

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



Incidencia de la Gerencia Estratégica en el Sistema de Control
Interno de la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor
Chancay Lambayeque, Período 2019

Tesis que presentan los autores:

BENITES SUCLUPE MAYRA ELIZABETH
SAAVEDRA ALCANTARA CLARA JOSETTY

Para obtener el título profesional de:

CONTADOR(A) PÚBLICO(A)

Asesor

Dr. C.P.C CARLOS ALBERTO OLIVOS CAMPOS

Lambayeque - Perú

2021

**INCIDENCIA DE LA GERENCIA ESTRATÉGICA EN EL SISTEMA DE
CONTROL INTERNO DE LA JUNTA DE USUARIOS DEL SECTOR
HIDRÁULICO MENOR CHANCAY LAMBAYEQUE, PERÍODO 2019**

Decreto de Sustentación N°49-2021-VIRTUAL- UNPRG- U.I./FACEAC

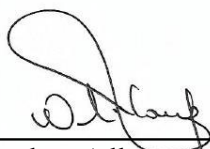
De fecha 05 de Julio del 2021



Benites Suclupe Mayra Elizabeth
Bachiller



Saavedra Alcántara Clara Josetty
Bachiller

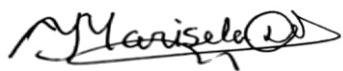


Dr. C.P.C Carlos Alberto Olivos Campos
Asesor

Presentada para obtener el título profesional de

CONTADOR(A) PÚBLICO(A)

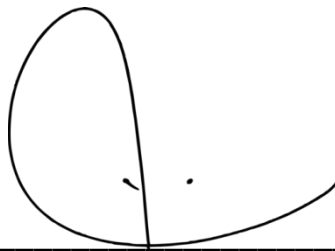
Aprobado por el jurado:



Dra. C.P.C Deza Navarrete Yris M.
Presidente



Dra. C.P.C Millones Orrego Giuliana V.
Secretaria



M.sc C.P.C. Cieza Pérez Adán Pablo
Vocal

ACTA DE SUSTENTACIÓN Y CALIFICACIÓN FINAL



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
ACTA DE LA DEFENSA Y CALIFICACIÓN FINAL DE LA TESIS PARA OBTENER
EL TÍTULO PROFESIONAL DE



Nosotros los profesores, miembros del jurado de tesis para título profesional,

integrado por: **Presidente:** Dra. Yris Marisela Deza Navarrete

Secretario: Dra. Giuliana Vilma Millones Orrego

Vocal: M.Sc. Adán Pablo Cieza Pérez

Asesor: Dr. Carlos Alberto Olivos Campos

En los ambientes de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables (modo virtual), a las **10:00 horas** del día **12** del mes de **julio** se dio inicio al acto académico de la defensa de la tesis titulada:

"INCIDENCIA DE LA GERENCIA ESTRATÉGICA EN EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA JUNTA DE USUARIOS DEL SECTOR HIDRÁULICO MENOR CHANCAY LAMBAYEQUE, PERIODO 2019"

Presentada por los bachilleres:

E1: BENITES SUCLUPE MAYRA ELIZABETH

E2: SAAVEDRA ALCANTARA CLARA JOSETTY

Cuyo proyecto de tesis fue aprobado mediante decreto N°024-2020-UI/F, de fecha 12 de abril del 2021 y el decreto de autorización de sustentación es el N° 49-2021-virtual-UNPRG-UI/FACEAC de fecha 05 de julio del 2021. Luego de la exposición y de la defensa, procedimos a calificar, considerando los siguientes criterios:

Criterios:	ESTUDIANTE 1				ESTUDIANTE 2			
	PRESIDENTE	SECRETARIO	VOCAL	PROMEDIO	PRESIDENTE	SECRETARIO	VOCAL	PROMEDIO
Claridad de la exposición	17	17	17	17	17	17	17	17
Domínio del tema	16	16	16	16	16	16	16	16
Visión holística de la investigación	15	15	15	15	15	15	15	15
Promedio simple	16	16	16	16	16	16	16	16

En esta fase de defensa, la nota obtenida de Dieciséis, corresponde al calificativo de

BUENO

Por tanto, la calificación total de la tesis es:

Criterios:	Peso	Promedio Ponderado en letras del Estudiante 1	Promedio Ponderado en letras del Estudiante 2
Valoración del informe de investigación	2/3	10	10
Valoración de la defensa o sustentación de la tesis	1/3	5	5
Promedio ponderado	1	15	15

Que corresponde al calificativo de: **E1 Regular**

E2 Regular

Siendo las 11:30 horas, del mismo día, damos por concluido el acto académico y firmamos en señal de conformidad:

Yris Marisela Deza Navarrete

Presidente

*Apellidos y nombres

Los valores son: Desaprobado menor que 14, Regular 14 – 15, Bueno 16 – 17, Muy Bueno 18– 19 y, Excelente 20 (art24)

Giuliana Vilma Millones Orrego

Secretaria

Adán Pablo Cieza Pérez

Vocal

Carlos Alberto Olivos Campos

Asesor

CONSTANCIA DE CONFORMIDAD Y ORIGINALIDAD DE LA TESIS Y AUTORIZACIÓN DE LA PUBLICACIÓN

Lambayeque, 02/Agosto/2021

Señor

Dr. JOSÉ HUMBERTO BECERRA SANTA CRUZ

DIRECTOR DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN


FACEAC – UNPRG


Por medio de la presente, nosotras las tesis y en mi calidad de asesor, hacemos llegar la tesis, desarrollada por:

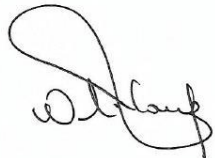
Estudiante 1: <ul style="list-style-type: none">• Apellidos y nombres• Código / Carrera profesional• Celular• Correo electrónico	- BENITES SUCLUPE MAYRA ELIZABETH - 141622I - CONTABILIDAD - 951107733 - mayrabenites96@gmail.com
Estudiante 2: <ul style="list-style-type: none">• Apellidos y nombres• Código / Carrera profesional• Celular• Correo electrónico	- SAAVEDRA ALCANTARA CLARA JOSETTY - 141648H - CONTABILIDAD - 999356427 - clarajosetty@gmail.com
Título	Incidencia de la Gerencia Estratégica en el Sistema de Control Interno de la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor Chancay Lambayeque, Período 2019
Número de decreto de aprobación del proyecto y fecha	DECRETO N° 024-2021-VIRTUAL-UNPRG-U.I./FACEAC Lambayeque, 12 de abril de 2021
Asesor	Dr. Olivos Campos Carlos Alberto

Damos fe, que la presente tesis:

1. Es un documento original que cumple con los requisitos establecidos por la UNPRG.
2. Nuestra tesis es inédita y no se encuentra publicada, parcial ni totalmente, en ningún sitio, ni nacional ni internacional. Autorizamos a la UNPRG a publicarla.
3. No existen conflictos de intereses que puedan afectar el contenido, resultados o conclusiones de la tesis.
4. La tesis ha sido desarrollada y aprobada por los autores, bajo la dirección del asesor


Benites Suclupe Mayra Elizabeth
Bachiller


Saavedra Alcántara Clara Josetty
Bachiller


Dr. Carlos Alberto Olivos Campos
Asesor

AGRADECIMIENTOS

A Dios

Por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mis padres

Por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. Es un orgullo ser su hija.

MAYRA ELIZABETH BENITES SUCLUPE

A Dios

Por brindarme las fuerzas y ganas de seguir adelante en cada paso que doy, por bendecirme siempre con su ayuda y cumplir las metas que me propongo.

A mi madre

Por ser una mujer luchadora que jamás se rinde a pesar de las adversidades, por ser un ejemplo de superación y enseñarme a lograr lo que me propongo.

CLARA JOSETTY SAAVEDRA ALCANTARA

DEDICATORIA

A Dios.

Por haberme dado salud para lograr mis objetivos y permitirme llegar hasta este punto, además de su infinita bondad y amor.

A mis Padres.

Por su apoyo incondicional en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

MAYRA ELIZABETH BENITES SUCLUPE

A Dios

Por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y felicidad.

A mi madre

Por brindarme su apoyo incondicional y ser mi motivación en todo momento.

CLARA JOSETTY SAAVEDRA ALCANTARA

ÍNDICE GENERAL

ACTA DE SUSTENTACIÓN Y CALIFICACIÓN FINAL	3
CONSTANCIA DE CONFORMIDAD Y ORIGINALIDAD	4
AGRADECIMIENTOS	5
DEDICATORIA.....	6
ÍNDICE GENERAL	7
ÍNDICE DE TABLAS	9
ÍNDICE DE FIGURAS.....	11
RESUMEN.....	13
ABSTRACT	14
INTRODUCCIÓN.....	15
1. CAPÍTULO I: EL OBJETO DE ESTUDIO.....	18
1.1. Contextualización del objeto de estudio.....	18
1.2. Características y manifestaciones del problema de investigación	18
2. CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	23
2.1. Teoría sobre la Sociología de la Gerencia	23
2.2. Tipos de objetivos estratégicos.....	24
2.3. Teoría General de los Sistemas	24
2.4. Teoría del Control Interno basado en el Informe COSO	25
3. CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DESARROLLADA.....	34
4. CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	39
5. CONCLUSIONES	64
6. RECOMENDACIONES.....	65

7. REFERENCIAS	66
8. ANEXOS.....	70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Confiabilidad de los instrumentos</i>	39
Tabla 2. <i>Fiabilidad</i>	39
Tabla 3. <i>¿En la organización existe una postura adecuada en adaptarse a los cambios del contexto económico?</i>	40
Tabla 4. <i>¿En la organización existe la capacidad de influir en diferentes equipos de trabajo, para el logro de los objetivos y metas?</i>	41
Tabla 5. <i>¿Existe una comunicación adecuada y motivación de equipo para la toma de decisiones a beneficio de la organización?</i>	42
Tabla 6. <i>¿La organización cuenta con la capacidad de garantizar con la efectividad de sus operaciones institucionales?</i>	43
Tabla 7. <i>¿La entidad emplea métodos y procedimientos correctos para hacer frente a los eventos imprevistos en el desempeño de sus operaciones?</i>	44
Tabla 8. <i>¿En la entidad se realiza un estudio de desempeño económico frente a instituciones del mismo rubro y bajo las condiciones de operatividad?</i>	45
Tabla 9. <i>¿Se realiza un análisis de entorno para conocer la viabilidad de sus proyectos y determinar sus herramientas de control?</i>	46
Tabla 10. <i>¿La organización desarrolla de manera correcta sus estrategias y el logro de objetivos institucionales?</i>	47
Tabla 11. <i>¿La organización mantiene organizado sus recursos para el fortalecimiento del nivel de comportamiento en cada una de sus áreas de trabajo?</i>	48
Tabla 12. <i>¿Se establecen un desarrollo de planes operativos para la ejecución del ciclo económico en la organización?</i>	49
Tabla 13. <i>¿Se realiza un análisis cauteloso a cada acción que se va a ejecutar por la organización?</i>	50
Tabla 14. <i>¿Se cumplen con las políticas establecidas por la organización?</i>	51
Tabla 15. <i>¿Se establecen objetivos claros para analizar los riesgos asociados al funcionamiento de la organización?</i>	52
Tabla 16. <i>¿Se identifican y adoptan medidas para mitigar los potenciales riesgos a los que se encuentra expuesta la organización dentro de su funcionamiento?</i>	53

Tabla 17. <i>¿Se cumple con los procedimientos establecidos para el desarrollo de actividades de la organización?</i>	54
Tabla 18. <i>¿Se cuenta con información segura y confiable para garantizar el funcionamiento óptimo de la entidad?</i>	55
Tabla 19. <i>¿La organización cuenta con mecanismos que aseguren la calidad y suficiencia de la información?</i>	56
Tabla 20. <i>¿Se cumple con los objetivos y metas planteadas para un buen nivel de rendimiento y desempeño en la entidad?</i>	57
Tabla 21. <i>¿Se cuenta con indicadores de desempeño para llevar una buena administración en la organización?</i>	58
Tabla 22. <i>¿La organización cuenta con mecanismos que permitan el cumplimiento de los planes de trabajo?</i>	59
Tabla 23. <i>Incidencia de la Gerencia Estratégica en el Sistema de Control Interno de la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor Chancay Lambayeque, Período 2019.</i>	60

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> ¿En la organización existe una postura adecuada en adaptarse a los cambios del contexto económico?	40
<i>Figura 2.</i> ¿En la organización existe la capacidad de influir en diferentes equipos de trabajo, para el logro de los objetivos y metas?	41
<i>Figura 3.</i> ¿Existe una comunicación adecuada y motivación de equipo para la toma de decisiones a beneficio de la organización?	42
<i>Figura 4.</i> ¿La organización cuenta con la capacidad de garantizar con la efectividad de sus operaciones institucionales?.....	43
<i>Figura 5.</i> ¿La entidad emplea métodos y procedimientos correctos para hacer frente a los eventos imprevistos en el desempeño de sus operaciones?	44
<i>Figura 6.</i> ¿En la entidad se realiza un estudio de desempeño económico frente a instituciones del mismo rubro y bajo las condiciones de operatividad?	45
<i>Figura 7.</i> ¿Se realiza un análisis de entorno para conocer la viabilidad de sus proyectos y determinar sus herramientas de control?.....	46
<i>Figura 8.</i> ¿La organización desarrolla de manera correcta sus estrategias y el logro de objetivos institucionales?.....	47
<i>Figura 9.</i> ¿La organización mantiene organizado sus recursos para el fortalecimiento del nivel de comportamiento en cada una de sus áreas de trabajo?	48
<i>Figura 10.</i> ¿La organización desarrolla de manera correcta sus estrategias y el logro de objetivos institucionales?	49
<i>Figura 11.</i> ¿Se realiza un análisis cauteloso a cada acción que se va a ejecutar por la organización?	50
<i>Figura 12.</i> ¿Se cumplen con las políticas establecidas por la organización?	51
<i>Figura 13.</i> ¿Se establecen objetivos claros para analizar los riesgos asociados al funcionamiento de la organización?	52
<i>Figura 14.</i> ¿Se identifican y adoptan medidas para mitigar los potenciales riesgos a los que se encuentra expuesta la organización dentro de su funcionamiento?	53
<i>Figura 15.</i> ¿Se cumple con los procedimientos establecidos para el desarrollo de actividades de la organización?	54
<i>Figura 16.</i> ¿Se cuenta con información segura y confiable para garantizar el funcionamiento óptimo de la entidad?	55

<i>Figura 17.</i> ¿La organización cuenta con mecanismos que aseguren la calidad y suficiencia de la información?	56
<i>Figura 18.</i> ¿Se cumple con los objetivos y metas planteadas para un buen nivel de rendimiento y desempeño en la entidad?	57
<i>Figura 19.</i> ¿Se cuenta con indicadores de desempeño para llevar una buena administración en la organización?	58
<i>Figura 20.</i> ¿La organización cuenta con mecanismos que permitan el cumplimiento de los planes de trabajo?.....	59

RESUMEN

Para realizar este estudio se planteó el siguiente problema ¿de qué manera la Gerencia Estratégica incide en el Sistema de Control Interno de la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor Chancay Lambayeque, Período 2019? Igualmente se tuvo como objetivo determinar la incidencia de la Gerencia Estratégica en el Sistema de Control Interno de la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor Chancay Lambayeque, Período 2019 por lo cual la metodología que se requirió fue de tipo Aplicada, con un enfoque Cuantitativo, diseño No experimental y nivel Descriptivo; de igual forma se estableció una muestra de estudio conformada por el Gerente General de la organización y los 27 colaboradores del área de Administración General; a quienes se les aplicó los instrumentos de recolección de datos pertinentes; tales como el cuestionario, guía de entrevista y análisis documental para obtener información relevante y sustancial que permita medir adecuadamente las variables de estudio. Así mismo se estableció la hipótesis; la gerencia estratégica incidió en el sistema de control interno de la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor Chancay Lambayeque, período 2019.

Cabe mencionar que la investigación se justificó debido a los diversos cambios y desafíos que las organizaciones enfrentan para alcanzar un adecuado posicionamiento jerárquico; así mismo fue viable, puesto que los investigadores tuvieron la autorización respectiva de la institución para su desarrollo, acceso a la documentación necesaria y aplicación de los instrumentos; de modo que se afirma que la gerencia estratégica incide en un 83.4% en el Sistema de Control Interno de la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor Chancay Lambayeque, Período 2019, ya que los resultados obtenidos reflejaron que la dirección estratégica es deficiente en la entidad en estudio, porque sus colaboradores no desarrollan sus funciones en su totalidad y existen deficiencias en el área administrativa .

ABSTRACT

To carry out this study, the following problem was raised, how does Strategic Management affect the Internal Control System of the Board of Users of the Minor Hydraulic Sector Chancay Lambayeque, Period 2019? Likewise, the objective was to determine the incidence of the Strategic Management in the Internal Control System of the Board of Users of the Minor Hydraulic Sector Chancay Lambayeque, Period 2019 for which the methodology that was required was of an Applied type, with a Quantitative approach, Non-experimental design and Descriptive level; in the same way, a study sample was established made up of the General Manager of the organization and the 27 collaborators of the General Administration area; to whom the pertinent data collection instruments were applied; such as the questionnaire, interview guide and documentary analysis to obtain relevant and substantial information that allows the study variables to be adequately measured. Likewise, the hypothesis was established; Strategic management influenced the internal control system of the Board of Users of the Minor Hydraulic Sector Chancay Lambayeque, period 2019.

It is worth mentioning that the research was justified due to the various changes and challenges that organizations face to achieve an adequate hierarchical positioning; it was also feasible, since the researchers had the respective authorization of the institution for its development, access to the necessary documentation and application of the instruments; so it is stated that the strategic management affects 83.4% in the Internal Control System of the Board of Users of the Minor Hydraulic Sector Chancay Lambayeque, Period 2019, since the results obtained reflected that the strategic direction is deficient in the entity under study, because its collaborators do not develop their functions in their entirety and there are deficiencies in the administrative area.

INTRODUCCIÓN

La globalización ha tomado una postura importante en las organizaciones a raíz de los diversos desafíos y niveles de competencia que se presentan hoy en día en el entorno económico. Los grandes países europeos, asiáticos y en el norte de América como Estados Unidos, ya se puede percibir un claro panorama de lo que realmente pretenden alcanzar, con la puesta en práctica de modelos estratégicos y un buen sistema de control, y así lograr resultados inalcanzables. Sin embargo, todos no están siguiendo esa línea y es que no poseen una visión más profunda, que significa ir más allá de la sola idea de querer emprender (Gonzales, Salazar, Ortiz, & Verdugo, 2018, pág. 243).

En esa línea de ideas, existe la necesidad por parte de muchas entidades en consolidar una estructura moderna de sus planes de acción, y no las históricamente empleadas hace dos o tres décadas atrás; surgiendo el imperativo de que los líderes tomen acciones competitivas, direccionado de principio a fin, en la denominada gerencia estratégica; pues ésta posee la capacidad para hacer frente a los nuevos cambios y retos que presenta el mundo empresarial; a través, de un análisis a nivel interno como externo, adecuado manejo de los recursos, dinamismo en la operatividad de actividades y niveles efectivos de comunicación (Bogers, Chesbrough, Heaton, & Teece, 2019, págs. 78,88).

La gerencia estratégica se muestra como el proceso ideal para todas las instituciones del mundo que necesitan administrar y ordenar estos cambios, los cuales, han evolucionado a medida que se han generado múltiples modificaciones de mentalidad y estructura del hombre. Es por ello la importancia de poder definir u optimizar la consecución de los objetivos, implementar estrategias sólidas y ejercer el camino correcto a los miembros de la alta dirección; con la finalidad de mantener la sostenibilidad y el desarrollo de las organizaciones que buscan posicionarse de forma efectiva, a través, de la toma de decisiones acertadas (Berisha, kutllovic, & Shiroka, 2017, págs. 585,586).

En referencia a lo anterior, las grandes instituciones en el mundo han logrado consolidarse, y es que, vienen operando en escenarios donde los factores tales como la innovación tecnológica, reestructuración, actividades competitivas; están generando altas expectativas en desarrollo y crecimiento. De tal modo, no basta con solo direccionar buenos planes estratégicos, también es importante ejercer un sistema de control en las áreas que la conforman, por lo que cabe la necesidad de integrar distintas metodologías, procedimientos y hacer uso del pleno conocimiento en categorías dentro de la organización a nivel administrativo como operativo (Camacho, Gil, & Paredes, 2017, págs. 3,4).

