



Facultad de Ciencias Económica  
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

**Control interno como estrategia para minimizar riesgo operacional de cumplimiento laboral de los comercios de San Juan Sacatepéquez, Guatemala**

(Artículo científico – Trabajo de graduación)

Rudy Eliazar Ezequiel Lajuj Alvarado

Guatemala, septiembre 2020

**Control interno como estrategia para minimizar riesgo operacional de cumplimiento  
laboral de los comercios de San Juan Sacatepéquez, Guatemala**

(Artículo científico – Trabajo de graduación)

Rudy Eliazar Ezequiel Lajuj Alvarado

Lic. Broblin Hans Orozco Velásquez (**Asesor**)

Lic. Humberto Oliva Meza (**Revisor**)

Guatemala, septiembre 2020

**AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA**

**M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus**

Rector

**Dra. Alba Aracely Rodríguez de González**

Vicerrectora Académica

**M. A. César Augusto Custodio Cobar**

Vicerrector Administrativo

**EMBA Adolfo Noguera Bosque**

Secretario General

**AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**M.A. Ronaldo Arnoldo Girón Díaz**

Decano

**M. Sc. Carlos Alberto Marroquín Márquez**

Coordinador

Guatemala, marzo de 2020

Señores

Facultad de ciencias económicas

Presente

Por este medio doy fe que soy autor del Artículo científico titulado “Control interno como estrategia para minimizar riesgo operacional de cumplimiento laboral de los comercios de San Juan Sacatepéquez, Guatemala” y confirmo que respete los derechos de autor de las fuentes consultadas y consigne las citas correspondientes.

Acepto mi responsabilidad como autor del contenido de este Artículo científico y para efectos legales soy el único responsable de su contenido.

Atentamente,



Rudy Eliazar Ezequiel Lajuj Alvarado

Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

Id - 000009110



UNIVERSIDAD  
PANAMERICANA

"Sapientia ante todo, adquiere sapientia"

REF.: CCEE. LCPA. 003-2020  
SEDE SAN RAYMUNDO

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
GUATEMALA, 11 DE AGOSTO DEL 2020  
ORDEN DE IMPRESIÓN

**Asesor (a):** Lic. Broblin Hans Orozco Velásquez

**Revisor (a):** Lic. Humberto Oliva Meza

**Carrera:** Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

**Artículo científico titulado:** "Control interno como estrategia para minimizar riesgo operacional de cumplimiento laboral de los comercios de San Juan Sacatepéquez, Guatemala"

**Presentada por:** Rudy Eliazar Ezequiel Lajuj Alvarado

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

**En el grado de:** Licenciado

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz  
Decano  
Facultad de Ciencias Económicas



☎ 1779

🌐 upana.edu.gt

📍 Diagonal 34, 31-43 Zona 16

San Raymundo, 14 de marzo de 2020.

Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana  
Presente

Estimados Señores:

En relación a la asesoría del artículo científico titulado **“Control interno como estrategia para minimizar riesgo operacional de cumplimiento laboral de los comercios de San Juan Sacatepéquez, Guatemala”**, realizado por Rudy Eliazar Ezequiel Lajuj Alvarado, ID 000009110, estudiante de la licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, he procedido a la asesoría del mismo, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de la Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Hans Orozco Velásquez', is written over a horizontal line. The signature is stylized and somewhat illegible due to the cursive nature of the handwriting.

Lic. Broblin Hans Orozco Velásquez  
Colegiado Activo 15,739

Guatemala, 28 de abril 2020

Señores:  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana  
Presente

Estimados Señores:

En relación al Artículo científico titulado: **Control interno como estrategia para minimizar riesgo operacional de cumplimiento laboral de los comercios de San Juan Sacatepéquez, Guatemala** realizado por Rudy Eliazar Ezequiel Lajuj Alvarado con ID 000009110, estudiante de la Licenciatura Contaduría Pública y Auditoría, he procedido a la Revisión del mismo, haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extendiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'H. Oliva Meza', is written over a horizontal line.

