo		
		Supervisión		
	Principios	Mostrar Actitud de Respaldo y Compromiso		Descripción del área operativa y evaluación de control interno en la constructora Maxconst E.I.R.L 2022.
		Ejercer la Responsabilidad de Vigilancia		
		Establecer la Estructura, Responsabilidad y Autoridad		
		Demstrar Compromiso con la Competencia Profesional		
Establecer la Estructura para el Reforzamiento de la Rendición de				

		Cuentas	
		Definir Objetivos y Tolerancias al Riesgo	
		Identificar, Analizar y Responder a los Riesgos	
		Considerar el Riesgo de Corrupción	
		Identificar, Analizar y Responder al Cambio	
		Diseñar Actividades de Control	
		Diseñar Actividades para los Sistemas de Información	
		Implementar Actividades de Control	
		Usar Información de Calidad	
		Comunicar Internamente	
		Comunicar Externamente	
		Realizar Actividades de Supervisión	
		Evaluar los Problemas y Corregir las Deficiencias	
	Metodología de evaluación de control interno	Modelo COSO 1992	Identificar las deficiencias, causas y efectos en los procesos operativos de la constructora Maxconst E.I.R.L.
		Modelo COSO 2013	
		Modelo COSO ERM 2017	
		Metodología de flujograma	
		Cuestionario de control interno	
Toma de decisiones	Decisiones administrativas	Planeación	Elaborar políticas y procedimientos de control para el área de operaciones de la constructora Maxconst E.I.R.L.
		Organización	
		Dirección	

	Control		2022.
Decisiones operacionales	Desarrollo de operaciones, procedimientos y métodos		
	El control de cobros y pagos		
	Control de inventario		
	Asignación de trabajos		

Matriz de consistencia

Problema principal	Objetivo Principal	Hipótesis	Variables		
¿Cuál es la incidencia del control interno respecto a la toma de decisiones operativas que se emplean en la constructora Maxconst E.I.R.L. en el periodo 2022?	Determinar la incidencia del control para la toma de decisiones operativas de la constructora Maxconst E.I.R.L. periodo 2022	Si existe una incidencia entre el control interno y la toma de decisiones.	Control interno y Toma de decisiones		
	Objetivos específicos		Dimensiones	Indicadores	
			Variable 1: Control interno		
	Describir los aspectos generales de la constructora Maxconst E.I.R.L. 2022.			Elementos	Organización
					Procedimientos
					Personal
					Supervisión
				Tipos	Control preliminar o preventivo
Control concurrente o recurrente					
Control posterior, correctivo o de					

			retroalimentación	
Descripción del área operativa y evaluación de control interno en la constructora Maxconst E.I.R.L 2022.			Componentes	
				Entorno de control
				Evaluación de los riesgos
				Actividades de control
				Sistema de información y comunicación
				Actividades de monitoreo
			Supervisión	
			Principios	Mostrar Actitud de Respaldo y Compromiso
				Ejercer la Responsabilidad de Vigilancia
				Establecer la Estructura, Responsabilidad y Autoridad
				Demostrar Compromiso con la Competencia Profesional
				Establecer la Estructura para el Reforzamiento de la Rendición de Cuentas
				Definir Objetivos y Tolerancias al Riesgo
				Identificar, Analizar y Responder a los Riesgos
Considerar el Riesgo de Corrupción				
Identificar, Analizar y Responder al Cambio				
Diseñar Actividades de Control				

			Diseñar Actividades para los Sistemas de Información
			Implementar Actividades de Control
			Usar Información de Calidad
			Comunicar Internamente
			Comunicar Externamente
			Realizar Actividades de Supervisión
			Evaluar los Problemas y Corregir las Deficiencias
	Identificar las deficiencias, causas y efectos en los procesos operativos de la constructora Maxconst E.I.R.L.	Metodología de evaluación de control interno	Modelo COSO 1992
			Modelo COSO 2013
			Modelo COSO ERM 2017
			Metodología de flujograma
			Cuestionario de control interno
		Variable 2: Toma de decisiones	
	Elaborar políticas y procedimientos de control para el área de operaciones de la constructora Maxconst E.I.R.L. 2022.	Decisiones administrativas	Planeación
			Organización
			Dirección
			Control
		Decisiones operacionales	Desarrollo de operaciones, procedimientos y métodos

			El control de cobros y pagos
			Control de inventario
			Asignación de trabajos
Enfoque, tipo, nivel y diseño investigación	Población, muestra, muestreo	Procedimiento de datos	
Enfoque: Cualitativa	La Constructora Maxconst E.I.R.L. específicamente en el área operativa. Teniendo como unidad de análisis: el análisis documental, entrevista y el cuestionario de control interno.	Recolección de información, visitando la Constructora Maxconst E.I.R.L.	
Nivel: Descriptiva		Coordinar con el gerente general para obtener la documentación necesaria para la investigación, como los procesos de la constructora correspondiente al periodo 2022.	
Tipo: Aplicada		Entrevista directa con el gerente general de la constructora y con los responsables del área de operaciones específicamente en las áreas de compras y almacén, luego analizar la recolección de información obtenida de manera exacta y verificar como incide el control interno con la toma de decisiones operativas de la constructora.	
Procesamiento de datos			
La información de las entrevistas y cuestionario de control se van a analizar de tal manera que haya una conclusión consensuada de los entrevistados, por otra parte, el análisis de los procesos terminara en flujogramas.			