Frente a esta tendencia, las entidades en cualquiera de sus dimensiones deben poner en práctica la implementación y gestión de un sistema de control interno en base al Informe COSO, que les permita poder identificar con claridad los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos y tomar acciones para poder afrontarlos. Asimismo, poder obtener información segura y razonable que garantice la efectividad y eficiencia de las operaciones. Todo resulta una cadena que inicia desde el rango más alto, como lo es la Gerencia hasta cada área de la organización y sus equipos de trabajo (Quinaluisa, Ganchozo, Reyes, & Arriaga, Evaluación del sistema de control interno en empresas privadas, 2017, pág. 26)

En el Perú, a pesar de que la economía ha ido mejorando en los últimos años, gran porcentaje de las organizaciones no ejercen un direccionamiento estratégico y mucho menos sistemas de control. Al respecto, existe en la actualidad 127 instituciones que conforman el Directorio de Junta de Usuarios a nivel nacional, según lo reportado por él (Ministerio de Agricultura y Riego, 2020), que buscan encontrar el camino correcto para lograr una mayor posición; por lo que se torna viable que los gerentes se muestren como agentes de grandes cambios, con pensamientos estratégicos sólidos y que vayan de la mano con efectivos sistemas de control (Landazuri, Cristofani, & Canales, 2018, pág. 4).

En tal sentido, el objeto de estudio en la investigación es una asociación sin fines de lucro, que tiene como finalidad ser una entidad referente en los usuarios del agua, con una gestión integrada del recurso hídrico; mantenimiento del sistema hidráulico y actividades de promoción agraria. Sin embargo, la Junta de Usuarios posee dificultades respecto a la adaptación de los nuevos cambios y desafíos que caracterizan a una institución sólida, así mismo se observan inconvenientes en la resolución de problemas a nivel gerencial que se ve expresado en toda la organización, principalmente en los departamentos que conforman el área de Administración General donde no se está ejerciendo un adecuado control de las actividades, bajos niveles de comunicación, debilidades en los planes de trabajo, incertidumbre de la validez de información que están afectando directamente a la consecución de los objetivos. Asimismo, la Asociación presenta dificultades en el área de contabilidad puesto que al realizar sus funciones la persona a cargo no cumple con su trabajo ya que no tiene los requisitos necesarios para asumir el área contable ocasionando pérdidas a la entidad por ello al presentarse la información financiera no es fidedigna afectando significativamente a la asociación puesto que no puede cumplir sus objetivos establecidos ello se debe a que la asociación rota su personal con frecuencia sin evaluar sus capacidades para que se pueda desempeñar el personal adecuadamente es así que la gerencia administrativa permitirá que la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico pueda cumplir con sus objetivos entre los que se hace mención a :

- Mejorar la distribución y el control del agua en cuanto a la infraestructura hidráulica.
- Optimizar los procedimientos contables – administrativos y la distribución de los recursos económicos.
- Ampliar la cobertura de atención de las insuficiencias de mantenimiento de la infraestructura hidráulica.
- Mejorar los niveles de capacitación promoviendo la cultura del agua.
- Impulsar proyectos para mejorar la competitividad agraria.

Es por eso que como formulación del problema general se planteó lo siguiente, ¿De qué manera la Gerencia Estratégica incide en el Sistema de Control Interno de la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor Chancay Lambayeque, Período 2019? Y como formulación de los problemas específicos se redactó lo siguiente, ¿cómo llevar a cabo un análisis de los niveles de pensamiento y dirección estratégica que desarrolla la Gerencia en la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor Chancay Lambayeque?, ¿de qué forma realizar una correcta evaluación del Sistema de Control Interno respecto al informe COSO en la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor Chancay Lambayeque? Y ¿qué acciones estratégicas debe realizar la Gerencia para establecer una incidencia significativa en el Sistema de Control Interno y la consecución de los objetivos en la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor Chancay Lambayeque?

Para desarrollar la investigación se estableció los objetivos mencionados a continuación:

Objetivo General

Determinar la incidencia de la Gerencia Estratégica en el Sistema de Control Interno de la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor Chancay Lambayeque, Período 2019.

Objetivos Específicos

Analizar los niveles de pensamiento y dirección estratégica que desarrolla la Gerencia en la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor Chancay Lambayeque

Evaluar el Sistema de Control Interno respecto al informe COSO en la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor Chancay Lambayeque.

Proponer acciones y medidas estratégicas para la Gerencia, que incidan significativamente en el Sistema de Control Interno y la consecución de los objetivos en la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor Chancay Lambayeque.

De modo que la presente investigación permitirá que ante los diversos cambios y desafíos que nos muestra el mundo globalizado y la competitividad de las organizaciones por alcanzar un

posicionamiento jerárquico; las adecuadas acciones estratégicas por parte de la Gerencia generen una incidencia significativa en el Sistema de Control Interno, referente a los elementos importantes del Informe COSO y la consecución de los objetivos de la Asociación antes mencionada.

La investigación respectiva se mostró viable por los siguientes criterios, primero, los investigadores tendrán acceso a la información necesaria y sustancial, referente a las variables materia de estudio; segundo, personal investigador cuenta con los recursos financieros suficientes para solventar las actividades en el desarrollo de la investigación; tales como materiales de oficina, acceso a internet, movilidad para el desplazamiento durante el trabajo de campo, entre otros criterios; y tercero, el alcance del estudio radica en la asociación denominada Junta de Usuarios del Sector Hidráulico, tomando como áreas de estudio a la Gerencia General y el Departamento de la Administración general; en el cual se ha obtenido la debida autorización para aplicar los instrumentos de recolección de información pertinente.

Capítulo I: El objeto de estudio

1.1. Contextualización del objeto de estudio

El estudio se desarrolla en la ciudad de Lambayeque a la organización Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor Chancay Lambayeque, Período 2019. Por lo cual el tipo de investigación será de acuerdo con su enfoque o paradigma: Cuantitativo y por su propósito que persigue será aplicada con un nivel descriptivo. Así como, su línea de investigación es de Estrategias y Organizaciones y para llevarlo a cabo se empleó un tiempo estimado de 04 meses iniciando el 01 de octubre del 2020 y finalizando el 31 de enero del 2021.

1.2. Características y manifestaciones del problema de investigación

Antecedentes

Dentro de los antecedentes de estudio que aborden las variables de interés, se encontraron escasos estudios que integren ambas variables, estando la mayoría de forma segmentada, donde, además, estas correspondieron a investigaciones descriptivas, propositivas y algunas correlaciones; por lo que, se optó por tomar éstas, y así, contar con evidencia suficiente; resaltando además la relevancia del enfoque del presente estudio.

Nivel internacional

Mosquera (2016) en su estudio titulado “Gerencia Estratégica y organización empresarial para el taller Publicidad Garza de la ciudad de Santo Domingo”. Universidad Regional Autónoma de los Andes. Santo Domingo. Ecuador.

Su principal objetivo fue diseñar un modelo de gerencia estratégica para mejorar el taller Publicidad donde requirió de un enfoque cualitativo y cuantitativo teniendo un nivel descriptivo empleando la técnica de la entrevista y la encuesta lo cual permitió que el autor llegue a las siguientes conclusiones que el establecimiento de problemas en la compañía se desarrolló a través de un cauteloso análisis de causas y efectos a nivel gerencial y los colaboradores que conforman la entidad, donde se identificó la existencia de una deficiente organización empresarial de igual modo se requiere de suma importancia diseñar un nuevo modelo de gerencia con estrategias sólidas, adaptadas a las necesidades y el entorno de la organización.

Del mismo modo Rodríguez (2017) en su estudio titulado “Pensamiento Estratégico como perspectiva para la Gerencia en las Entidades del siglo XXI”. Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo. Venezuela.

Su objetivo primordial fue analizar el pensamiento estratégico para mejorar la gerencia de las organizaciones para ello requirió de una metodología con un enfoque cualitativo e interpretativo de modo que el autor llegó a las siguiente conclusión ante los diversos cambios que se vienen generando en el escenario económico de las organizaciones, originado por factores concretos como la globalización, tecnología, entre otros; existe el imperativo de contar con un estrategia que mantenga un pensamiento adecuado y habilidades sólidas para hacer frente a estos cambios, lograr resultados óptimos y tomar la difícil responsabilidad de poder gestionar de manera certera.

Asimismo, López (2017) en su investigación “Modelo de Gerencia Estratégica para la Cooperativa de Taxis en Rio Babahoyo”. Universidad Regional Autónoma de los Andes. Ecuador.

Tuvo por objetivo diseñar un modelo estratégico para una cooperativa de taxis por ello utilizó un enfoque cualitativo – cuantitativo de tipo analítica donde utilizó la técnica de la encuesta que tuvo por instrumento al cuestionario que al aplicarlo identificó la necesidad de establecer un modelo de gestión estratégica con el propósito de optimizar el procedimiento administrativo de la entidad. Igualmente determinó como alternativa de solución a la problemática mostrada, el diseño de un modelo de gestión desarrollado por el investigador,

quien, en relación a la fundamentación teórica del presente estudio, se llevará a cabo acciones estratégicas y objetivos planteados en el corto plazo que fortalezcan el desarrollo sostenible de la empresa.

De la misma forma Castellanos (2019) en su estudio “Implementación del Informe Coso I como sistema de control interno en la entidad DLOGIK SAS”. Universidad Tecnológica de Santander. Colombia.

Su objetivo principal fue implementar el informe Coso I en la empresa antes mencionada de modo que requirió de un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo y analítico teniendo como técnica a la encuesta es así que al aplicar el instrumento identificó que la organización mantenía conocimientos sólidos respecto al Sistema de Control Interno bajo el panorama del enfoque Coso I llegando a concluir que la entidad posee un sistema de control formal que permite obtener seguridad y confiabilidad de la información y manejo eficiente de sus operaciones y al ponerse en práctica el Informe COSO I como sistema de control, orienta a la organización en estar preparada para combatir riesgos en diversos escenarios económicos en un período corto y a la vez a largo plazo.

Igualmente, Guzmán (2018) en su investigación “Diseñar un Modelo de Control Interno basado en el Coso I a la entidad Rapidred, en la ciudad de Santiago”. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo Ecuador.

Tuvo por objetivo implementar un modelo de control interno basándose en el coso I por ello utilizó un enfoque cualitativo y cuantitativo de tipo documental es así que consideró como muestra a la entidad en mención aplicando cuestionarios de control interno donde estableció referentes teóricos concernientes a los procesos administrativos, con el objetivo de poder mejorar la capacidad del área contable de modo que llegó a la conclusión que se deben determinar los elementos esenciales del sistema de control interno con el propósito de contribuir al desarrollo eficiente de la investigación. Además de ejecutar un diseño de control interno mediante el enfoque del Informe COSO I, que contiene instructivos operativos con el objetivo de ser evaluadas y puestas en práctica en adelante.

Nivel Nacional

Se tomó como referencia en primer lugar, la tesis de Zevallos (2018) titulada “La Gerencia Estratégica e incidencia en la Gestión Administrativa de la Entidad Multiservicios Kadilsa S.A.C., Lima 2018”. Universidad Cesar Vallejo. Perú.

Su objetivo principal fue determinar la incidencia estratégica en la gestión administrativa de la empresa antes mencionada por ello empleó un enfoque cuantitativo de tipo aplicada con un diseño no Experimental y correlacional – Causal donde empleó la técnica de la encuesta que tuvo por instrumento al cuestionario de modo que el autor llegó a concluir que se presenta una influencia significativa entre las variables, en base al objetivo general y fundamentado mediante el coeficiente de determinación con un valor de 0.360 y un p-valor de 0.000. Además determinó en relación con el primer objetivo específico que la formulación de la gerencia estrategia muestra una sólida influencia en la Gestión administrativa, esto mediante el coeficiente de correlación con un valor de 0.428. Igualmente, en base al segundo objetivo se concluye que al aplicar la Gerencia estratégica genera una fuerte influencia en la Gestión administrativa, sustentado en el coeficiente de correlación obtenido, con un valor de 0,423.

Así mismo, Calle y Cotera (2018) en su estudio titulado “Propuesta de un Sistema de Control Interno basado en el Informe COSO y la Gestión Económico-Financiera de la entidad Promaq Perú S.A.C., Trujillo -2018”. Universidad Privada Antenor Orrego. Perú.

Su objetivo fue elaborar una propuesta de control interno basándose en el Coso para la gestión financiera de la empresa mencionada anteriormente por ello empleó un diseño cuasi – experimental cuya población y muestra fue la entidad Promaq Perú S.A.C es así que el autor llegó a la conclusión que al evaluar el área administrativa y operativa de la organización, se identificó debilidades en sus mecanismos de control, originado por la falta de procedimientos y políticas sólidas, inadecuados planes de trabajo, lo que dio como resultado un incorrecto desarrollo de actividades e información poco confiable y veraz. Asimismo, en relación con el análisis de los estados financieros de la entidad, se pudo detectar variaciones de gran relevancia entre los períodos materia de estudio como los niveles de liquidez, registros equívocos e información con un grado de confiabilidad bajo; todo ello producto de una inadecuada aplicación de controles. Por ello se puso en práctica la implementación de un sistema de control interno en la entidad, determinándose óptimas medidas que fortalecen la gestión económica y financiera, lo que contribuirá a la eficiencia de los procesos en las diferentes áreas de trabajo y asegurando resultados favorables en un período corto.

Del mismo modo Tapullima (2018) en su tesis titulada “Incidencia de la gerencia estratégica en la satisfacción del cliente de la entidad MEIIGASA SAC, Callao 2018”. Universidad César Vallejo. Perú.

Su objetivo fue determinar la incidencia de la gerencia estratégica en la satisfacción del cliente de modo que empleó un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental y correlacional – causal utilizando la técnica de encuesta que tuvo por instrumento al cuestionario que al aplicarlo se concluye que existe una influencia significativa entre las variables en la entidad, en base al objetivo general y fundamentado mediante el coeficiente de determinación con un valor de 0.579 y un p-valor de 0.000. Del mismo modo se determinó que la gerencia estrategia muestra una sólida influencia en la satisfacción del cliente, mediante el coeficiente de correlación con un valor de 0.596. Además, en base al Segundo objetivo se concluye que al poner en práctica la Gerencia estratégica genera una fuerte influencia en la satisfacción del cliente en la organización, sustentado en el coeficiente de correlación obtenido, con un valor de 0,576.

Seguidamente Ayala y Calderón (2018) en su investigación titulada “Implementación de un Sistema de Control Interno según el Informe COSO I en la entidad El Dulce Lambayecano EIRL, para mejorar la gestión empresarial”. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Perú.

Su objetivo fue implementar un sistema de control interno basándose en el Coso I en la empresa en mención por ello requirió de un diseño descriptivo con un método Inductivo es así que aplicó la técnica de la encuesta que tuvo por instrumento al cuestionario llegando a la conclusión de la existencia de un reducido grado de implementación en el sistema de control interno, originando que la ejecución de actividades no se desarrolle, ni se lleve a cabo un monitoreo adecuadamente. Es por ello que los resultados obtenidos no son favorables y evidencia un nivel de operatividad poco eficaz. De modo que, al desarrollarse el análisis del entorno organizacional actual mediante la información documental de los procedimientos y actividades en la entidad, se detectó deficiencias en los sistemas de control en áreas principales como la gerencia general, Ventas y Administración. Asimismo, se puso en ejecución la propuesta de un óptimo sistema de control interno orientado a describir de forma concreta un cronograma de actividades y funciones a realizar, bajo los componentes del Informe COSO, dando lugar a una adecuada operatividad en la gestión económica de la organización.

Finalmente, tenemos la investigación de Quispe (2020) en su tesis titulada “Propuesta para mejorar la Gerencia Estratégica en la gestión de calidad de la Empresa SUENG”, Cañete período 2019”. Universidad Católica Los Ángeles – Chimbote. Perú.

Empleó un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental donde aplicó la técnica de la encuesta que tuvo por instrumento al cuestionario llegando a la conclusión que una nueva propuesta de la gerencia estratégica es mejorar la calidad de la Empresa Sueng, ello estaría

orientado en ejecutar un plan estratégico mediante capacitaciones en gerencia estratégica, mejorando los equipos de trabajo y generando motivación a los colaboradores con innovadores programas de incentivos. Asimismo, se procedió a identificar las características que hacían falta a la Gerencia en la empresa, como el no poseer una misión y visión definida, desarrollo de las actividades bajo un enfoque tradicional y no llevar a cabo mecanismos para analizar la satisfacción de los clientes, concluyéndose que existe un déficit en los procesos e inadecuada coordinación de las acciones estratégicas. Igualmente se estableció el modelo de mejora en la empresa, con la implementación de planes de trabajo, programas de capacitación e incentivos, estructura de políticas; donde el gerente tomaría la ardua labor de ponerla en práctica en el menor rango de tiempo.

Capítulo II: Marco teórico

2.1. Teoría sobre la Sociología de la Gerencia

Esta teoría radica en una nueva postura epistemológica para dar paso a un moderno campo de reflexión sociológico, mediante el estudio de principios y mejores prácticas para llevar a cabo una dirección organizacional. De este modo la mencionada teoría se desarrolla con la presentación de estudios sociológicos en la gerencia de las empresas, activando un innovador escenario del conocimiento que contribuye a la fabricación de una interesante racionalidad humano – productiva, donde definitivamente la acción gerencial constituye un hecho histórico, político y social que pretende exigir adecuadas interpretaciones sobre el uso constructivo de herramientas y técnicas en relación con el entorno de la organización; pero principalmente obliga a practicar una gerencia cuyo elemento primordial es el factor humano dentro del proceso producto – empresa (Salazar, 2016, pág. 145).

En ese sentido, en el campo de la sociología se pone como evidencia que las asociaciones y la sociedad propiamente dicha son catalogadas como un ser vivo con determinadas exigencias para desarrollarse, establecerse y poder sobrevivir; por lo que, al continuar con ese concepto estructural y funcionalista, la gerencia tiene el deber para definir las funciones apropiadas dentro del sistema productivo y preservar la estabilidad y equilibrio en la organización; pudiendo satisfacer las diversas necesidades sociales que resultan importantes y que conforman los denominadas prerrequisitos funcionales. Finalmente, la gerencia se convierte en una herramienta de control para que las entidades obtengan respuestas y resultados satisfactorios a través de factores como adaptarse a grandes cambios, capacidad para el logro de metas, integración para

mantener una coordinación coherente y latencia para salvaguardar el grado de motivación en los miembros del trabajo (Salazar, 2016, pág. 146)

2.2. Tipos de objetivos estratégicos

Delaux (2017) menciona que el objetivo principal de la gerencia estratégica es investigar por qué algunas entidades tienen éxito y otras por lo contrario fracasan. Por ello las decisiones trascendentales determinan el futuro y la competitividad de una empresa.

Los objetivos se pueden agrupar de acuerdo con la perspectiva de las empresas mediante la siguiente manera:

- **Productividad:** En gerencia se debe definir los objetivos que puntualicen los niveles de producción.
- **Recursos económicos:** La gerencia debe implantar objetivos con afinidad a su uso, adquisición y mantenimiento de recursos monetarios.
- **Desempeño y desarrollo gerencial:** Instituye objetivos que detallen las tasas de producción, así como su actitud para el buen desempeño de sus funciones.
- **Innovación:** En el área administrativa debe establecerse objetivos donde se detalle su compromiso con el progreso de métodos de operación.
- **Desempeño y actitud del trabajador:** Establecer objetivos que hagan referencia a la productividad del trabajador, además de su actitud para cumplir con sus funciones.
- **Rentabilidad:** El área de administración debe definir objetivos que especifiquen las utilidades que la empresa desea generar.
- **Responsabilidad social:** El área administrativa tiene que instituir objetivos con respecto al compromiso de la asociación hacia sus clientes y la sociedad, y el tiempo que se tienen que cumplir.