Lic. Humberto Oliva Meza  
Colegiado 9282

## **Dedicatoria**

### **A Dios**

Por darme grandes y maravillosas bendiciones en mi vida, fortaleza, sabiduría, entendimiento para emprender todas mis metas, sueños y anhelos, en todas las facetas de mi vida, porque gracias a Él tengo una familia y un hogar bendecido.

### **A mi familia**

Por darme la oportunidad de poder seguir luchando por mis sueños, porque de mis padres he aprendido a valorar las oportunidades que Dios nos da día a día. Los valores inculcados en el hogar y todo lo que se, se lo debo al esfuerzo de mis padres. A mis hermanas por siempre apoyarme y regalarme palabras de aliento, motivación, sin esperar nada a cambio.

### **A mi novia**

Por estar siempre a mi lado, entenderme, escucharme, siempre motivarme y siendo mi ayuda, mi sustento, nunca dejándome solo y siempre deseando todo lo mejor para mí.

### **A mis compañeros (as)**

Porque de ustedes aprendí a nunca darme por vencido, incluso cuando las situaciones se tornaban más difíciles. Gracias por regalarme un pequeño recuerdo de cada uno de ustedes.

### **A mis catedráticos**

Por habernos instruido de la mejor manera posible, motivándonos y mostrándonos todo su apoyo para poder sobresalir en un futuro, gracias por todo.



# Contenido

<b>Abstract</b>	<b>i</b>
<b>Introducción</b>	<b>ii</b>
<b>Capítulo 1</b>	<b>1</b>
<b>Metodología</b>	<b>1</b>
1.1. Planteamiento del Problema	1
1.2. Pregunta de la investigación	2
1.3. Objetivos de la investigación	2
1.3.1. General	2
1.3.2. Específicos	2
1.4. Definición del tipo de investigación	3
1.4.1. Investigación descriptiva	3
1.5. Sujeto de la investigación	3
1.6. Alcance de la investigación	4
1.6.1. Temporal	4
1.6.2. Geográfico	4
1.7. Determinación de la muestra	5
1.7.1. Empleo de la muestra finita	5
1.8. Definir instrumentos de investigación	6
1.9. Recolección de datos	6
1.10. Procesamiento y análisis de datos	6
<b>Capítulo 2</b>	<b>7</b>
<b>Resultados</b>	<b>7</b>
2.1. Presentación de resultados	7
<b>Capítulo 3</b>	<b>18</b>
<b>Discusión y conclusiones</b>	<b>18</b>
3.1. Extrapolación	18
3.2. Hallazgos y análisis general	21
3.3. Conclusiones	22

<b>Referencias</b>	<b>24</b>
<b>Anexos</b>	
<b>Anexo</b>	<b>1</b>

## Lista de gráficas

Gráfica no.1 – Pregunta filtro	8
Gráfica no.2 – Existencia de políticas y procedimientos de control interno	9
Gráfica no.3 – Importancia de políticas y procedimientos de control interno	10
Gráfica no.4 – Cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos	11
Gráfica no.5 – Eficiencia de las políticas y procedimientos establecidos	12
Gráfica no.6 – Control diario de la políticas y procedimientos	13
Gráfica no.7 – Existencia de políticas con respecto a la Ética laboral	14
Gráfica no.8 – Cumplimiento de los empleados	15
Gráfica no.9 - Normas y políticas de control apropiadas	16
Gráfica no.10 – Acciones disciplinarias	17

## **Abstract**

La Universidad Panamericana promueve el desarrollo del Artículo científico para la Facultad de Ciencias Económicas, como método de evaluación final previo a la adquisición del el título universitario de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoria.

El presente Artículo científico promueve una investigación descriptiva a desarrollar enfoca a los comercios existentes en el municipio de San Juan Sacatepéquez, Guatemala, esto permite que el estudiante pueda realizar una investigación correspondiente y pueda aplicar las técnicas adquiridas en los cursos académicos a lo largo de su desarrollo como profesional, así mismo desarrolle su aprendizaje a través de la práctica.

Para el desarrollo de dicho documento se debe de realizar un trabajo de campo, basado en recolección de datos a través de un instrumento de investigación según lo requiera el estudiante. Ciertos procesos consisten en evaluar el control interno y riesgo operacional que pueda subsistir en los comercios de San Juan Sacatepéquez.

La investigación realizada deberá ser de tipo descriptiva, realizar la recolección de información a través de las fuentes, en el caso los comercios y obtener información basada en la experiencia laboral de los trabajadores, a través de una encuesta. Para poder complementar el trabajo se deben consultar fuentes secundarias, tales como, libros, revistas, páginas web, entre otras. A si mismo desarrollar un análisis demostrativo plasmado en la extrapolación, y relacionar la situación actual de las entidades evaluados según los resultados obtenidos. El documento mencionado es realizado únicamente por el estudiante y está conformado por cuatro capítulos.

## **Introducción**

Este documento es una investigación de tipo descriptiva desarrollada y enfocada a los comercios existentes en el municipio de San Juan Sacatepéquez, Guatemala, cuyo propósito será analizar la existencia de dichas normas de control interno, los beneficios que otorgan la implementación en control interno del comercio y cierto análisis para determinar si es aceptable que ayuden a minimizar el riesgo operacional en el cumplimiento de labores.

El Artículo científico estará seccionado por cinco capítulos, los cuales se detallan a continuación:

En el primer capítulo, se detallará el planteamiento del problema, la pregunta e investigación, objetivo general y específicos, definición del tipo de investigación a desarrollar, sujeto de la investigación, alcance de la investigación, definición de la muestra y el instrumento para la recolección de datos.

En el segundo capítulo, se presentará el procesamiento de los datos obtenidos en el trabajo de campo al utilizar los instrumentos de recopilación de información, en el caso, la boleta de encuesta. A sí mismo el análisis de la información obtenida y desarrollo de graficas con su respectiva descripción.

En el tercer capítulo, la extrapolación que consistirá en el desarrollo de un análisis comparativo del estado actual del tema a tratar y la información obtenida del trabajo de campo realizado. Hallazgos y análisis general del tema, contendrá la información determinante obtenida de la investigación. Conclusión que nos brindara la respuesta a la pregunta de investigación, y objetivo tanto general y específicos planteados.

El cuarto capítulo, contendrá las fuentes de consulta que solidifican y dan soporte la investigación desarrollada en el presente documento, tales como fuentes bibliográficas, digitales, legislaciones y revistas.

Para dar por finalizado, los anexos, son los que contienen los instrumentos de recopilación de datos, utilizados en la investigación, tales como, la boleta de encuesta.

# **Capítulo 1**

## **Metodología**

En el presente capítulo se detalla, el planteamiento del problema, pregunta de investigación, objetivos, descripción del tipo de investigación que se llevará a cabo, sujeto, y alcance de la investigación, definición de la muestra, la definición de los instrumentos a utilizar, la recolección de datos y para concluir el análisis de los datos.

### **1.1.Planteamiento del Problema**

Control interno es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad pública.

El riesgo operacional puede surgir a través de pérdidas financieras, pérdidas económicas reales o potenciales, resultantes de deficientes controles o sistemas internos. El riesgo operacional va en incremento ya que los negocios cada vez son más complejos, crecen y cambian rápidamente. En la actualidad se requiere de mayor cantidad de procesos de control y de seguridad, así mismo la empresa se hace menor vulnerable a deficiencias en los procesos o actividades laborales.

El riesgo operativo tiene un sistema de administración, que puede definirse como un conjunto de elementos tales como políticas, procedimientos, documentación, estructura organizacional, registro de eventos de riesgo operativo, órganos de control, puede ser a través de plataforma tecnológica y capacitación, así mismo mediante los cuales la empresa identifica, mide, controla y monitorea el riesgo operativo del cumplimiento laboral.

## 1.2. Pregunta de la investigación

¿Es el control interno una estrategia para minimizar riesgo operacional de cumplimiento laboral de los comercios de San Juan Sacatepéquez, Guatemala?