2.3. Teoría General de los Sistemas

Se originó a raíz de las investigaciones realizadas por el personaje de nacionalidad alemana y biólogo de profesión Von Bertalanffy Ludwig, en el cual afirmó que la mencionada teoría no pretende la solución de problemas o encontrar respuestas prácticas, sino el generar teorías y la formulación de determinados conceptos que permitan la creación de condiciones aplicativas dentro de un contexto empírico. Al respecto, en un escenario más extenso, la denominada Teoría general de sistemas se muestra como un modelo estructurado y científico de importante acercamiento a la realidad; de la misma forma como el camino hacia la práctica que incentiva diversas formas de trabajo en múltiples disciplinas (Dominguez & Lopez, 2016).

En ese orden de ideas se define como el resultado de una extensa parte que conforma la investigación general de los sistemas, originando lineamientos, principios e ideas que permiten determinar un grado jerárquico de orden en diversos contextos del conocimiento. Cabe mencionar que en la actualidad la investigación moderna de los sistemas sirve como una base sólida frente a un marco adecuado para realizar justicia a las diversas complicaciones y componentes dinámicos; por lo que es importante conceptualizar a la TGS como un modelo ordenado y científico con representación del mundo real (Peralta, 2016).

Los objetivos principales y exclusivos son mencionados a continuación:

- 1) incentivar el progreso de una conceptualización que admita la descripción de diversas características, funciones y comportamientos sistémicos.
- 2) llevar a cabo un conjunto de leyes que sean aplicados a todas las conductas.
- 3) Promover y preservar la correcta formalización de estas leyes. De tal modo, bajo estos criterios y alcances, la Teoría general de los sistemas se muestra como un claro ejemplo de representación científica; por lo que sus diferencias conceptuales no tienen explicación ni alguna relación con fundamento predeterminado; sin embargo, se puede efectuar una determinada observación (Dominguez & Lopez, 2016).

2.4. Teoría del Control Interno basado en el Informe COSO

Resulta importante relatar que el informe COSO tuvo su primera publicación en 1992 dando contestación a diversas controversias que se originaron a raíz de enfoques y paradigmas respecto a la puesta en práctica de un control interno en las organizaciones, lo que permitió poder obtener un solo modelo conceptual mejorando y actualizando los procedimientos referentes al diseño, implementación, análisis y evaluación del control interno. De tal modo, el informe COSO se puede definir como aquel documento que posee un relevante contenido sobre los principales lineamientos, directrices para la aplicación y gestión de un adecuado sistema de control en las distintas entidades del sector público como privado (Mancero, Arroba, & Pazmillo, 2020)

El informe COSO presenta los siguientes objetivos:

- 1) Orienta al mejoramiento de las diferentes actividades en cada una de las áreas de la organización.
- 2) Proporciona un marco específico para analizar y evaluar los sistemas de control que se vienen desarrollando y poder decidir la opción correcta de cómo mejorarlos.
- 3) Elegir un marco determinado para toda la entidad.

4) Otorgar un esquema de control interno que permita evaluar cualquier tipo de sistema en la organización. Al respecto el informe COSO, vendría a ser el correcto establecimiento de sistemas liderado por las gerencias para promover niveles óptimos que expresen orden, razonabilidad, confiabilidad y criterios sólidos respecto al control de las actividades en la entidad que permita emprender y ejecutar una gestión de calidad y la consecución de los objetivos institucionales (Elizalde, 2018).

Existen algunas versiones respecto al informe COSO, la primera de ellas publicada en el año 1992, donde precisa al control interno como un proceso sistemático basado en acciones, etapas y funciones sobre la totalidad de acciones en una determinada entidad; puesto que lo considera como una herramienta importante de gestión que debe ser empleado para poder proporcionar información confiable y lógica que genere como resultado el desempeño de objetivos previamente instituidos por la alta dirección y la administración. La segunda versión publicada en el año 2004, otorga un sentido más complejo respecto a la individualización, evaluación y respuesta integral ante riesgos; mientras que en el ambiente de control se puede observar las acciones estratégicas llevadas a cabo y la definición de los objetivos organizacionales (Mancero, Arroba, & Pazmillo, 2020).

Referente al Control Interno, podemos mencionar que comprende un plan estructural de la organización, la totalidad de métodos y procesos de forma ordenada y clasificada; que deben preservar los activos propios de la entidad, obtención de información económica y financiera de manera confiable, proporcionar eficiencia en las diversas operaciones y la implementación de políticas definidas por la gerencia general o el comité directivo. Es por ello que este tipo de control tiene como finalidad fundamental poder corroborar si el desarrollo de las actividades programadas se viene cumpliendo en base a los lineamientos de trabajo ya definidos; interpretar cautelosamente los resultados; así como el empleo de medidas de corrección que permitirán desarrollar ajustes específicos con el propósito de obtener un nivel de eficacia idóneo para el logro de los objetivos (Pereira, 2019).

En esa línea de ideas, los objetivos que comprende el control interno radican en los siguientes aspectos:

- a) Obtención de información administrativa y contable en tiempos oportunos que oriente adecuadamente a la toma de decisiones acertadas.
- b) Prevención de inconsistencias y fraudes.
- c) Preservar los bienes y/o propiedades de la organización, con el propósito de evitar inadecuados manejos que generen perjuicio económico.
- d) Identificar robos, fraudes y acciones similares.

- e) Localizar deficiencias administrativas, contables y financieras.
- f) Fortalecer la eficiencia de los equipos de trabajo en la entidad.
- g) Detectar factores o elementos de reducida importancia respecto a materiales, tiempo o ejecución de tareas innecesarias.
- h) A través de la evaluación constante, mejorar los procesos de análisis, verificación y estimación de hechos concretos que se encuentren sujetos a auditoría (Gomez & Lazarte, 2019).

Metodología COSO I

Blanco (2015) menciona que el modelo de control interno posibilita que la organización pueda tener una percepción general del riesgo y operar los planes para una adecuada gestión, facilitando el priorizar riesgos puntuales, ya sea de la organización o de los controles establecidos. De acuerdo con la Metodología COSO I, el modelo de control interno es admitido en Estados Unidos. Además, es constituido por 5 componentes que la dirección emplea y diseña para garantizar que las metas trazadas del control se ejecutarán. Estos elementos del control interno COSO I, son:

- El ambiente de control
- El evaluar riesgos
- Las actividades de control
- El informar y comunicar
- El acompañar y supervisar

Asimismo, señala que el control interno, no se basa en una serie progresiva, al contrario, es un proceso repetitivo, permanente y multidireccional, en donde más de un componente afecta a los demás y constituye un sistema integrado que responde a los cambios generados de manera constante, es decir, sin un ambiente de control adecuado, es improbable que los 4 subsiguientes den como efecto un control interno efectivo, sin interesar su influencia y calidad, ya que estas no permiten el progreso de la organización.

Componentes del COSO I

Tapia, Rueda, & Silva (2017) en su obra indica que, los elementos del sistema de control interno, de acuerdo con el apéndice 2 de la NIA 315, comprendiendo a la empresa, su ambiente y examinando errores significativos y los riesgos de impresiones, se consideran sucesivos:

a. Ambiente de control: Este ha sido considerado año tras año como un componente importante en la conciencia de control. El apéndice 2 de la NIA 315, comentan que el ambiente de control contiene las responsabilidades del gobierno y dirección de la empresa, e instituye el nivel de una empresa, afectando la conciencia de control de su equipo, lo cual es importante para alcanzar un control interno seguro con estructura y disciplina teniendo en cuenta así sus

componentes: refuerzo y comunicación de la integridad de los valores éticos, compromiso de la competencia, participación de los individuos representantes de la administración, el estilo operativo de la dirección y la filosofía, estructura empresarial, selección de responsabilidad y autoridad, asimismo las prácticas y políticas de recursos humanos. El ambiente de control se sustenta en el establecer un entorno que influya y estimule la actividad de los colaboradores respecto al control de sus labores, determinando los siguientes elementos:

- **Integridad y valores éticos:** Poseen el propósito de instituir los valores de conducta y éticos, que deben poseer cada uno de los integrantes de la empresa al desarrollar sus labores, ya que, la efectividad del control dependerá de los valores y la integridad de la persona encargada de diseñarlo y darle seguimiento.

- **Competencia:** Destrezas y conocimientos que debe tener cada individuo para desempeñar apropiadamente sus labores.

- **Junta directiva o Comité de auditoría y/o consejo de administración:** Ya que estas partes establecen las pautas que delinean el ambiente de control, es fundamental que los integrantes tengan dedicación, compromiso y experiencia para tener la capacidad de toma de acciones convenientes que interactúen con los auditores externos e internos.

- **Filosofía administrativa y estilo de operación:** Los elementos más importantes son el procesamiento de información, los criterios y principios contables, las actitudes frente a la información financiera, entre otras cosas.

b. Evaluación de riesgo: Se considera como uno de los componentes fundamentales para ejecutivo, ya que estos, son los que tienen manejo de las entidades públicas como privadas, ejerciendo un proceso a través del cual la organización tiene la obligación de identificar, analizar, evaluar y manejar los riesgos fundamentales para alcanzar la finalidad y el propósito de la organización. Este componente es esencial para cumplir con las metas establecidas, ya que como se tiene conocimiento estas ayudarán a alcanzar la visión que tiene la empresa, y al fijarlos permite la identificación de los factores fundamentales, que son los riesgos. Los riesgos se pueden conocer en una organización, a través de un análisis de los factores externos e internos, al examinarlos se identifican, y se realiza otro análisis desde 2 aspectos, considerando el impacto que este genera y su probabilidad de ocurrencia. En la administración de riesgo se debe contemplar que estos pueden ser evitados, reducidos, dispensados, mitigados y asumidos, para su control y manejo la organización instituye políticas, operaciones de control, estandarización de procesos, el cual debe estar plasmado en el Plan de Riesgo. El proceso de identificar y analizar los riesgos constituye a una serie de pasos y un componente crítico del control efectivo interno.

La organización tiene que fijar los riesgos en base a los niveles de la empresa y efectuar contramedidas para el manejo. El primer paso fundamental es determinar las causas que incrementan el riesgo.

c. Información y Comunicación: Está constituido por una serie de registros, procedimientos, planes, programas e infraestructura propia de la organización para producir y procesar data relevante, fiable y oportuna. Asimismo, la comunicación resulta fundamental entre los componentes del control interno, si es que esta se relaciona de manera eficaz la difusión a los trabajadores y el conocimiento de sus responsabilidades y funciones con el control interno para la contribución de información de la financiación. El colaborador que realice el procesamiento de esa data tiene que entender la manera en que se interrelaciona su labor con las funciones de otros colaboradores y los medios existentes para el reporte de excepciones al más alto nivel. En la parte práctica, la comunicación toma la forma de directivas, manuales, informes contables – financieros. Iniciando, registrando, procesando e informando a los colaboradores de la organización y conservando la responsabilidad por los activos relacionados. Para todo tipo de operación, el sistema contable tiene la obligación de satisfacer la finalidad de auditoría que tiene relación con la operación. Tener en cuenta que, para comprender el diseño del sistema de datos contables, el auditor establece:

- Las clases fundamentales de operaciones de la corporación.
- El inicio y registro de estas operaciones.
- La cantidad y naturaleza de los registros contables existentes.
- La captación de otros eventos en el sistema, que son esenciales para los estados financieros, como la reducción de los valores de activos.
- El detalle y la naturaleza del procedimiento de informes financieros.

d. Actividades de Control: Se componen por ordenamientos y políticas efectuadas por la administración de la organización a fin de asegurarse que las determinadas directivas se desempeñen en la práctica y estos abarquen las diferentes actividades que ejecuta la empresa. Las actividades de control, además, de los que se incorporaron en los otros 4 elementos que contribuyen al aseguramiento de que estos efectúen las medidas necesarias para afrontar los riesgos a cumplir con las metas de la empresa. Igualmente coexisten varias acciones de control en toda organización, en donde se incluyen controles automáticos y manuales. El COSO expresa que las tareas de control se vinculan con los procedimientos y políticas.

e. Supervisión y Seguimiento: La gerencia debe conservar la supervisión de los controles establecidos en las áreas funcionales, examinando y valorando constantemente los elementos y

componentes del control interno para implementar mejoras. El seguimiento y la supervisión son competencias de la dirección, asimismo, el dar recomendaciones pertinentes que garantice a la organización el superar las fallas que se manifiesten. Referenciando a la valoración periódica o constante de la calidad de desempeño del control interno por gerencia, con el propósito de establecer qué controles operan de acuerdo con lo planificado y que se cambien de acuerdo con las modificaciones de las condiciones. Esta data será evaluada de varias fuentes, incluyendo los estudios existentes de la totalidad de informes del auditor y los controles internos que puede ser documentación de los colaboradores, o también, reclamos de los clientes por una inadecuada facturación.

En tal sentido, según (Vasquez, 2016) en su artículo científico, nos relata sobre las etapas que conforman el control interno, las que se describen de la forma siguiente:

1) Entorno o Ambiente de Control: El cual está direccionado por el tipo de cultura que mantiene la entidad, el grado de influencia respecto a las acciones de control, estructura de las actividades que disponen la operatividad de la entidad, establecimiento de metas y objetivos y la valoración de los riesgos que deberán afrontarse.

2) Evaluación de Riesgo: Radica en el análisis adecuado del proceso interno en la organización, se menciona que, en esta etapa para poder observar e identificar riesgos importantes respecto a la información financiera, se debe estimar hechos particulares y específicos de los mismos, evaluar criterios de probabilidad de situaciones que puedan ocurrir y sobre todo que tipo de acciones y decisiones deberán adoptarse para dar respuesta a ello. Cabe indicar que el proceso de analizar y evaluar los riesgos conforma 05 criterios importantes; tales como cambios en el ámbito operativo, mejoramiento de la tecnología, fortalecimiento de las acciones, nuevos modelos de negocio o emprendimiento y contratación de equipos de trabajo eficientes

3) Actividades de Control: Se encuentra referido a los diversos procedimientos y políticas que son debidamente utilizados para hacer frente a los riesgos que hayan sido identificados y que puedan generar dificultades en el cumplimiento de los objetivos; estas actividades se desarrollan en cada una de las áreas de la organización y sus diferentes niveles jerárquicos; el cual incluye revisiones operativas, verificaciones de información, control físico documentario, conciliaciones, entre otros aspectos, con la finalidad de preservar cada uno de los activos de la entidad.

4) Sistemas de información y Comunicación, constituye los canales y medios informáticos que son utilizados para el procesamiento de la totalidad de información y como ésta llega de manera correcta y de forma entendible en cada uno de los departamentos que componen

la organización. Estos sistemas comprenden los registros contables, información relevante en los estados financieros respecto a operaciones económicas, el proceso administrativo completo desde el inicio hasta el final de una cierta operación, estimaciones y notas significativas respecto a la información financiera de suma importancia.

5) Supervisión: Se refiere al proceso de monitoreo con el único objetivo de incorporar un mejoramiento permanente; el control interno muestra accesibilidad para reanudar eficazmente y poder adaptarse adecuadamente a diferentes situaciones y contextos; cabe resaltar que, al supervisar y monitorear las actividades, se procederá a evaluar cada uno de los componentes y principios de la entidad, las cuales deben estar alineadas y funcionando correctamente. Resulta importante también el establecer procedimientos que haga frente ante cualquier deficiencia o inconsistencia detectada que ponga en peligro la operatividad del sistema de control; de este modo podrá ser informado cualquier eventualidad y tomar cada una de las decisiones pertinentes.

Así mismo es necesario definir las dimensiones e indicadores:

Se procedió a la fundamentación teórica de la primera variable. Dentro de la primera, **Gerencia Estratégica**, según (Avila, Mendoza, Meza, & Zambrano, 2018):

Se conceptualiza al hecho de poder formular, ejecutar y evaluar las diferentes acciones que van a permitir que una empresa alcance sus objetivos. El proceso se puede describir con un enfoque de manera sistemática, pues, permite a la asociación aprovechar momentos claves en el entorno empresarial.

Dentro de esta variable se tiene dos dimensiones:

1) Pensamiento Estratégico: Corresponde a la capacidad de poder ordenar y reorganizar todos los medios que se requiere, cuando el objetivo planteado en primera instancia perdió direccionamiento. Es aquí, cuando el estratega con visión empresarial mantiene la postura adecuada para nuevamente adaptarse a los cambios del contexto (Mendoza, Rojano, & Salas, 2016, pág. 51).

2) Dirección Estratégica: Corresponde a la expresión de los fines y propósitos de una empresa, donde se plasma los objetivos, previamente definidos, con dirección a ser perdurables, sostenibles y crecientes en el tiempo. Constituye el punto de inicio en la determinación de responsabilidades de lo que la organización pretende ser y la capacidad que tiene para poder alcanzar resultados favorables (Bernal, 2018, págs. 50,51).

Con respecto a los indicadores de la primera dimensión, se procedió a referirse:

1.1) Adaptación al Cambio: Indicador importante del liderazgo profesional, es sustancial para todas las áreas de la organización; por lo que, permite hacer frente a nuevos desafíos, teniendo la plena seguridad que podrá llevarlo a cabo de forma exitosa (Perez, Vilariño, & Ronda, 2017, pág. 324)

1.2) Liderazgo Empresarial: Habilidad mediante el cual la empresa tiene la capacidad de poder influir en los diferentes equipos de trabajo, con el propósito de lograr y alcanzar objetivos y metas. El liderazgo debe contener características importantes como un nivel de comunicación adecuado, motivación del equipo, capacidad de resolución, negociación y principalmente la capacidad para tomar decisiones a beneficio de toda la organización (Rodriguez, Jimenez, & Rebollo, 2016, pág. 76).

1.3) Resolución de Problemas: Direccionado a la capacidad para resolver eventos que se presentan de manera imprevista, con la plena firmeza de emplear los métodos y procedimientos correctos para hacer frente en momentos determinados. Las empresas deben poseer este tipo de habilidades, pues, al hacerlo garantizan la efectividad de sus operaciones (Ureña, Cardenas, & Castrillon, 2018).

Finalmente, los indicadores de la segunda dimensión:

2.1) Análisis del Entorno: Estudio de competencias con el propósito de conocer el desempeño económico de la entidad frente a sus competidores y bajo las condiciones del mercado. Los motivos por lo que las organizaciones realizan este análisis, es para poder actualizar su visión general, conocer la viabilidad de proyectos y determinar herramientas de control, que permitan salvaguardar el desarrollo económico. (Delfin & Acosta, 2016, pág. 188).

2.2) Organización de Recursos: Importante que la empresa mantenga organizado sus recursos, puesto que, de ello depende para desarrollar de manera correcta las estrategias y el cumplimiento de objetivos. La buena asociación de estos factores permite que se fortalezca el nivel de comportamiento de cada una de las áreas, y desempeñar de manera óptima cada proceso que lo conforman, a nivel administrativo como operativo. (Calix & Vigier, 2016).

2.3) Desarrollo de Planes Operativos: Están compuestos por documentos, y los gerentes directos de la asociación han determinado los diferentes objetivos a iniciar y los procedimientos a seguir; por eso su desarrollo es un paso importante en el ciclo económico real, por lo que debe ser prudencial para cada uno. Analizar la acción a realizar para ejecutarla. (Jaramillo, 2018).

2.4) Establecimiento de Políticas: Las políticas en el entorno empresarial son el conjunto de reglas básicas sobre el comportamiento y procedimiento que deben cumplir los colaboradores. Su establecimiento conlleva a que deben cumplirse de forma cabal, sin lugar a

exoneración, generando de esta manera un fortalecimiento a la gestión integral de la empresa (Astigarraga, 2016).

Se procedió a la fundamentación teórica de la segunda variable:

Sistema de Control Interno, según (Viktorovna, Munirovich, & Ivanovna, 2018):

Se define como aquel plan que constituye el camino para que las empresas puedan establecer métodos y procedimientos de forma coordinada, con el propósito de preservar los recursos de la organización e identificar inconsistencias que están afectando las distintas actividades y acciones que la empresa desarrolla.

Dentro de esta variable se tiene dos dimensiones:

1) Informe COSO: Se define como aquel documento que se encuentra dirigido a poder implementar y gestionar de manera correcta un sistema de control interno en las organizaciones, y que, es adoptado a nivel internacional. Se puede definir hoy en día como la buena práctica y referencia para la optimización e implementación de una adecuada gestión (Cotaña, 2016).

2) Consecución de Objetivos: Etapa final que conforma los resultados positivos por la empresa, en el cual, se puede determinar que el proceso que se ejecutó por la organización tuvo el impacto esperado y cumplió con las expectativas que en inicio se definieron (Barrio, 2019).

La primera dimensión, se procederá a mencionar:

1.1) Identificación de Riesgos: Proceso que permite conocer los posibles eventos que pueden originarse en la empresa y por consiguiente las consecuencias en la consecución de los objetivos. Es por ello, que se recomienda llevar a cabo procedimientos en base a evidencias, enfoques de metodología para su identificación y acciones de razonamiento inductivo (Ponce & Quinaluisa, 2018).

1.2) Desarrollo de Actividades: Puesta en práctica de tareas, funciones y responsabilidades por los equipos de trabajo en los distintos departamentos que conforman la organización. Esto implica, que previamente se haya plasmado un cronograma de actividades y la asignación oportuna para cada grupo, de esta forma, se mantendrá los lineamientos correctos y los resultados obtenidos se tornaran favorables (Vega, Perez, & Nieves, 2017).

1.3) Seguridad y Confiabilidad de la información: Enfoque de control interno, la información que es registrada y procesada en la empresa deberá contener índices altos de seguridad y confiabilidad; puesto que, es importante porque de ello depende que las áreas estratégicas y la gerencia lleve a cabo decisiones acertadas, para mantener la sostenibilidad y el éxito que se requiere (Ponce & Quinaluisa, 2018).

Finalmente, los indicadores de la segunda dimensión:

2.1) Niveles de Rendimiento y Desempeño: Constituyen los resultados alcanzados en un entorno laboral, en relación al manejo de recursos asignados, el cual se reflejará en el logro de objetivos por los equipos de trabajo. Es un factor destacado dentro de la gestión estratégica, está conformado de cantidad, pero también de calidad, e incorpora el grado de responsabilidad de cada uno de los participantes en beneficio de la empresa (Tadeo, 2018).

2.2) Cumplimiento de los Planes de Trabajo: Los planes de trabajo permiten ordenar información de manera sistemática, el cual, es de gran relevancia para realizar determinadas funciones. Su cumplimiento permite a la organización relacionar de manera efectiva los recursos asignados y convertirse en el instrumento ideal para poder lograr los objetivos (Vivanco, 2017).

Capítulo III: Metodología desarrollada

Diseño Metodológico

La investigación según Santisteban (2014, págs. 1,2):

Se define como un conjunto de métodos que son aplicados para poder conocer un determinado problema; y, de esta manera generar conocimientos nuevos dentro del área en el que va a aplicarse; por lo que existen diversos tipos de investigación que pueden ser clasificados en relación a sus objetivos, análisis de datos y el período de tiempo que se requiere para su estudio.

La elección del tipo de investigación de acuerdo con el fin que persigue como **Investigación Aplicada:** Predice un comportamiento concreto en una situación determinada; por lo que este tipo de investigación se encuentra orientada en la solución práctica de los problemas. Se basa específicamente en la manera de poder llevar a la práctica conocimientos de teorías generales y la motivación de resolver incertidumbres que son planteadas en un momento dado (Muñoz, 2015).

Al respecto, la investigación posee un **Enfoque Cuantitativo**, se realizó una metodología para contrastar hipótesis, a saber, el análisis estadístico y la medición numérica, con el fin de implementar el código de conducta en la investigación (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). Por eso es muy conveniente centrarse en la recopilación de información dentro del objeto de investigación en el actual método cuantitativo de investigación. relacionado a la Incidencia de la Gerencia Estratégica en el Sistema de Control Interno en la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor Chancay Lambayeque, Período 2019.

El Diseño de la investigación, según Domínguez (2015):

Es un conjunto de procedimientos, metodologías establecidas y elaboradas de forma previa, para llevar a cabo el desarrollo de una determinada investigación. De tal forma se describe como el plan y estructura de un estudio direccionada a obtener respuestas a cada una de las preguntas formuladas; puesto que el diseño de la investigación indica la manera de poder conceptualizar un problema en específico y la forma de ubicarlo dentro de la estructura que sirva de orientación para la experimentación y/o la recopilación y análisis de datos.

Frente a ello, la presente investigación empleó un **diseño no experimental** es aquel que se realiza sin la manipulación deliberada de las variables; pues está basado primordialmente en la observación del fenómeno, tal como se presenta en su contexto natural; para posteriormente ser analizado. Está basado en diversas categorías, hechos, contextos: que ya ocurrieron y se produjeron sin la intervención concreta por parte del investigador (Dominguez J. , 2015).

En tal sentido; la investigación fue de **Nivel Descriptivo**, dado que se busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), en este caso, sobre la Incidencia de la Gerencia Estratégica en el Sistema de Control de la Asociación en estudio.

Así mismo su población, según Arias, Villasis, & Miranda (2016, págs. 204, 205):

Se define a la población como la totalidad de un fenómeno de estudio lo cual integra un conjunto de entidades que participan bajo unas determinadas características. En la investigación materia de estudio, la población estará conformada de la siguiente forma:

Población 1 de estudio: 27 colaboradores de la Administración general de la Asociación en estudio.

Población 2 de estudio: 1 gerente de la Asociación en estudio.

La Muestra por su parte, según Arias, Villasis, & Miranda (2016, págs. 204, 205):

Es un subgrupo poblacional con características representativas, afectado por la pregunta de investigación, recolecta datos a través de herramientas de medición para estudiarlos y luego los analiza. En este estudio, la muestra estará compuesta de la siguiente manera:

Muestra 01: Se determinó una muestra censal, de tipo no probabilístico por conveniencia, ya que los sujetos no fueron elegidos aleatoriamente. Frente a ello; la muestra número 01, estuvo conformada por el mismo número de la población.

Muestra 02: De igual forma se determinó una muestra censal, pues se seleccionó el 100% de la población; de tipo no probabilístico por conveniencia; por lo que la muestra número 02, también estuvo conformada por el mismo número de la población.

Para el **muestreo** la técnica estadística utilizada para la obtención de la muestra fue el análisis estadístico de la información recolectada presentada de manera descriptiva, la cual, contribuye con la caracterización del comportamiento de las variables.

Para la **unidad de análisis**; en la primera selección de la población fue un total de 27 colaboradores de la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico que conforman la Administración General; además para la segunda selección de la población se consideró al Gerente General de la mencionada institución.

Criterio de inclusión (muestra 1):

- Colaboradores que tengan dos años a más trabajando en la entidad.
- Colaboradores con disponibilidad de participar en el estudio.
- Colaboradores autorizados para brindar información.

Criterio de exclusión (muestra 1):

- Colaboradores que no tengan dos años a más trabajando en la entidad.
- Colaboradores que no tienen la disponibilidad de participar en el estudio.
- Colaboradores no autorizados para brindar información.

Criterio de inclusión (muestra 2):

- Gerente con disponibilidad de participar en el estudio.
- Gerente autorizado para brindar información.

Criterio de exclusión (muestra 2):

- Gerente que no tenga la disponibilidad de participar en el estudio.
- Gerente no autorizado para brindar información

De igual forma se requirió de las técnicas de recolección de información a la:

Encuesta: Es una técnica de uso para el procedimiento de una investigación descriptiva cuando el instrumento es un cuestionario, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). Fue aplicado a 27 colaboradores de la entidad para recopilar información de las variables estudiadas

Entrevista: Es cualitativa que sirve para recolectar datos y para poder tener conocimiento sobre el problema de estudio, a través de un intercambio de información a través del entrevistador y el entrevistado; mediante preguntas y respuestas, con el fin de lograr una comunicación y construcción conjunta de significados respecto a un tema de investigación

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). Se aplicó al gerente general de la entidad con el fin de obtener más información en el presente estudio.

Análisis Documental: Esta técnica nos ayudó a ver la situación actual clasificando y consignando los acontecimientos pertinentes de acuerdo al esquema previsto, según el problema y objetivo propuesto.

Consiguientemente los instrumentos de recolección de datos fueron los siguientes:

Cuestionario: Es un conjunto de interrogantes respecto de una o más variables que se van a medir, que tiene como finalidad reforzar y llegar al objetivo de la investigación, ver si la primera variable que es Gerencia Estratégica incide significativamente en la Segunda variable denominada Sistema de Control Interno; por ello este instrumento fue realizado a los 27 colaboradores que conforman la Administración General de la entidad objeto de estudio.

Guía de entrevista: Este instrumento de estudio tiene la finalidad de obtener la información necesaria a través de preguntas y aspectos sugeridos para analizar la situación problemática de las tres empresas (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). Este instrumento fue dirigido al gerente general de la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor Chancay Lambayeque, para la obtención de información.

Guía de análisis documental: Este instrumento permitió evaluar y observar ciertos fenómenos propios de la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor Chancay Lambayeque, mediante documentación clave que nos permita identificar las acciones estratégicas que viene desarrollando la Gerencia y su relación con el Sistema de Control Interno en la organización.

La **validación de instrumentos** es la comprobación de un instrumento, con el propósito de conocer si es válido para aplicarlo, es decir mide lo que realmente es necesario para la investigación a fin de que los resultados tengan exactitud, precisión, y sean coherentes o concisos; para que esta información sirva de base, respecto a los objetivos de estudio y variables. En el estudio se pretende medir ambas variables de estudio, los cuales tienen que ser revisados detalladamente y válidos por 3 jueces expertos relacionados en el tema de investigación con el grado de magíster, o doctor, para obtener mejor precisión

Para el presente estudio, se detalló el objetivo general y objetivos específicos para el desarrollo respectivo; además se consideró conocer la muestra de estudio por el que se va evaluar, para la obtención de información relacionado al tema de investigación; así mismo se consideró elaborar los instrumentos de recolección de datos (cuestionario y la guía de entrevista), validar los instrumentos y medir la confiabilidad.

De la misma manera en el **procesamiento de datos** se desarrolló una encuesta estructurada con un cuestionario, enfocado a conocer el manejo de la Gerencia estratégica y del

Sistema de Control Interno, con el fin de hallar el nivel de incidencia que existe entre las variables que son objeto de estudio de la presente investigación. De tal manera, se utilizó el programa estadístico SPSS y la herramienta Microsoft Excel para la tabulación de resultados obtenidos, y será presentado en tablas y figuras que corroboren en determinar la relación entre ambas variables.

Luego de obtener los datos se analizará la realidad de ambas variables del estudio.

El análisis estadístico de la información recolectada se presentó de manera descriptiva, la cual, contribuye con la caracterización del comportamiento de las variables, de acuerdo a las unidades de análisis que corresponden a la naturaleza de la investigación para ambas variables: Incidencia de la Gestión estratégica en el Sistema de Control Interno. Para la estadística descriptiva se utilizaron figuras, donde se expuso la cuantificación de los valores de las variables, dimensiones e indicadores, que permitieran observar el estado de las variables analizadas, para el año de estudio 2019, a los que correspondió la presente tesis.

Por consiguiente, para lograr los objetivos planteados según la naturaleza de la investigación (Aplicada - Descriptiva); se realizará según el orden de los objetivos específicos y el objetivo general. Por cada objetivo específico se realizó un gráfico estadístico descriptivo para identificar las características de las variables involucradas.

Capítulo IV: Resultados y discusión

4.1. Analizar los niveles de pensamiento y dirección estratégica que desarrolla la Gerencia en la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor Chancay Lambayeque.

Tabla 1.

Confiabilidad de los instrumentos

Coeficiente	Relación
0.00 a +/- 0.20	Muy Baja
-0.2 a 0.40	Baja o ligera
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	Marcada
0.80 a 1.00	Muy Alta

Fuente: Elaboración de autor

Para la herramienta de medición de sistemas de gestión estratégica y control interno, se logra a través del coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach, y la información recolectada se suma a los datos estadísticos del SPSS 23, que es una muestra obtenida de los colaboradores del sujeto de investigación en curso.

Estadísticas de confiabilidad de una encuesta a colaboradores de Chancay Lambayeque, un pequeño comité de usuarios de la industria hidráulica.

Tabla 2.

Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,920	20

Fuente: Elaboración de autor

Según la tabla 2 del estadístico de fiabilidad de la encuesta a los colaboradores de la organización señala un coeficiente muy alto, proporcionando un valor de 0.920. Por ende, el porcentaje de fiabilidad del instrumento y de los ítems es 92% considerado muy alto.

DIMENSIÓN PENSAMIENTO ESTRATÉGICO.

Tabla 3.

¿En la organización existe una postura adecuada en adaptarse a los cambios del contexto económico?

	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	33,3	33,3
De acuerdo	66,7	100,0
Total	100,0	

Fuente: Elaboración de autor

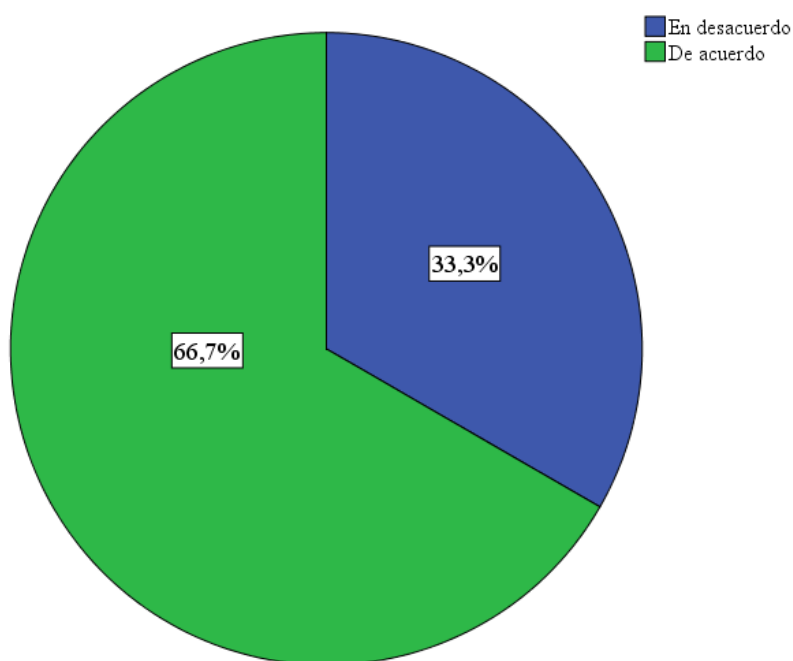


Figura 1. *¿En la organización existe una postura adecuada en adaptarse a los cambios del contexto económico?*

Fuente: Elaboración de autor

De acuerdo con la tabla 3 y figura 1, se aprecia que los colaboradores del objeto en estudio el 33,3% se encuentra en desacuerdo que en la organización existe una postura adecuada en adaptarse a los cambios del contexto económico, mientras que en un 66,7% se mostró estar de acuerdo.

Tabla 4.

¿En la organización existe la capacidad de influir en diferentes equipos de trabajo, para el logro de los objetivos y metas?

	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	22,2	22,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22,2	44,4
De acuerdo	55,6	100,0
Total	100,0	

Fuente: Elaboración de autor

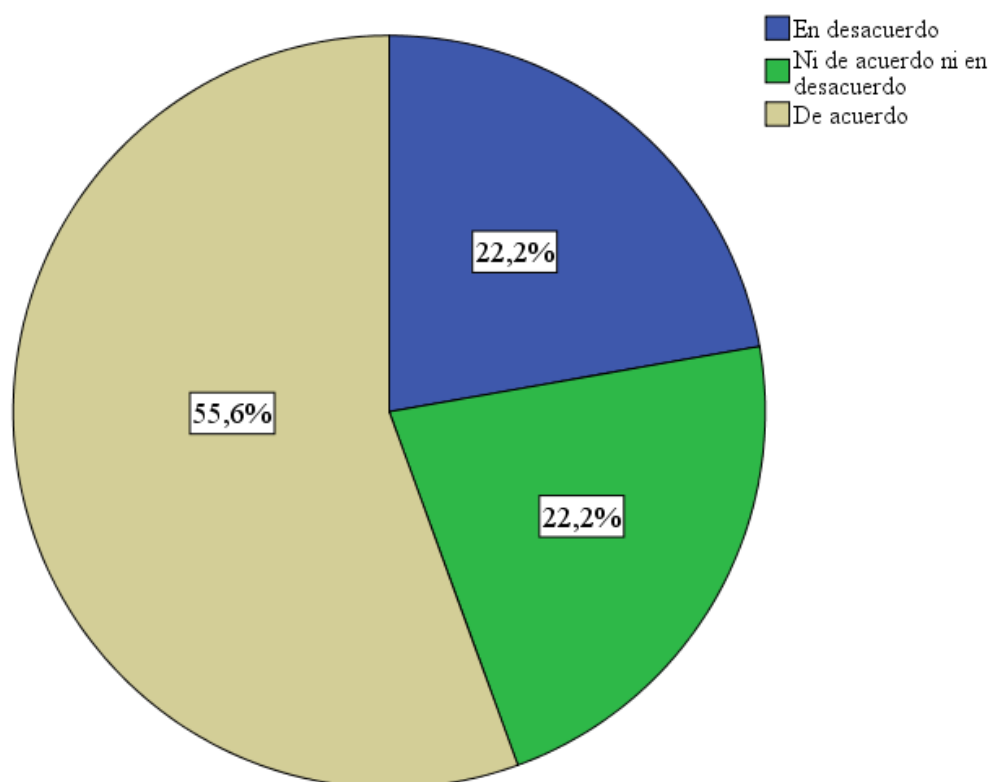


Figura 2. *¿En la organización existe la capacidad de influir en diferentes equipos de trabajo, para el logro de los objetivos y metas?*

Fuente: Elaboración de autor

De acuerdo con la tabla 4 y figura 2, se aprecia que el 55,6% de los colaboradores del objeto en estudio se encuentra de acuerdo, que en la organización existe la capacidad de influir en diferentes equipos de trabajo para el logro de los objetivos y metas, mientras que en un 22,2% se mostró estar en desacuerdo.

Tabla 5.

¿Existe una comunicación adecuada y motivación de equipo para la toma de decisiones a beneficio de la organización?

	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	11,1	11,1
En desacuerdo	22,2	33,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22,2	55,6
De acuerdo	44,4	100,0
Total	100,0	

Fuente: Elaboración de autor

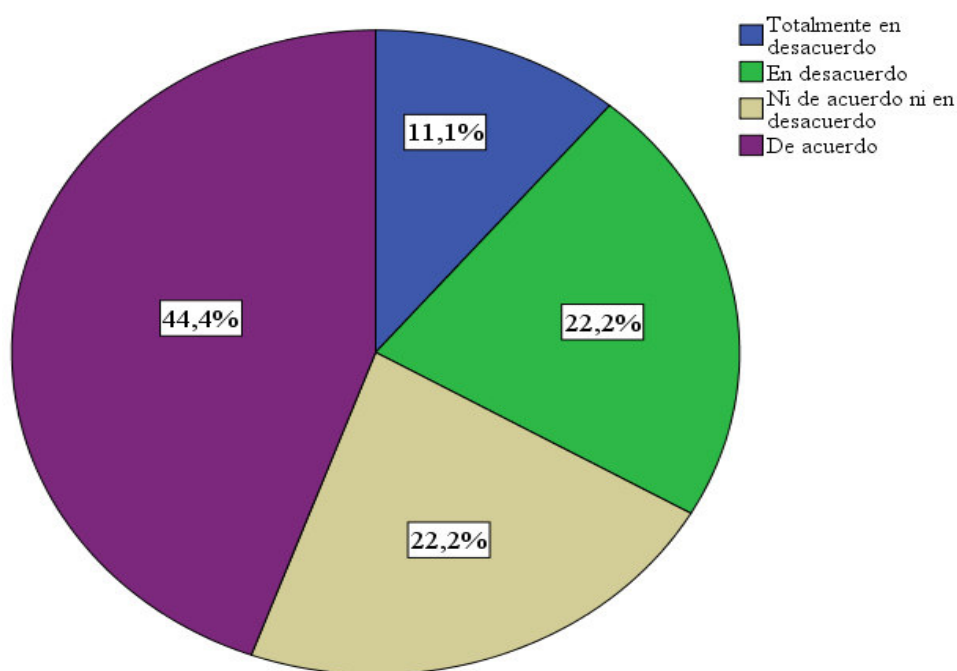


Figura 3. *¿Existe una comunicación adecuada y motivación de equipo para la toma de decisiones a beneficio de la organización?*

Fuente: Elaboración de autor.