## 1.3. Objetivos de la investigación

Su función es orientar al desarrollador a cumplir una meta establecida, para brindar una idea clara, de cuál es el propósito de la investigación

### 1.3.1. General

Evaluar la existencia de políticas y procedimientos para minimizar el riesgo operacional del cumplimiento laboral que ayude a mejorar la eficiencia del personal al realizar cada una de sus actividades de trabajo asignadas.

### 1.3.2. Específicos

Dar a conocer una propuesta de implementación de políticas y procedimientos para minimizar el riesgo operacional de cumplimiento laboral.

Verificar el cumplimiento de cada una de las políticas y procedimientos de control interno establecidas en la entidad.

Examinar el estado actual de la entidad evaluada, con relación a las políticas y procedimientos de control interno y determinar si es factible la creación de sanciones a quienes no cumplan con lo establecido.

## 1.4. Definición del tipo de investigación

El tipo de investigación que se utilizara en el presente artículo científico es descriptiva, basada en recopilación de información que será recopilada para la elaboración del presente artículo científico.

### 1.4.1. Investigación descriptiva

Consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas.

Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores no son tabuladores, sino que recolectan los datos, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, para emitir las conclusiones correspondientes.

El diseño de investigación descriptiva es un método válido para la investigación de temas, de estudios más cuantitativos. Las principales etapas a seguir en una investigación descriptiva son, examinar las características del tema a investigar, definirlo y formular una hipótesis, seleccionar la técnica para la recolección de datos y las fuentes a consultar.

## 1.5. Sujeto de la investigación

Los sujetos de la investigación serán las personas que laboren en la entidades entrevistadas, independiente de su cargo, a quienes se les evaluara a base de su experiencia y conocimiento acerca de las políticas y procedimientos de control interno implementados en su respectiva área de trabajo o entidad en que laboren.



Con los respectivos instrumentos de investigación a utilizar, se efectuara una encuesta con el propósito de determinar la situación actual de los comercios en San Juan Sacatepéquez, Guatemala. Con base a la necesidad de recopilar información y cumplir objetivos según lo establecido, se determinan como sujetos de la investigación a las personas propietarias, dueños, gerentes y trabajadores de negocios como principales factores para obtener información sustentable con la cual se pueda emitir conclusiones aseveradas.

## 1.6. Alcance de la investigación

Este inciso hace referencia al aspecto temporal o el tiempo definido para realizar la investigación y geográfico, el espacio o lugar determinado en el que se realizara la investigación.

La investigación se llevará a cabo en las empresas comerciales de San Juan Sacatepéquez, Guatemala, para determinar si cuentan con políticas y procedimiento de control interno que servirá de estrategia para minimizar riesgo operacional de cumplimiento laboral.

### 1.6.1. Temporal

El periodo designado para la investigación da inicio desde el mes de Agosto del 2019 al mes de Abril del año 2020.

### 1.6.2. Geográfico

Dicha investigación se llevara a cabo en el municipio de San Juan Sacatepéquez.

## 1.7. Determinación de la muestra

Para determinar la muestra de las empresas comerciales, se tomará en cuenta que es un universo, conformado por 953 comercios, por lo tanto a continuación se presenta el desarrollo y aplicación de la formula con el propósito de obtener la muestra.

### 1.7.1. Empleo de la muestra finita

Se emplea una muestra finita, como parte de la investigación, ya que se conoce el total de población o representación de nuestro universo, donde un total de 953 comercios en el municipio de San Juan Sacatepéquez, Guatemala.

Formula finita para pobladores menores de 30,000.

Formula:

$$n = \frac{Z^2(p)(q)N}{e^2(N - 1) + Z^2(p)(q)}$$

n = Muestra a determinar

$Z^2$  = Nivel de confianza = 1.96

p = Probabilidad de éxito = 50%

q = Probabilidad de fracaso = 50%

N = Universo = 953

$e^2$  = Error = 5%

A continuación, se detalla el desarrollo y resultado de la aplicación de la fórmula de la muestra finita:

$$\frac{((1.96)^2(0.50)(0.50)(953))=915.26}{(0.05^2(953-1)+1.96^2(0.50)(0.50))=3.34}$$

$$\frac{915.26}{3.34}=274$$

En el desarrollo de la muestra, al utilizar un nivel aceptable de tolerancia de error del 5%, con un nivel de confianza del 95%, una probabilidad de éxito del 50%, una probabilidad de fracaso del 50%, y una población definida de 953 comercios, se obtiene un dato final de 274 empresas o comercios como objeto de estudio.