De acuerdo con la tabla 5 y figura 3, se aprecia que, del total de colaboradores del objeto en estudio, el 44,4% se encuentra de acuerdo, que existe una comunicación adecuada y motivación de equipo para tomar decisiones a beneficio de la organización, mientras que en un 11,1% se mostró totalmente en desacuerdo.

Tabla 6.

¿La organización cuenta con la capacidad de garantizar con la efectividad de sus operaciones institucionales?

	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	33,3	33,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	44,4	77,8
De acuerdo	22,2	100,0
Total	100,0	

Fuente: Elaboración de autor.

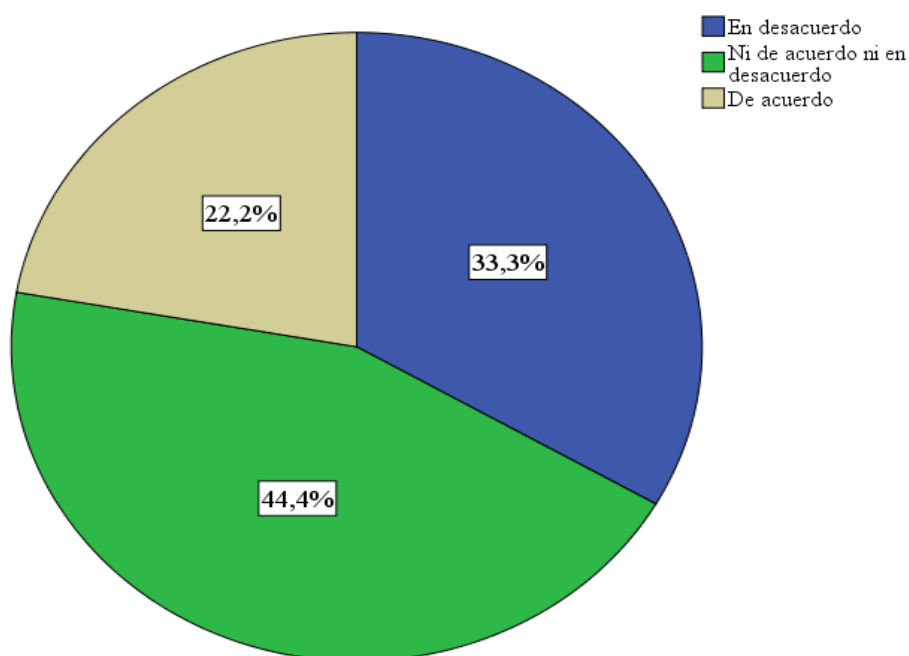


Figura 4. *¿La organización cuenta con la capacidad de garantizar con la efectividad de sus operaciones institucionales?*

Fuente: Elaboración de autor.

De acuerdo con la tabla 6 y figura 4, el total de colaboradores del objeto en estudio, el 44,4% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, en que la organización cuenta con la capacidad de garantizar con la efectividad de sus operaciones institucionales, mientras que en un 22,2% mencionó estar de acuerdo.

Tabla 7.

¿La entidad emplea métodos y procedimientos correctos para hacer frente a los eventos imprevistos en el desempeño de sus operaciones?

	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	44,4	44,4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	33,3	77,8
De acuerdo	22,2	100,0
Total	100,0	

Fuente: Elaboración de autor.

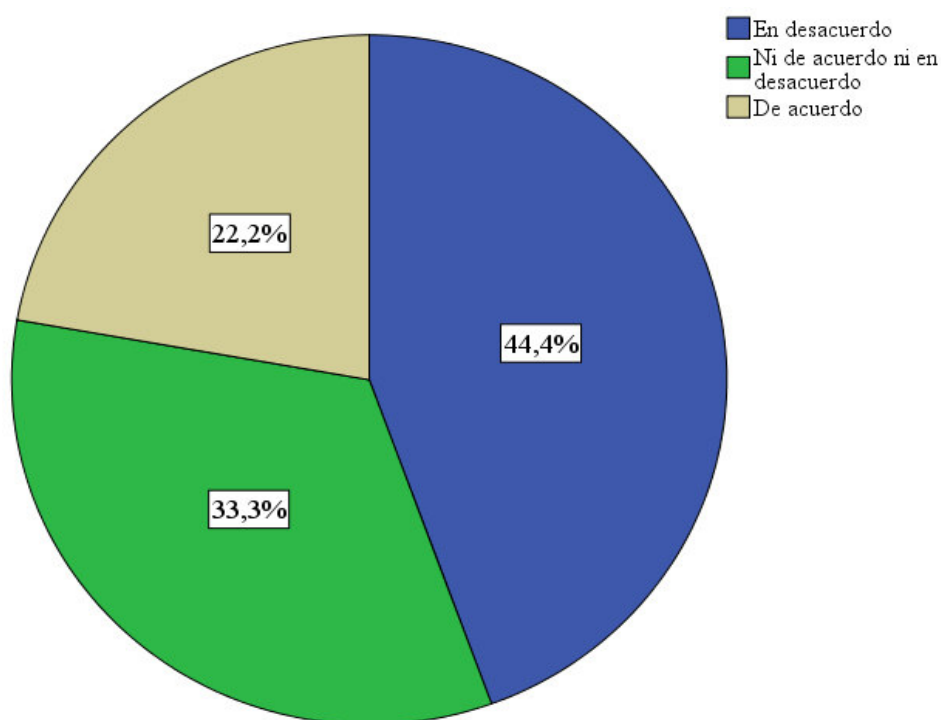


Figura 5. *¿La entidad emplea métodos y procedimientos correctos para hacer frente a los eventos imprevistos en el desempeño de sus operaciones?*

Fuente: Elaboración de autor.

Tanto en la tabla 7 como en la figura 5, se aprecia que el 44,4% de los colaboradores del objeto en estudio se encuentra en desacuerdo, que la entidad emplea métodos y procedimientos correctos para hacer frente a los eventos imprevistos en el desempeño de sus operaciones, mientras que en un 22,2% se mostró estar de acuerdo.

DIMENSIÓN DIRECCIÓN ESTRATÉGICA

Tabla 8.

¿En la entidad se realiza un estudio de desempeño económico frente a instituciones del mismo rubro y bajo las condiciones de operatividad?

	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	22,2	22,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	55,6	77,8
De acuerdo	22,2	100,0
Total	100,0	

Fuente: Elaboración de autor.

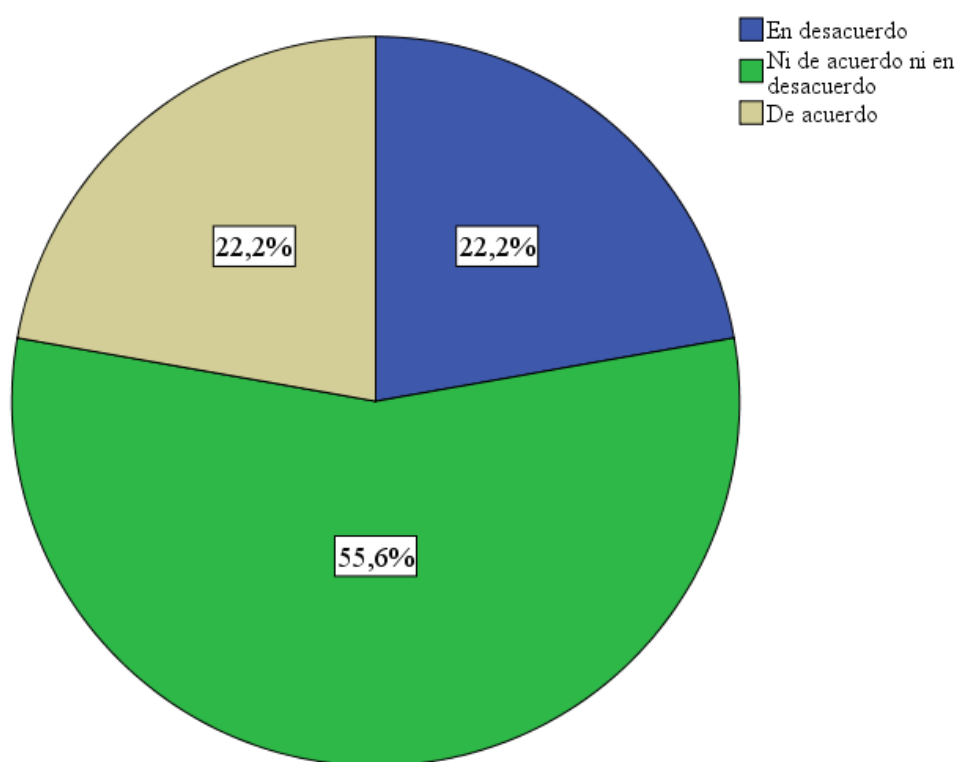


Figura 6. *¿En la entidad se realiza un estudio de desempeño económico frente a instituciones del mismo rubro y bajo las condiciones de operatividad?*

Fuente: Elaboración de autor.

Tanto en la tabla 8 como en la figura 6, se aprecia que el 55,6% de los colaboradores del objeto en estudio se encuentran ni en acuerdo ni en desacuerdo, que la entidad realiza un estudio de desempeño económico frente a instituciones del mismo rubro y bajo las condiciones de operatividad, mientras que en un 22,2% se mostró de acuerdo.

Tabla 9.

¿Se realiza un análisis de entorno para conocer la viabilidad de sus proyectos y determinar sus herramientas de control?

	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	22,2	22,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	44,4	66,7
De acuerdo	33,3	100,0
Total	100,0	

Fuente: Elaboración de autor.

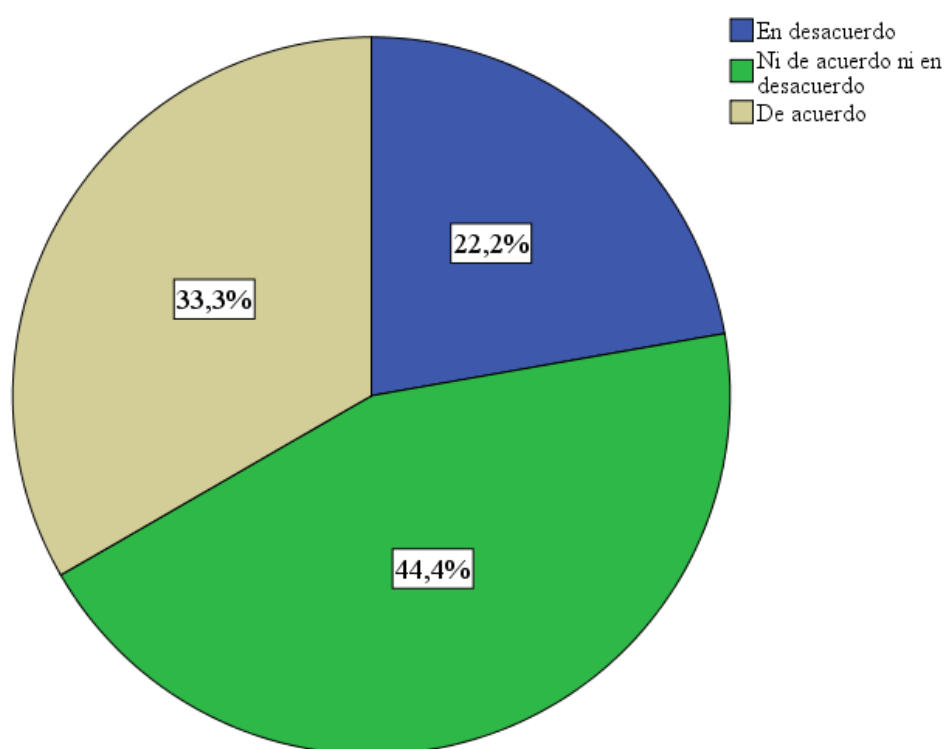


Figura 7. *¿Se realiza un análisis de entorno para conocer la viabilidad de sus proyectos y determinar sus herramientas de control?*

Fuente: Elaboración de autor.

En tabla 9 y figura 7, se aprecia que los colaboradores del objeto en estudio el 44,4% se encuentra ni en acuerdo ni en desacuerdo, que se realiza un análisis de entorno para conocer la viabilidad de sus proyectos y determinar sus herramientas de control, mientras que en un 22.2% se mostró en desacuerdo.

Tabla 10.

¿La organización desarrolla de manera correcta sus estrategias y el logro de objetivos institucionales?

	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	33,3	33,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	33,3	66,7
De acuerdo	33,3	100,0
Total	100,0	

Fuente: Elaboración de autor.

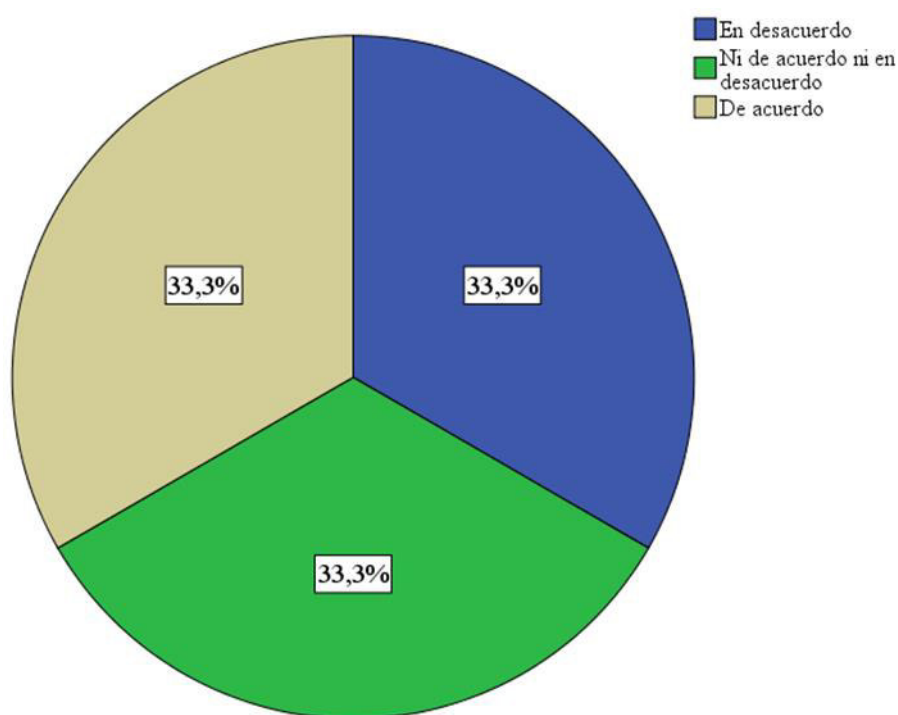


Figura 8. *¿La organización desarrolla de manera correcta sus estrategias y el logro de objetivos institucionales?*

Fuente: Elaboración de autor.

En la tabla 10 y figura 8 se aprecia que el 33,3% de los colaboradores, que son objeto en estudio, se encuentran ni en acuerdo ni en desacuerdo, en acuerdo y en desacuerdo, que la organización desarrolle de manera correcta sus estrategias y el logro de objetivos institucionales.

Tabla 11.

¿La organización mantiene organizado sus recursos para el fortalecimiento del nivel de comportamiento en cada una de sus áreas de trabajo?

	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	22,2	22,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22,2	44,4
De acuerdo	55,6	100,0
Total	100,0	

Fuente: Elaboración de autor.

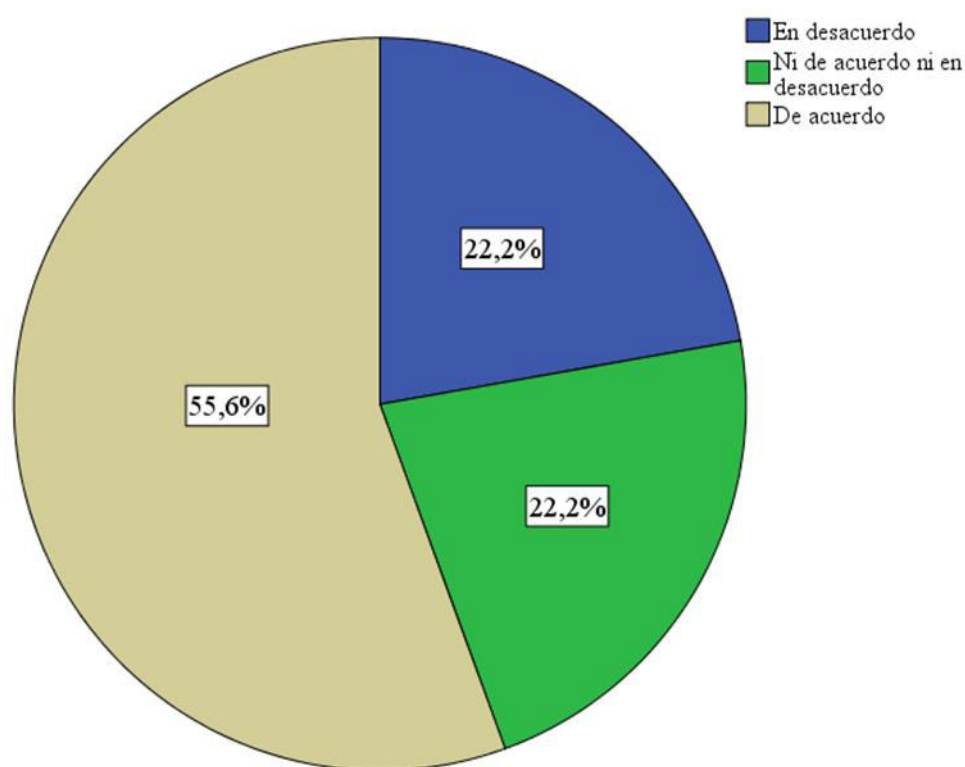


Figura 9. *¿La organización mantiene organizado sus recursos para el fortalecimiento del nivel de comportamiento en cada una de sus áreas de trabajo?*

Fuente: Elaboración de autor

Tanto en la tabla 11 y figura 9, se aprecia que el 55,6% del total de los colaboradores de la organización se encuentra de acuerdo, que la organización mantiene organizado sus recursos para el fortalecimiento del nivel de comportamiento en cada una de sus áreas de trabajo, mientras que en un 22,2% se mostró estar en desacuerdo.

Tabla 12.

¿Se establecen un desarrollo de planes operativos para la ejecución del ciclo económico en la organización?

	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	11,1	11,1
En desacuerdo	11,1	22,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	77,8	100,0
Total	100,0	

Fuente: Elaboración de autor.

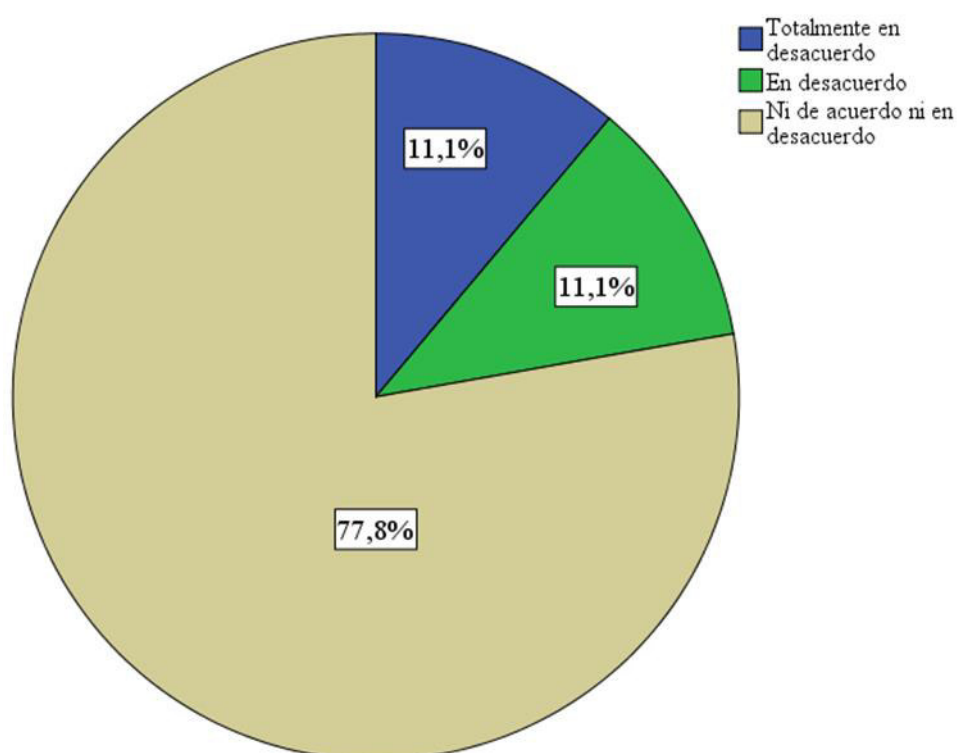


Figura 10. *¿La organización desarrolla de manera correcta sus estrategias y el logro de objetivos institucionales?*

Fuente: Elaboración de autor.