#### 1.8. Definir instrumentos de investigación

El instrumento a utilizar será encuesta realizada al personal. Las encuestas se llevaran a cabo de manera general tanto a empleados como a propietarios o gerentes, con preguntas de selección múltiple, para obtener la información deseada.

#### 1.9. Recolección de datos

Los resultados obtenidos al practicar todas las técnicas de recolección de datos conformaran gráficas y encuestas con sus respectivos resultados y porcentajes.

#### 1.10. Procesamiento y análisis de datos

Los resultados obtenidos a través de los instrumentos de investigación como las encuestas, serán utilizados para realizar un análisis y comparación con fuentes de consulta relacionadas con objeto o tema de estudio.

## **Capítulo 2**

### **Resultados**

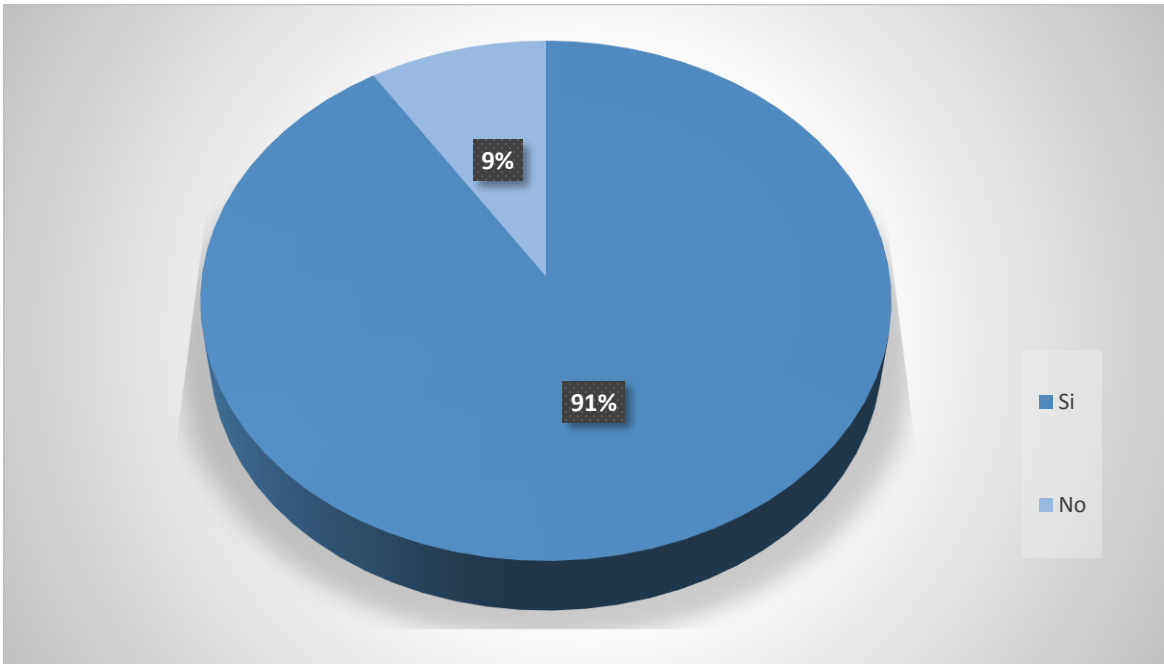
En el siguiente capítulo se presentan los resultados obtenidos correspondientes al trabajo de campo, utilizando instrumentos de recopilación de información como las encuestas, representadas con sus respectivas gráficas, descripción y análisis.

#### **2.1. Presentación de resultados**

A continuación, se detallan los resultados obtenidos de las boletas de encuestas efectuadas a los comercios establecidos en el departamento de San Juan Sacatepéquez, a través de gráficas para una mejor comprensión y su respectivo análisis.

### Gráfica no.1–Pregunta filtro

¿Conoce que es una política y procedimiento de control interno?

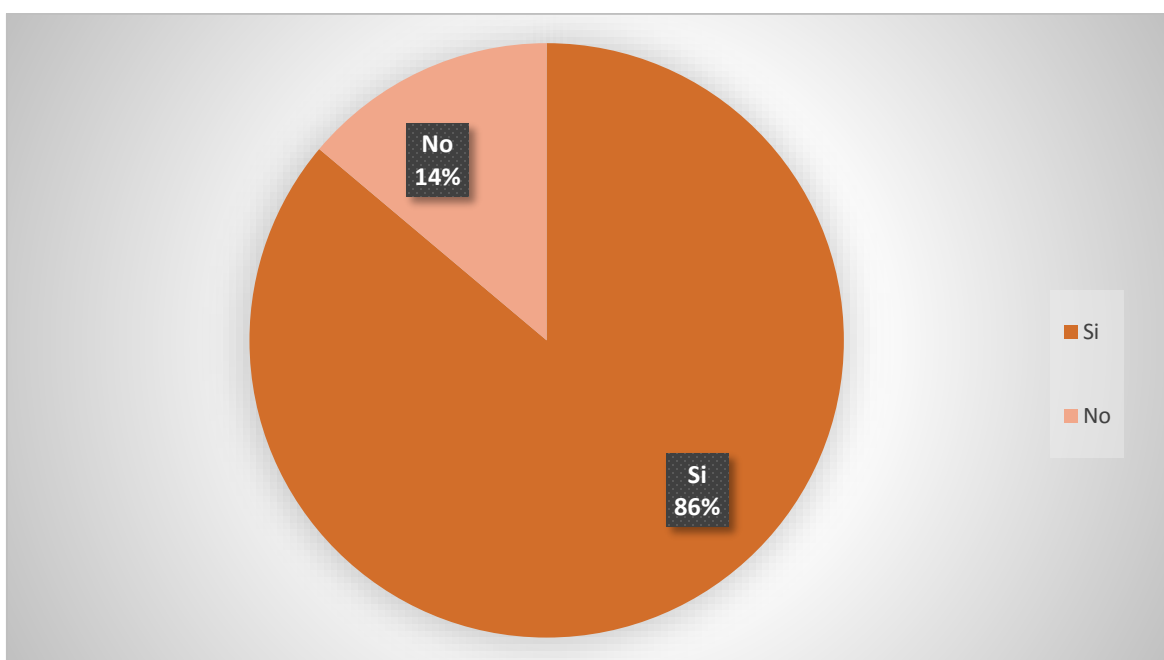


Fuente: elaboración propia, año 2020.

En el departamento de San Juan Sacatepéquez se ve reflejado que un porcentaje alto del 91% conocen que son políticas y procedimientos de control interno, así mismo se puede observar el manejo adecuado de cada uno recursos en los comercios encuestados y un 9% desfavorable que no conoce respecto al tema.

## Gráfica no.2 – Existencia de políticas y procedimientos de control interno

¿Cuentan con políticas y procedimientos de control interno?