En la tabla 12 y figura 10 se observa que el 77,8% del total de los colaboradores del objeto en estudio se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, que se establece un desarrollo de planes operativos para la ejecución del ciclo económico en la organización, mientras que en un 11,1% se mostró totalmente en desacuerdo.

Tabla 13.

¿Se realiza un análisis cauteloso a cada acción que se va a ejecutar por la organización?

	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	22,2	22,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	55,6	77,8
De acuerdo	22,2	100,0
Total	100,0	

Fuente: Elaboración de autor.

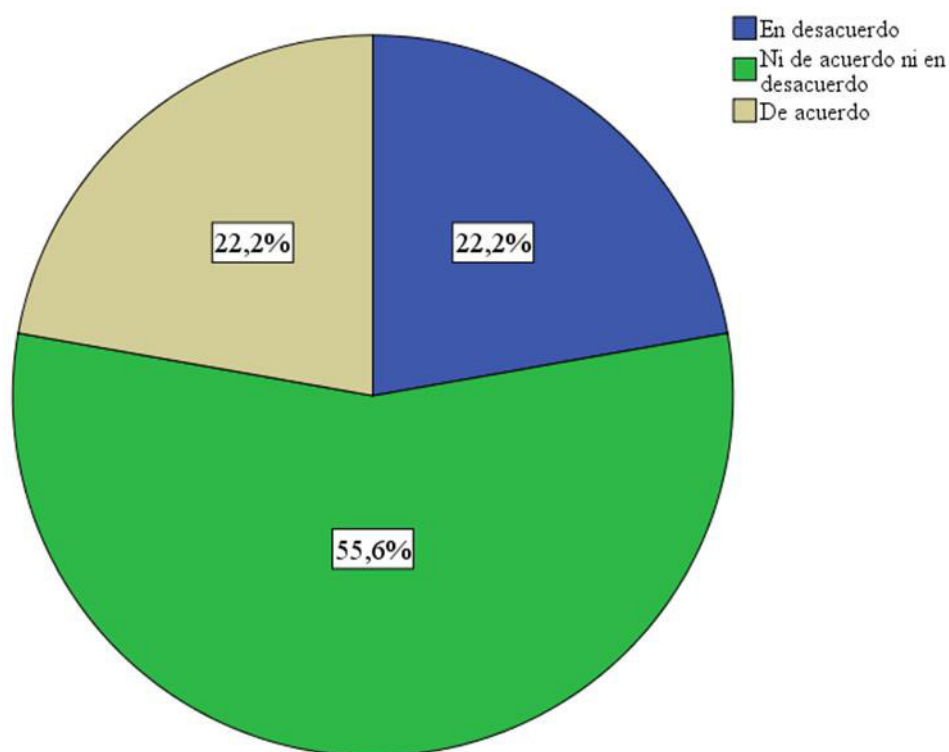


Figura 11. *¿Se realiza un análisis cauteloso a cada acción que se va a ejecutar por la organización?*

Fuente: Elaboración de autor.

Tanto en la tabla 13 como en la figura 11, se aprecia que el 55,6% de los colaboradores de la organización se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, que se realiza un análisis cauteloso a cada acción que se va a ejecutar por la organización, mientras que en un 22.2% se mostró estar en desacuerdo.

Tabla 14.

¿Se cumplen con las políticas establecidas por la organización?

	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	22,2	22,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	55,6	77,8
De acuerdo	22,2	100,0
Total	100,0	

Fuente: Elaboración de autor.

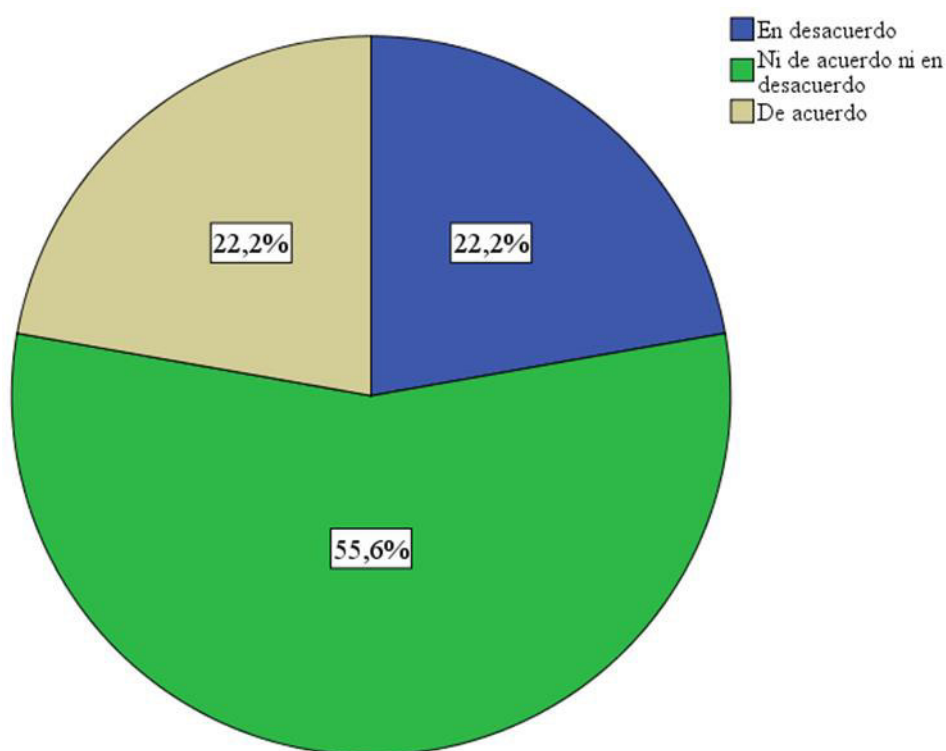


Figura 12. *¿Se cumplen con las políticas establecidas por la organización?*

Fuente: Elaboración de autor.

Como se observa en la tabla 14 y figura 12, el 55,6% de los colaboradores del objeto en estudio se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, que se cumplen con las políticas establecidas por la organización, mientras que en un 22,2% se mostró estar en desacuerdo.

4.2. Evaluar el Sistema de Control Interno respecto al Informe COSO en la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor Chancay Lambayeque.

DIMENSIÓN INFORME COSO.

Tabla 15.

¿Se establecen objetivos claros para analizar los riesgos asociados al funcionamiento de la organización?

	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	11,1	11,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	33,3	44,4
De acuerdo	55,6	100,0
Total	100,0	

Fuente: Elaboración de autor.

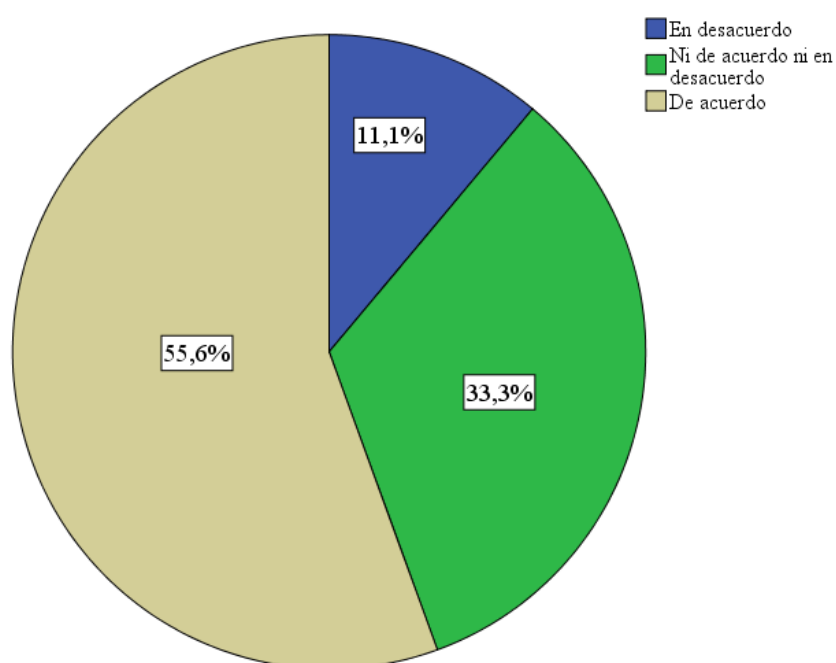


Figura 13. *¿Se establecen objetivos claros para analizar los riesgos asociados al funcionamiento de la organización?*

Fuente: Elaboración de autor.

Se visualiza que el 55,6% de los colaboradores del objeto en estudio se encuentra de acuerdo, que se establecen objetivos claros para analizar los riesgos asociados al funcionamiento de la organización, mientras que en un 11,1% se mostró en desacuerdo.

Tabla 16.

¿Se identifican y adoptan medidas para mitigar los potenciales riesgos a los que se encuentra expuesta la organización dentro de su funcionamiento?

	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	33,3	33,3
De acuerdo	66,7	100,0
Total	100,0	

Fuente: Elaboración de autor.

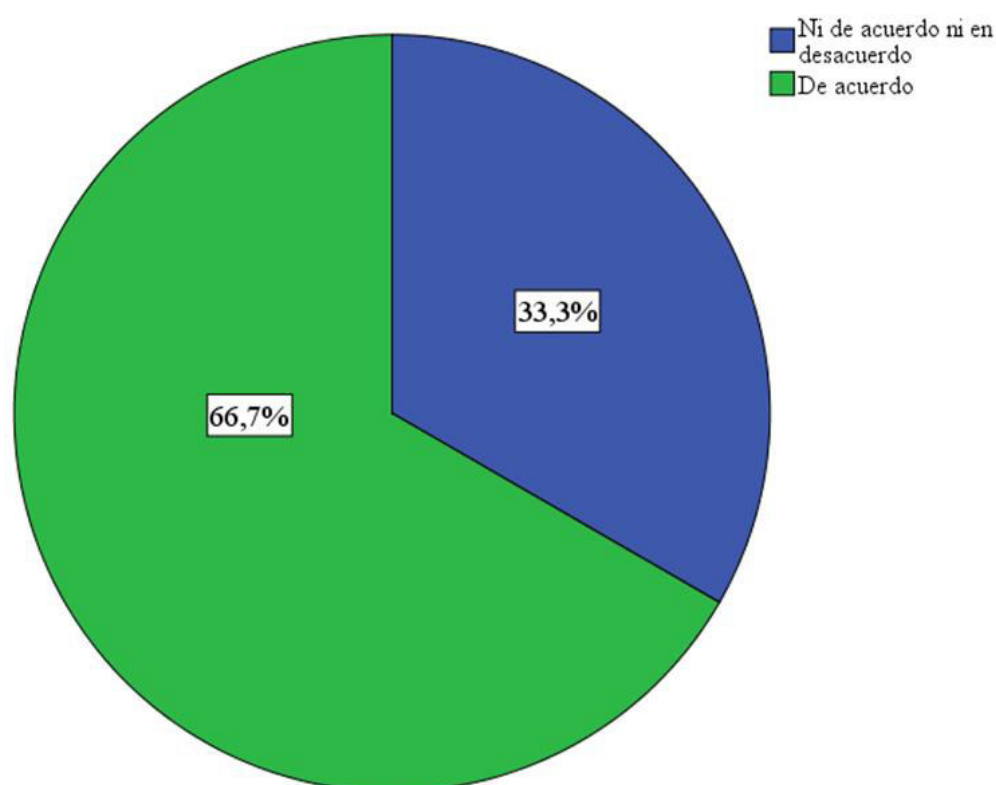


Figura 14. *¿Se identifican y adoptan medidas para mitigar los potenciales riesgos a los que se encuentra expuesta la organización dentro de su funcionamiento?*

Fuente: Elaboración de autor.

Se aprecia en la tabla 12 y figura 14, el 66,7% de los colaboradores de la organización se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, que se identifican y adoptan medidas para mitigar los potenciales riesgos a los que se encuentra expuesta la organización dentro de su funcionamiento, mientras que en un 33,3% se mostró de acuerdo.

Tabla 17.

¿Se cumple con los procedimientos establecidos para el desarrollo de actividades de la organización?

	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	11,1	11,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	44,4	55,6
De acuerdo	44,4	100,0
Total	100,0	

Fuente: Elaboración de autor.

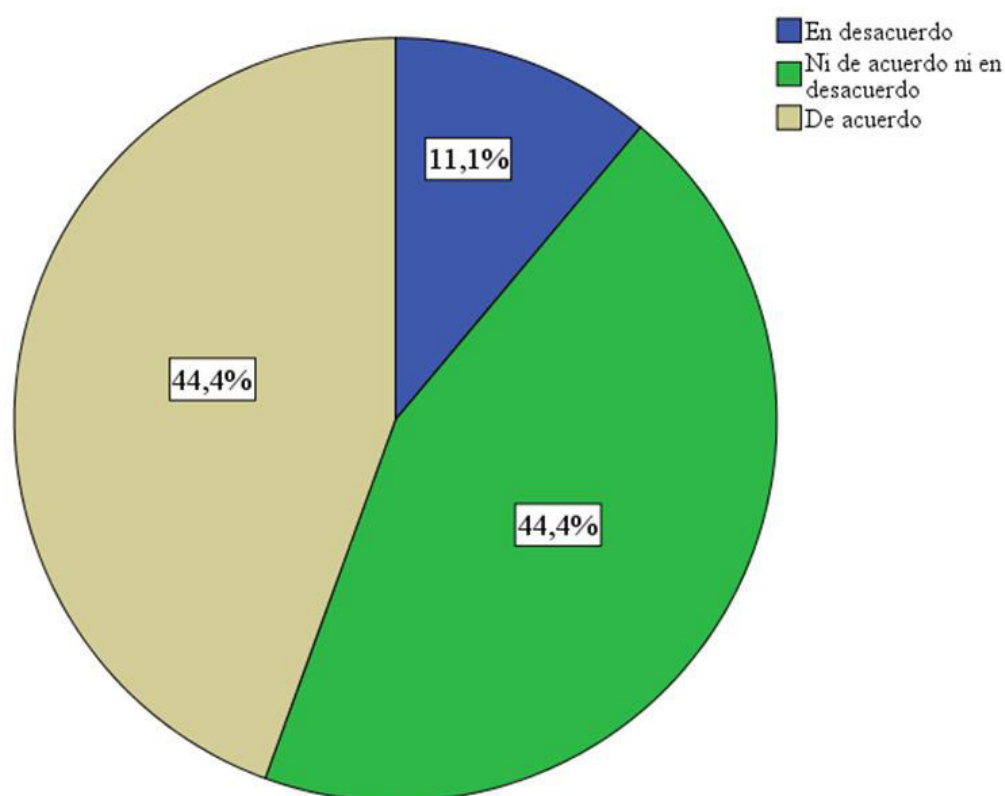


Figura 15. *¿Se cumple con los procedimientos establecidos para el desarrollo de actividades de la organización?*

Fuente: Elaboración de autor.

En la tabla 17 y figura 16 se aprecia que el 44,4% de los colaboradores que son objeto en estudio se encuentra de acuerdo, que se cumple con los procedimientos establecidos para el desarrollo de actividades de la organización, mientras que en un 11,1% se mostró en desacuerdo.

Tabla 18.

¿Se cuenta con información segura y confiable para garantizar el funcionamiento óptimo de la entidad?

	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	22,2	22,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	33,3	55,6
De acuerdo	44,4	100,0
Total	100,0	

Fuente: Elaboración de autor.

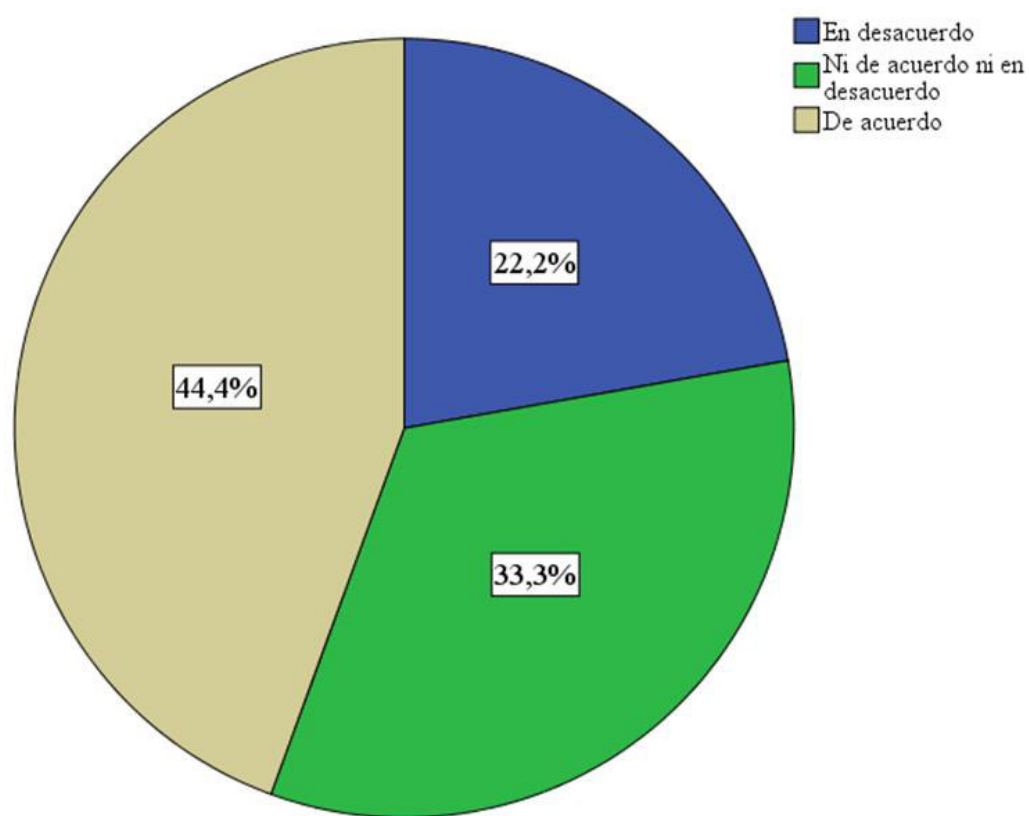


Figura 16. *¿Se cuenta con información segura y confiable para garantizar el funcionamiento óptimo de la entidad?*

Fuente: Elaboración de autor.

Tanto en la tabla 18 y figura 16 se aprecia que el 44,4% los colaboradores del objeto en estudio se encuentran de acuerdo, que se cuenta con información segura y confiable para garantizar el funcionamiento óptimo de la entidad, mientras que en un 22,2% se mostró en desacuerdo.

Tabla 19.

¿La organización cuenta con mecanismos que aseguren la calidad y suficiencia de la información?

	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	22,2	22,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	55,6	77,8
De acuerdo	22,2	100,0
Total	100,0	

Fuente: Elaboración de autor.