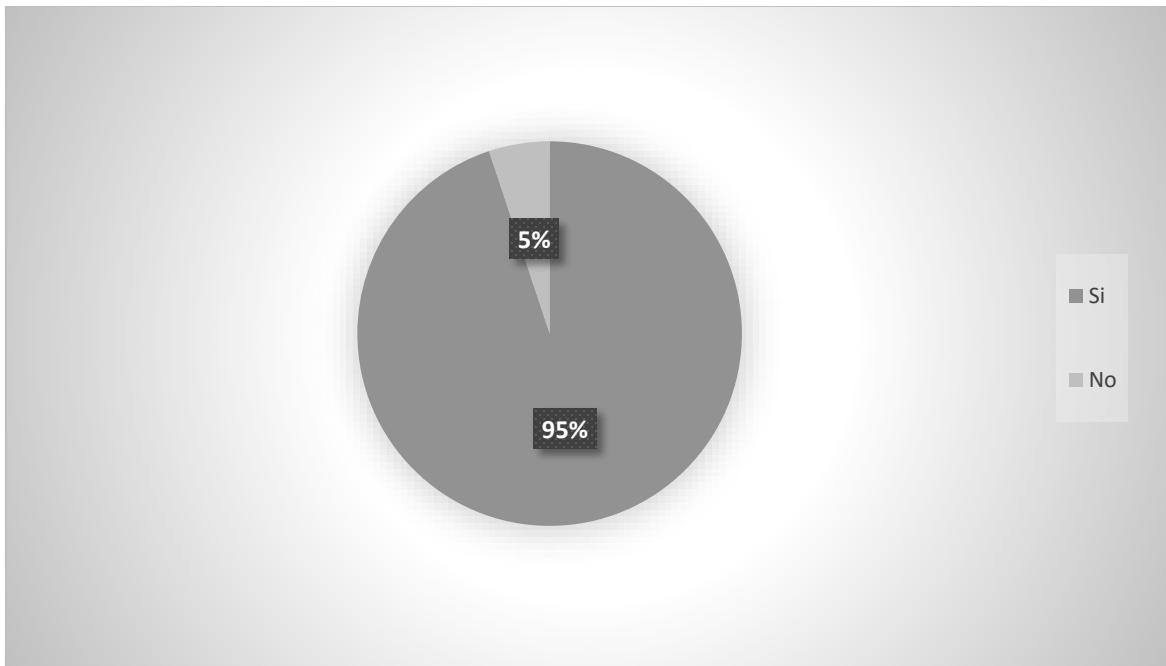


Fuente: elaboración propia, año 2020.

La importancia de las políticas y procedimientos de control interno se pueden ver claramente representados en la gráfica, con un 86% de comercios que cuentan con este método de control interno y 14% hace referencia a sus criterios propios según la boleta de encuesta realizada a los comercios correspondientes al departamento de San Juan Sacatepéquez.

### Gráfica no.3 – Importancia de políticas y procedimientos de control interno

¿Considera que las políticas y procedimientos de control interno son importantes en una empresa?