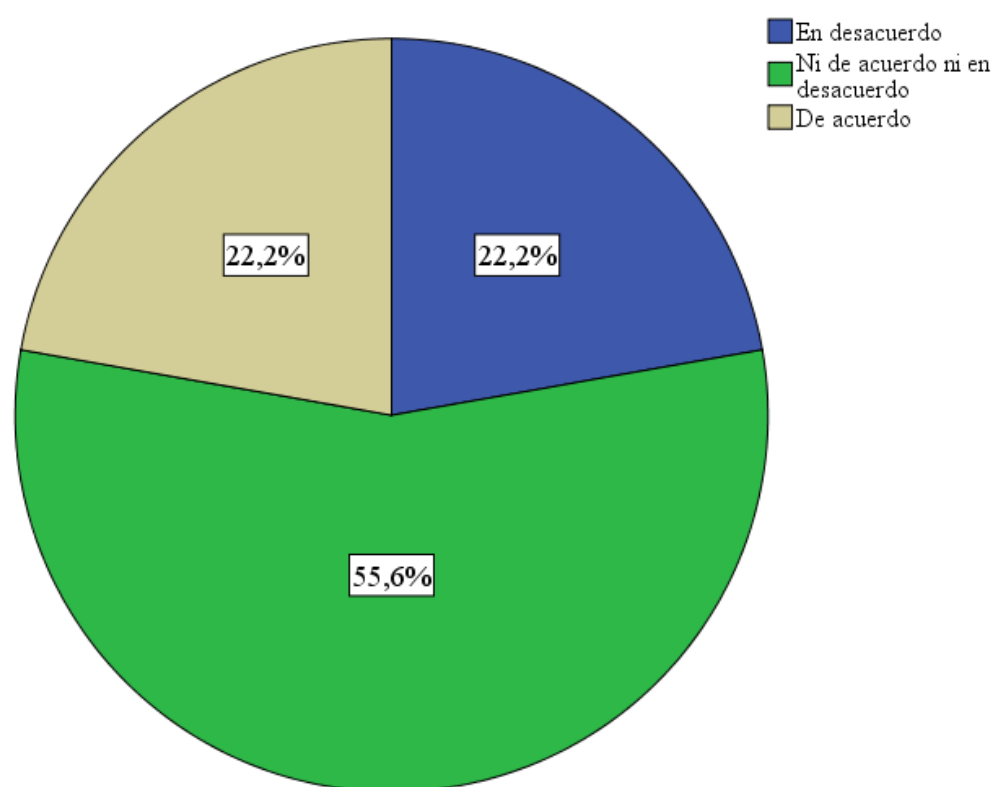


Figura 17. *¿La organización cuenta con mecanismos que aseguren la calidad y suficiencia de la información?*

Fuente: Elaboración de autor

Se visualiza en la tabla 19 y figura 17 que, el 55,6% los colaboradores de la junta de usuarios del sector hidráulico de Lambayeque se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, en que la organización cuenta con mecanismos que aseguren la calidad y suficiencia de la información, mientras que en un 22,2% se mostró en desacuerdo.

DIMENSIÓN CONSECUCIÓN DE OBJETIVOS.

Tabla 20.

¿Se cumple con los objetivos y metas planteadas para un buen nivel de rendimiento y desempeño en la entidad?

	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	22,2	22,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	44,4	66,7
De acuerdo	33,3	100,0
Total	100,0	

Fuente: Elaboración de autor.

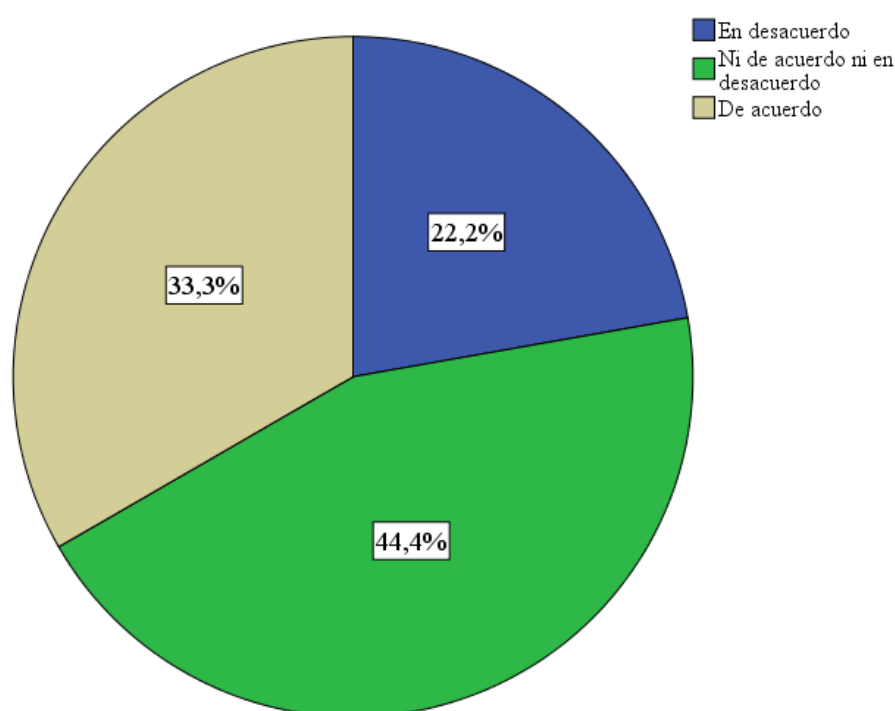


Figura 18. *¿Se cumple con los objetivos y metas planteadas para un buen nivel de rendimiento y desempeño en la entidad?*

Fuente: Elaboración de autor.

De acuerdo con la tabla 20 y figura 18 se visualiza que, del total de colaboradores del objeto de estudio, el 44,4% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo con el cumplimiento de los objetivos y metas planteadas para un buen nivel de rendimiento y desempeño en la entidad, mientras que en un 22,2% se mostró en desacuerdo.

Tabla 21.

¿Se cuenta con indicadores de desempeño para llevar una buena administración en la organización?

	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	33,3	33,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22,2	55,6
De acuerdo	44,4	100,0
Total	100,0	

Fuente: Elaboración de autor.

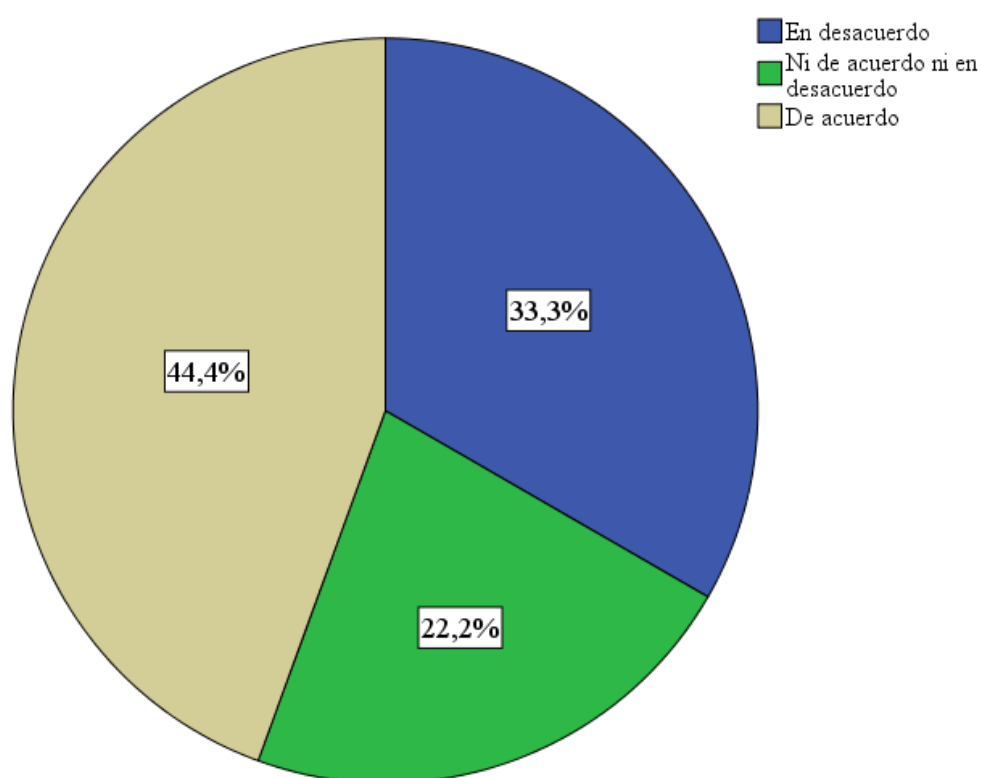


Figura 19. *¿Se cuenta con indicadores de desempeño para llevar una buena administración en la organización?*

Fuente: Elaboración de autor.

Tanto en la tabla 21 y figura 19 se visualiza que del total de colaboradores de la junta de usuarios del sector hidráulico menor Chancay Lambayeque, el 44,4% se encuentra de acuerdo y cuenta con indicadores de desempeño para llevar una buena administración en la organización, mientras que en un 22,2% se mostró ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 22.

¿La organización cuenta con mecanismos que permitan el cumplimiento de los planes de trabajo?

	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	33,3	33,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	44,4	77,8
De acuerdo	22,2	100,0
Total	100,0	

Fuente: Elaboración de autor.

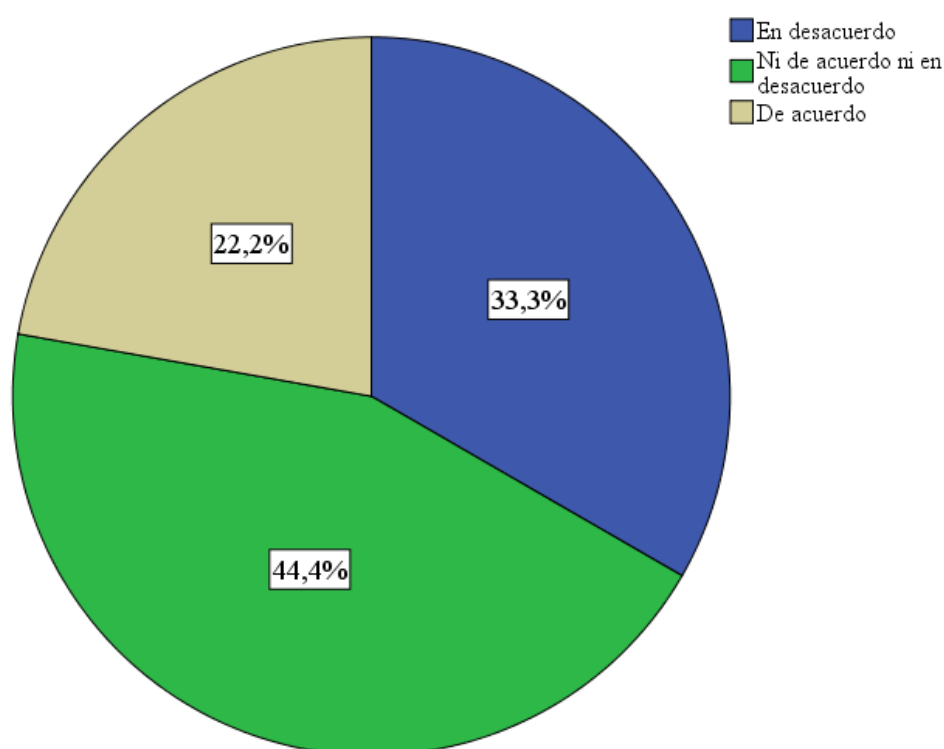


Figura 20. ¿La organización cuenta con mecanismos que permitan el cumplimiento de los planes de trabajo?

Fuente: Elaboración de autor.

En la tabla 22 y figura 20 se visualiza que, del total de los colaboradores de la Organización, el 44,4% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, en que la Junta Sector Hidráulico cuenta con mecanismos que permitan el cumplimiento de los planes de trabajo, mientras que en un 22,2% se mostró de acuerdo.

Por lo que se puede afirmar que la Asociación tiene conocimiento sobre el control interno y establece sus objetivos para que la organización pueda afrontar los riesgos que se presenten a futuro, sin embargo, no cumple con eficiencia los procedimientos para llevar a cabo las actividades programadas por la asociación, de igual manera los mecanismos que emplean para cumplir sus planes de trabajo son deficientes, puesto que los colaboradores no los identifican y no pueden cumplir con sus funciones encomendadas.

Además, se sostiene que, de acuerdo al instrumento aplicado, la gerencia estratégica incide en el sistema de control interno de la Asociación, de modo que la correlación es alta según el valor de 0.834 y una significancia hallada de 0.005, menor que la fijada en la investigación de 0.05. En tal sentido se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 . En consecuencia, se afirma que en un 83.4% la gerencia estratégica incide en el Sistema de Control Interno de la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor Chancay Lambayeque, Período 2019.

Tabla 23.

Incidencia de la Gerencia Estratégica en el Sistema de Control Interno de la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor Chancay Lambayeque, Período 2019.

			Gerencia estratégica	Sistema de control interno
Rho de Spearman	Gerencia estratégica	Coefficiente de correlación	1,000	,834**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	28	28
	Sistema de control interno	Coefficiente de correlación	,834**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	28	28

Fuente: Elaboración de autor.

4.3. Proponer acciones y medidas estratégicas para la Gerencia que incidan significativamente en el Sistema de Control Interno y la consecución de los objetivos en la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor Chancay Lambayeque.

Al aplicarse la guía de entrevista se pudo detectar que la Asociación presenta dificultades en cuanto a la gerencia, dicha situación se refleja en el área administrativa puesto que no hay un adecuado control en las actividades que se tienen que desarrollar y esto a su vez afecta a las otras áreas de la organización, que le impide que pueda cumplir con sus objetivos establecidos; es por ello que se proponen medidas estratégicas a gerencia para que incida significativamente en el control interno de la entidad y así ejecutar sus objetivos establecidos entre las cuales se manifiestan a continuación:

Actividades de soporte

Dentro de este rubro están comprendidos los gerentes encargados de áreas como administración y finanzas que tienen a cargo la contabilidad, tesorería y cobranzas, así como, la gestión de personas en cuanto se refiere al desarrollo de sus funciones de acuerdo al cargo que desempeñan.

De igual manera, para lograr los objetivos propuestos de la organización debe añadirse dentro de estas actividades el área de logística para que se encargue de realizar las órdenes de compras y entregar oportunamente los insumos y servicios que requiere la Asociación.

Por consiguiente, la alta gerencia debe dar relevancia a la estandarización de los procesos en las áreas antes mencionadas, con el objetivo de revisar y mejorar, de ser necesario incorporar un área de calidad, que salvaguarde un adecuado control, pero que además entregue las herramientas necesarias para dar soluciones frente a determinados problemas. Por ello se ha considerado de esta forma para potenciar al máximo el área.

Es así como es importante unificar las funciones de contabilidad, tesorería y cobranzas en administración y finanzas.

Estrategia de planificación financiera

Tiene como objetivo que la Asociación tome conciencia para administrar de manera eficaz los recursos monetarios que adquieren ya que durante la investigación se detectó que no hay un adecuado manejo del dinero ni tampoco un control permanente, por ello se tiene pérdidas ya que en ocasiones se realizan dobles pagos.

4.4 Discusión de resultados

La Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor Chancay Lambayeque tiene dificultades en cuanto a la dirección estratégica que desarrolla, pues así se evidencia en el instrumento aplicado puesto que un 66,7% de los colaboradores afirman que tienen disposición para adecuarse a nuevos cambios y un 44,4% afirman que existe motivación de equipo para cumplir con su trabajo; sin embargo, no emplea los procedimientos adecuados para hacer frente a imprevistos así lo afirman 77,8% de los colaboradores, de igual forma el 66,7% sostuvo que la organización no efectúa un análisis para corroborar la viabilidad de sus proyectos, asimismo no desarrolla sus estrategias y objetivos estipulados eficientemente, pues al aplicarse el cuestionario se evidenció dicha situación que solo logra sus objetivos en un 33,3% a nivel institucional; tal como lo manifiesta Rodríguez (2017) en su investigación, donde sostiene que una entidad debe asumir los cambios que se generan en el mercado económico, donde es necesario tener una estrategia que mantenga un pensamiento adecuado y las habilidades que se requieren para poder asumir estos cambios y obtener resultados a favor de la organización que representan, porque no solo es suficiente que los colaboradores tengan una buena aptitud para cumplir con su trabajo, sino que debe existir un cargo que sepa dirigir y supervisar el desarrollo de su trabajo; de la misma manera Zevallos (2018) sostiene en su investigación que la Gerencia Estratégica muestra una sólida influencia en la Gestión administrativa, según el resultado el coeficiente de correlación con un valor de 0,428.

Asimismo, con respecto al control interno se pudo evidenciar lo siguiente, que el 55,6% de colaboradores sostuvo que los objetivos son claros para analizar los riesgos de funcionamiento de la organización, igualmente afirman identificar las medidas para afrontarlos en un 66,7%, pero pese a ello, el 55,6% de colaboradores no cumplen con los procedimientos para desarrollar sus actividades, esta situación es ocasionada, debido a que la Asociación rota muy rápido su personal, reflejándose en la suficiencia de la información financiera, puesto que el 77,8% afirmó que la información no es confiable y segura para garantizar el adecuado funcionamiento de la organización; es por eso la importancia de implementar un control interno según el informe COSO. Según lo menciona Castellanos (2019), donde afirma en su investigación que una empresa debe tener conocimientos sólidos respecto al Sistema de Control Interno bajo el panorama del enfoque COSO I puesto que permite obtener seguridad y confiabilidad de la información y manejo eficiente de sus operaciones. De igual forma, Calle y Cotera (2018) sostienen que al poner en práctica el Informe COSO I como sistema de control, orientaron a la organización a estar preparada para combatir riesgos en diversos escenarios

económicos en el corto y largo plazo. Asimismo, el llevar a cabo la evaluación del área administrativa y operativa de la organización e identificar las debilidades en sus mecanismos de control, originado por la falta de procedimientos y políticas sólidas e inadecuados planes de trabajo.

Dada esta situación, es conveniente proponer acciones y medidas estratégicas a gerencia, que incidan en el control interno y cumplimiento de los objetivos de la Junta, puesto que al aplicar la guía de entrevista se detectaron falencias en el área administrativa, ya que no hay un adecuado control en las actividades que se tienen que desarrollar y esto a su vez afecta a las otras áreas de la organización que impide que cumplan con sus funciones, de acuerdo con el cargo que desempeñan. Así lo menciona Quispe (2020) en su estudio, donde identificó que la gerencia de la empresa no posee una misión y visión definida y no lleva a cabo mecanismos para analizar el desempeño de su funcionamiento, por ello se concluye que existen deficiencias en los procesos e inadecuada coordinación de las acciones estratégicas, de tal modo que estableció un modelo de mejora en la empresa implementando planes de trabajo, programas de capacitación e incentivos, estructura de políticas; donde el gerente toma la ardua labor de ponerla en práctica en el menor rango de tiempo.

CONCLUSIONES

1. Se afirma que la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor Chancay Lambayeque con respecto a la dirección estratégica que desarrolla es deficiente ya que sus colaboradores manifestaron tener disposición para adaptarse a los cambios y afirman tener disponibilidad para trabajar en equipo, así como comprender los objetivos establecidos dentro de la organización no obstante hay deficiencia en el área administrativa ya que no tiene la capacidad requerida para dirigir esto se ve reflejado de modo que no se realiza un análisis cauteloso de las acciones a ejecutar por parte de la entidad.
2. El control interno en la organización no es óptimo de modo que los objetivos para analizar los riesgos dentro de la entidad son claros y los colaboradores los identifican, sin embargo, no los cumplen ni se desarrollan en su totalidad por ello esto influye significativamente en la información ya que no es fidedigna y no garantiza la eficacia de la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor Chancay Lambayeque
3. Las acciones y medidas planteadas permitirán que la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor Chancay Lambayeque cumpla con sus objetivos estipulados además que el área administrativa desarrolle mejor sus funciones además de efectuar un adecuado equilibrio de sus recursos económicos esto con la finalidad de mejorar y tener un buen poder de negociación, abriéndose a un mercado internacional.

RECOMENDACIONES

1. Capacitar al personal tanto del área administrativa como de las diferentes áreas de la organización mediante seminarios, para ello la Asociación debe brindarles las respectivas facilidades, puesto que en ocasiones tienen dificultades con su horario de trabajo.
2. Al gerente que sea más preciso y claro al asignar las funciones dentro de la organización, pues según lo que se detectó el personal capta su labor a desempeñar sin embargo no existe una adecuada dirección ni tampoco una supervisión permanente.
3. Al gerente de la organización que considere las medidas planteadas en la investigación para cumplir con los objetivos estipulados de la entidad puesto que le permitirá un mejor desempeño en sus actividades.

REFERENCIAS

- Astigarraga, E. (2016). Prospectiva Estratégica: orígenes, conceptos clave e introducción a su práctica. -*Revista Centroamericana de Administración Pública*, 1(71), 13-29.
- Avila, P., Mendoza, A., Meza, J., & Zambrano, M. (2018). *Analisis del Enfoque de la Gerencia Estrategica*. Manabí - Ecuador: Universidad Laica "Eloy Alfaro".
- Ayala, K., & Caldero, Y. (2018). *Implementación de un Sistema de Control Interno basado en el Informe COSO I para la empresa Industria del Dulce Lambayecano EIRL, que permitirá el mejoramiento de la gestión empresarial*. Lambayeque - Peru: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.
- Barrio, S. (2019). Nuevas tendencias en la gestión de riesgos del control interno. *Auditoria y Gestion*, 43-51.
- Berisha, A., kutllovic, E., & Shiroka, J. (April de 2017). Strategic Management Tools and Techniques usage: A qualitative review. *ACTA UNIVERSITATIS AGRICULTURAE ET SILVICULTURAE MENDELIANAE BRUNENSIS*, 65(2), 585-600.
- Berisha, A., Kutllovic, E., & Shiroka, J. (April de 2017). Strategic Management Tools and Techniques usage: A qualitative review. *Acta Universitatis Agriculturae et Silviculturae Mendelianae Brunensis*, 65(2), 585-600.
- Bernal, O. (2018). Planeacion Estrategica y Sostenibilidad Corporativa. *Conocimiento Global*, 3(1), 50-55.
- Blanco, Y. (2015). *Auditoria Integral : Normas y procedimientos* . Bogota: Ecoe Ediciones.
- Bogers, M., Chesbrough, H., Heaton, S., & Teece, D. (2019). Strategic Management of Open Innovation: A Dynamic Capabilities Perspective. *Berkeley Haas*, 62(1), 77-94.
- Calix, C. M., & Vigier, H. (2016). El Rol del Empowerment en el Éxito Empresarial. *Investigacion Adminsitrativa*, 45(117), 1-25.
- Calle, J., & Cotera, G. (2018). *Implementacion de un Sistema de Control Interno basado en el Informe COSO y la Gestion Economica y Financiera de la empresa Promaq Peru S.A.C., Trujillo -2018*. Trujillo - Peru: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Camacho, W., Gil, D., & Paredes, J. (Marzo de 2017). Sistema de Control Interno: Importancia de su funcionamiento en las empresas. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1(1), 1-13.
- Castellanos, M. (2019). *Implementacion del Informe Coso I como sistema de control interno de la empresa DLOGIK SAS*. Bucaramanga - Colombia: Universidad Tecnologica de Santander.
- Cotaña, M. (2016). *Gabinete de Auditoria de Sistemas*. La Paz - Bolivia: Universidad Mayor de San Andres.
- Delaux, H. (2017). *Modelo de Gestión Estrategica de RRHH en Organizaciones del Estado*. Europa: Redactum.

- Delfin, F., & Acosta, M. (2016). Importancia y análisis del desarrollo empresarial. *Pensamiento y Gestion*, 1(40), 184-202.
- Dominguez, J. (2015). *Manual de Metodologia de la Investigacion Cientifica*. Chimbote - Peru: Universidad Catolica Los Angeles.
- Dominguez, V., & Lopez, M. (2016). Teoría General de Sistemas, un enfoque práctico. *Tecnociencia*, X(3), 125-132.
- Elizalde, L. (2018). Control Interno desde el enfoque contemporaneo. *Contribuciones a la Economia*, 1(1), 1-9.
- Gomez, M., & Lazarte, C. (2019). *Control Interno*. Tucuman - Argentina: Universidad Nacional de Tucuman.
- Gonzales, J., Salazar, F., Ortiz, R., & Verdugo, D. (Octubre de 2018). Gerencia Estrategica: Herramienta para la toma de decisiones en las organizaciones. *Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 21(1), 242-267.
- Guzman, K. (2018). *Diseño de un Modelo de Control Interno basado en el modelo Coso I, aplicado en la empresa Rapidred, de la ciudad de Macas, Provincia de Morona Santiago*. Macas - Ecuador: Escuela Superior Politecnica de Chimborazo .
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). México: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (Marzo de 2014). Metodologia de la Investigacion (6 ed.). 1(1).
- Jaramillo, S. T. (2018). Planeación estratégica y su aporte al desarrollo empresarial. *Revista Trimestral del Instituto Superior Tecnológico Espiritu Santo*, 64-73.
- Landazuri, L., Cristofani, M., & Canales, R. (2018). Innovacion y modelos de Gerencia : Reflexion transformadora desde lo humano y el conocimiento. *Revista Espacios*, 39(13), 1-20.
- Lopez, I. (2017). *Modelo de Gerencia Estrategica para la Cooperativa de Taxis en Rio Babahoyo*. Babahoyo - Ecuador: Universidad Regional Autonoma de los Andes.
- Mancero, M., Arroba, I., & Pazmillo, J. (2020). Modelo de Control Interno para Pymes en base al Informe COSO. *Universidad, Ciencia y Tcnologia*, 24(104), 04-11.
- Mendoza, D., Rojano, Y., & Salas, E. (2016). El Pensamiento Estrategico como herramienta de Innovacion Tecnologica en las PYMES. *Sotavento M.B.A.*, 1(27), 50-65.
- Ministerio de Agricultura y Riego. (04 de Noviembre de 2020). *Directorio de las organizaciones de Usuarios de Agua*. <https://www.ana.gob.pe/organizaciones-de-usuarios-/directorio-de-las-organizaciones-de-usuarios-de-agua>
- Mosquera, V. (2016). *Gerencia Estrategica y organizacion empresarial para el taller Publicidad Garza de la ciudad de Santo Domingo*. Santo Domingo - Ecuador: Universidad Regional Autonoma de los Andes.

- Munirovich, E., Lvovich, V., Iurevich, S., & Nikolaevna, A. (January de 2017). Internal Control in the System of Innovation Management in the Modern Business Enviroment. *International Journal of Economic Research*, 14(15), 1-9.
- Muñoz, C. (2015). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico D.F: Oxford.
- Peralta, E. (2016). Teoría general de los sistemas aplicada a modelos de Gestion. *Aglala*, 7(1), 122-145.
- Pereira, C. (2019). *Control interno en las empresas : Su apliaccion y efectividad*. Mexico D.F.: Instituto Mexicano de Contadores Publicos, A.C.
- Perez, L., Vilariño, C., & Ronda, G. (2017). El cambio organizacional como herramienta para coadyuvar con la implementación de la estrategia. *SciELO Analytics*, 38(3), 323-332.
- Ponce, V., & Quinaluisa, N. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Cofín Habana*, 12(1), 268-283.
- Quinaluisa, N., Ganchozo, M., Reyes, M., & Arriaga, G. (Junio de 2017). Evaluación del sistema de control interno en empresas privadas. *Revista de Estrategias del Desarrollo Empresarial*, 3(8), 25-30.
- Quinaluisa, N., Ganchozo, M., Reyes, M., & Arriaga, G. (Marzo de 2017). Evaluación del sistema de control interno en empresas privadas. *Revista de Estrategias del Desarrollo Empresarial*, 1(1), 25-30.
- Quispe, J. (2020). *Propuesta de mejora en la Gerencia Estrategica para la gestion de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro abarrotes, Caso: "Empresa SUENG", Cañete – 2019*. Lima - Peru: Universidad Catolica Los Angeles Chimbote.
- Rodriguez, J. R. (2017). Pensamiento Estratégico como Perspectiva para la Gerencia en las Organizaciones del siglo XXI. *Revista Recitiutm*, 2(2), 1-20.
- Rodriguez, R., Jimenez, R., & Rebollo, A. (2016). Gestion y Liderazgo Empresarial. *Cuestiones de género: de la igualdad y la diferencia*, 1(11), 329-350.
- Salazar, J. (2016). Un campo en contruccion: Sociologia de la Gerencia. *Espacio Abierto*, 25(4), 143-157.
- Santiesteban, E. (2014). *Metodologia de la investigacion cientifica*. Las Tunas - Cuba: Editorial Academica Universitaria.
- Tadeo, A. (2018). *Control Interno y Sistema de Gestion de Calidad* (3era ed.). Bogota - Colombia: Ediciones de la U.
- Tapia, C., Rueda, R., & Silva, R. (2017). *Auditoria Interna: Perspectiva de la vanguardia*. Mexico: Insituto Mexicano de Contadores Publicos.
- Tapullima, D. (2018). *Influencia de la gerencia estratégica en la satisfacción del cliente de la empresa MEIIGASA SAC, Callao 2018*. Lima - Peru: Universidad Cesar Vallejo.
- Ureña, Y., Cardenas, J., & Castrillon, C. (2018). Gerencia estratégica de proyectos: Aplicación del modelo de Constructibilidad. *Respuestas Journal of Engineering Sciences*, 23(1), 113-118.

- Vasquez, O. (2016). Vision Integral del Control Interno. *Contaduría Universidad de Antioquia*, 69(1), 139-154.
- Vega, L., Perez, M., & Nieves, A. (2017). Procedimiento para evaluar el nivel de madurez y eficacia del control interno. *Revista científica : Vision del Futuro*, 21(2), 212-230.
- Viktorovna, M., Munirovich, E., & Ivanovna, E. (2018). Internal Control System in Enterprise Management: Analysis. *European Research Studies Journal*, XXI(2), 728-740.
- Vivanco, M. (2017). Los manuales de Procedimientos como herramientas de control interno de una organizacion. *Universidad y Sociedad*, 9(3), 247-252.
- Zevallos, S. (2018). *La Gerencia Estratégica y su influencia en la Gestión Administrativa en la empresa de transporte Multiservicios Kadilsa S.A.C., Lima 2018*. Lima - Peru: Universidad Cesar Vallejo.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Metodología
<u>Problema General</u> <p>¿De qué manera la Gerencia Estratégica incide en el Sistema de Control Interno de la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor Chancay Lambayeque, período 2019?</p>	<u>Objetivo general</u> <p>Determinar la incidencia de la Gerencia Estratégica en el Sistema de Control Interno de la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor Chancay Lambayeque, período 2019.</p>	<u>Hipótesis General</u> <p>La Gerencia estratégica incide de forma positiva en el Sistema de Control interno de la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor Chancay Lambayeque.</p>	<u>Variable Independiente:</u> Gestión Estratégica <u>Dimensiones</u> Dimensión 1: Pensamiento Estratégico Indicadores: <ul style="list-style-type: none"> Adaptación al Cambio Liderazgo Empresarial Resolución de Problemas Dimensión 2: Dirección Estratégica Indicadores: <ul style="list-style-type: none"> Análisis del Entorno Organización de Recursos Desarrollo de Planes Operativos Establecimiento de Políticas 	<u>Tipo de investigación</u> <p>Tipo: Aplicada Enfoque: Cuantitativo Nivel: Descriptivo Diseño: No Experimental</p>
<u>Problemas Específicos</u> <p>¿Cómo llevar a cabo un análisis de los niveles de pensamiento y dirección estratégica que desarrolla la Gerencia en la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor Chancay Lambayeque?</p> <p>¿De qué forma realizar una correcta evaluación del Sistema de Control Interno respecto al informe COSO en la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor Chancay Lambayeque?</p> <p>¿Qué acciones estratégicas debe realizar la Gerencia para establecer una incidencia significativa en el Sistema de Control Interno y la consecución de los objetivos en la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor Chancay Lambayeque?</p>	<u>Objetivos Específicos</u> <p>Analizar los niveles de pensamiento y dirección estratégica que desarrolla la Gerencia en la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor Chancay Lambayeque.</p> <p>Evaluar el Sistema de Control Interno respecto al Informe COSO en la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor Chancay Lambayeque.</p> <p>Proponer acciones y medidas estratégicas para la Gerencia que incidan significativamente en el Sistema de Control Interno y la consecución de los objetivos en la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor Chancay Lambayeque.</p>	<u>Hipótesis Específicas</u> <p>H1: El análisis de los niveles de pensamiento y dirección estratégica se muestra de forma positiva y significativa, en la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor Chancay Lambayeque.</p> <p>H2: La evaluación del Sistema de Control Interno bajo el informe COSO, se muestra de forma positiva y significativa, en la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor Chancay Lambayeque.</p> <p>H3: La propuesta de acciones y medidas estratégicas por parte de la Gerencia, se muestran de forma positiva y significativa respecto al Sistema de Control Interno y la consecución de objetivos, en la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor Chancay Lambayeque.</p>	<u>Variable dependiente:</u> Sistema de Control Interno <u>Dimensiones</u> Dimensión 1: Informe COSO Indicadores: <ul style="list-style-type: none"> Identificación de Riesgos Desarrollo de Actividades Seguridad y Confiabilidad de la Información Dimensión 2: Consecución de Objetivos Indicadores: <ul style="list-style-type: none"> Niveles de Rendimiento y Desempeño <p>Cumplimiento de los Planes de Trabajo</p>	<u>Técnica de recolección de datos</u> <p>Análisis documental, Entrevista, Encuesta.</p> <u>Herramienta e instrumentos:</u> <p>Guía de análisis documental, Guía de entrevista, Cuestionario.</p> <u>Población y muestra:</u> <u>Población y Muestra 1:</u> <p>27 colaboradores de la Administración General</p> <u>Población y Muestra 2:</u> <p>01 Gerente General</p> <u>Procesamiento y Análisis de Datos:</u> <p>Técnica: estadística descriptiva e inferencial Instrumento: Microsoft Excel, SPSS.</p>

ANEXO 2: Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Gerencia Estratégica	Es el hecho de poder formular, ejecutar y evaluar las diferentes acciones que van a permitir que una empresa alcance sus objetivos. (Avila, Mendoza, Meza, & Zambrano, 2018, págs. 77,78).	Pensamiento Estratégico	Adaptación al Cambio	1	Escala ordinal
			Liderazgo empresarial	2,3	
			Resolución de Problemas	4,5	
		Dirección Estratégica	Análisis del Entorno	6,7	
			Organización de Recursos	8,9	
			Desarrollo de Planes Operativos	10,11	
			Establecimiento de Políticas	12	
Sistema de Control Interno	Dirigido a poder implementar y gestionar de manera correcta un sistema de control interno en las organizaciones (Viktorovna, Munirovich, & Ivanovna, 2018, pág. 730)	Informe COSO	Identificación de Riesgos	13,14	Escala ordinal
			Desarrollo de Actividades	15	
			Seguridad y Confiabilidad de la información	16,17	
		Consecución de Objetivos	Niveles de Rendimiento y Desempeño	18,19	
			Cumplimiento de los Planes de Trabajo	20	

ANEXO 3: ENCUESTA A LOS COLABORADORES DE LA JUNTA DE USUARIOS DEL SECTOR HIDRÁULICO MENOR CHANCAY LAMBAYEQUE

Objetivo: Recabar información relevante respecto al conocimiento sobre la Gerencia estratégica y el Sistema de Control Interno.

TESIS: *Incidencia de la Gerencia Estratégica en el Sistema de Control Interno de la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor Chancay Lambayeque.*

Instrucciones: Marque con un (x) la respuesta objetiva según su punto de vista.

I. DATOS GENERALES:

1. Empresa:

2. Sexo: Femenino () Masculino ()

3. Área Laboral:

4. Cargo: Profesional () Técnico () Auxiliar ()

Totalmente de acuerdo (TD) = 5

De acuerdo (DA) = 4

Ni de acuerdo ni en desacuerdo (ND) = 3

En desacuerdo (ED) = 2

Totalmente en desacuerdo (TD) = 1

VARIABLE: GERENCIA ESTRATÉGICA						
DIM.	Nº	INDICADORES	T D	E D	N D	D A T D
PENSAMIENTO ESTRATÉGICO		Adaptación al cambio	1	2	3	4 5
	1	¿En la organización existe una postura adecuada en adaptarse a los cambios del contexto económico?				
		Liderazgo empresarial				
	2	¿En la organización existe la capacidad de influir en diferentes equipos de trabajo, para el logro de los objetivos y metas?				
	3	¿Existe una comunicación adecuada y motivación de equipo para la toma de decisiones a beneficio de la organización?				
		Resolución de problemas	1	2	3	4 5
	4	¿La organización cuenta con la capacidad de garantizar con la efectividad de sus operaciones institucionales?				
	5	¿La entidad emplea métodos y procedimientos correctos para hacer frente a los eventos imprevistos en el desempeño de sus operaciones?				

DIRECCIÓN ESTRATÉGICA	Análisis de entorno		1	2	3	4	5
	6	¿En la entidad se realiza un estudio de desempeño económico, frente a instituciones del mismo rubro y bajo las condiciones de operatividad?					
	7	¿Se realiza un análisis de entorno para conocer la viabilidad de sus proyectos y determinar sus herramientas de control?					
	Organización de recursos						
	8	¿La organización desarrolla de manera correcta sus estrategias y el logro de objetivos institucionales?					
	9	¿La organización mantiene organizado sus recursos para el fortalecimiento del nivel de comportamiento en cada una de sus áreas de trabajo?					
	Desarrollo de Planes operativos		1	2	3	4	5
	10	¿Se establecen un desarrollo de planes operativos para la ejecución del ciclo económico en la organización?					
	11	¿Se realiza un análisis cauteloso a cada acción que se va ejecutar por la organización?					
	Establecimiento de políticas						
	12	¿Se cumplen con las políticas establecidas por la organización?					
VARIABLE: SISTEMA DE CONTROL INTERNO							
DIM.	Nº	INDICADORES	T D	E D	N D	D A	T D
CONTROL INTERNO	Identificación de riesgos		1	2	3	4	5
	13	¿Se establecen objetivos claros para analizar los riesgos asociados al funcionamiento de la organización?					
	14	¿Se identifican y adoptan medidas para mitigar los potenciales riesgos a los que se encuentra expuesta la organización dentro de su funcionamiento?					
	Desarrollo de actividades		1	2	3	4	5
	15	¿Se cumple con los procedimientos establecidos para el desarrollo de actividades en la organización?					
	Seguridad y Confiabilidad de la información		1	2	3	4	5
	16	¿Se cuenta con información segura y confiable para garantizar el funcionamiento óptimo de la entidad?					
	17	¿La organización cuenta con mecanismos que aseguren la calidad y suficiencia de la información?					

CONSECUCCIÓN DE OBJETIVOS	Niveles de Rendimiento y Desempeño		1	2	3	4	5
	18	¿Se cumple con los objetivos y metas planteadas para un buen nivel de rendimiento y desempeño en la entidad?					
	19	¿Se cuenta con indicadores de desempeño para llevar una buena administración en la organización?					
	Cumplimiento de los Planes de Trabajo		1	2	3	4	5
	20	¿La organización cuenta con mecanismos que permitan el cumplimiento de los planes de trabajo?					

ANEXO 4: ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL DE LA JUNTA DE USUARIOS DEL SECTOR HIDRÁULICO MENOR CHANCAY LAMBAYEQUE

Objetivo: Recabar información relevante respecto al conocimiento sobre la Gerencia estratégica y el Sistema de Control Interno.

TESIS: *Incidencia de la Gerencia Estratégica en el Sistema de Control Interno de la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor Chancay Lambayeque.*

Instrucciones: Responda cada interrogante de manera objetiva según su punto de vista.

1. ¿Cuáles son los indicadores de adaptación al cambio para hacer frente a nuevos desafíos por la organización?
2. ¿Cuáles son las características que más se aplica en un liderazgo empresarial, en la organización?
3. ¿De qué manera hace frente para resolver eventos imprevistos en la organización, garantizando su efectividad de sus operaciones?
4. ¿Cuáles son los métodos y procedimientos correctos para dar solución a los problemas que incurran en la entidad?
5. ¿Cómo realiza un análisis del entorno para el desempeño económico de la organización frente a instituciones del mismo rubro y bajo las condiciones de operatividad?
6. ¿Cómo se realiza un análisis de entorno para conocer la viabilidad de sus proyectos y determinar sus herramientas de control?
7. ¿De qué manera establece su organización de recursos para el logro de sus objetivos y desarrollo de estrategias?
8. ¿Cómo la entidad mantiene organizado sus recursos para el fortalecimiento del nivel de comportamiento en cada una de sus áreas de trabajo?
9. ¿Cómo desarrolla sus planes operativos en la organización?
10. ¿De qué manera está establecida las políticas en el entorno organizacional?
11. ¿Cuál es el proceso de identificación de riesgos que pueden originarse en la entidad?
12. ¿Cómo se establece el cronograma y desarrollo de actividades asignados a cada colaborador de trabajo?
13. ¿Cómo se registra y procesa la seguridad y confiabilidad de información en la organización?
14. ¿Cuál es el nivel de rendimiento y desempeño alcanzados en el entorno laboral con relación al manejo de recursos asignados por la organización?
15. ¿Cuáles son los planes de trabajo que permitan ordenar información de manera sistemática para el cumplimiento de sus objetivos institucionales?