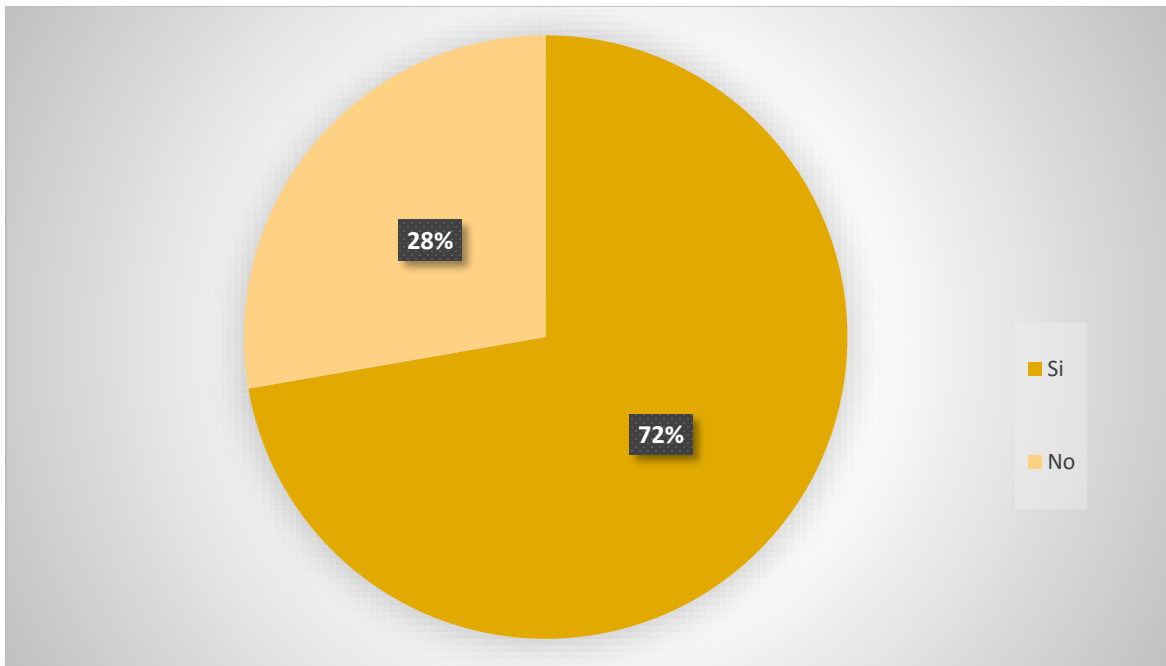


Fuente: elaboración propia, año 2020.

Con su gran mayoría los comercios establecidos en San Juan Sacatepéquez consideran que las políticas y procedimientos de control interno son de suma importancia para sus negocios y que aportan estabilidad. En su mayoría un 95% está de acuerdo de la suma importancia que tiene el control interno.

#### Gráfica no.4 – Cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos

¿Considera que si se cumplen las políticas o procedimientos establecidos en la empresa que labora?



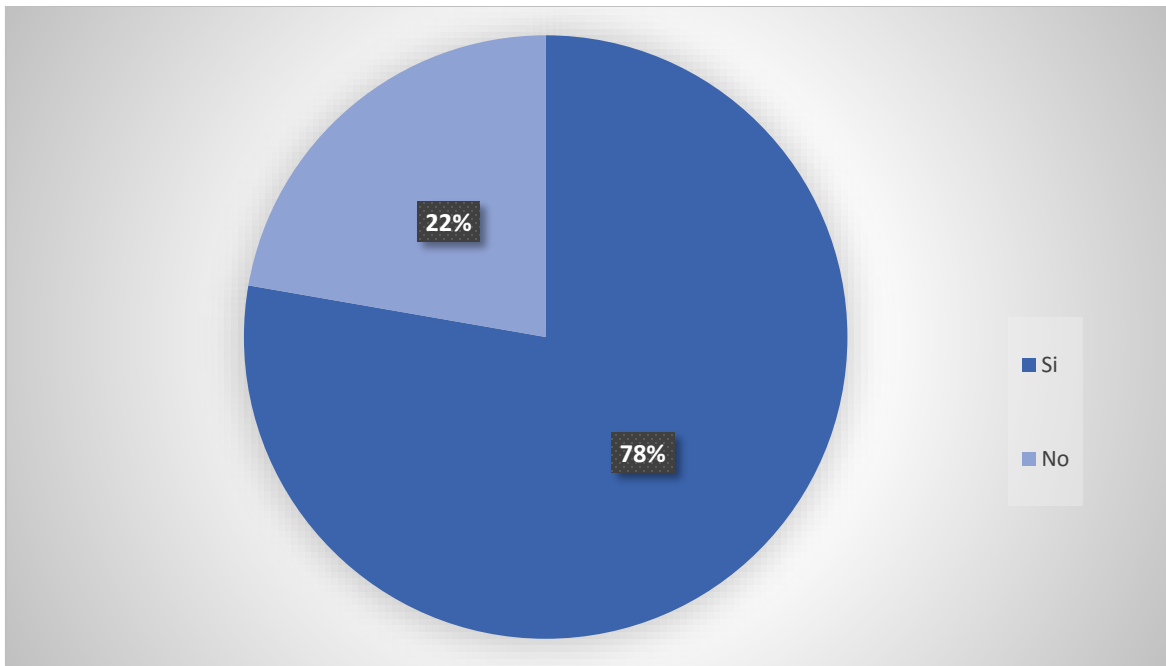
Fuente: elaboración propia, año 2020.

Según el análisis efectuado se puede determinar que con un 72%, las políticas y procedimientos de control interno establecidos en las entidades correspondientes, si se llegan a cumplir, aunque en algunas entidades no en su totalidad.



## Gráfica no.5– Eficiencia de las políticas y procedimientos establecidos

¿Cree que las políticas y procedimientos establecidos en su entorno de trabajo ayudan a mejorar el cumplimiento laboral?

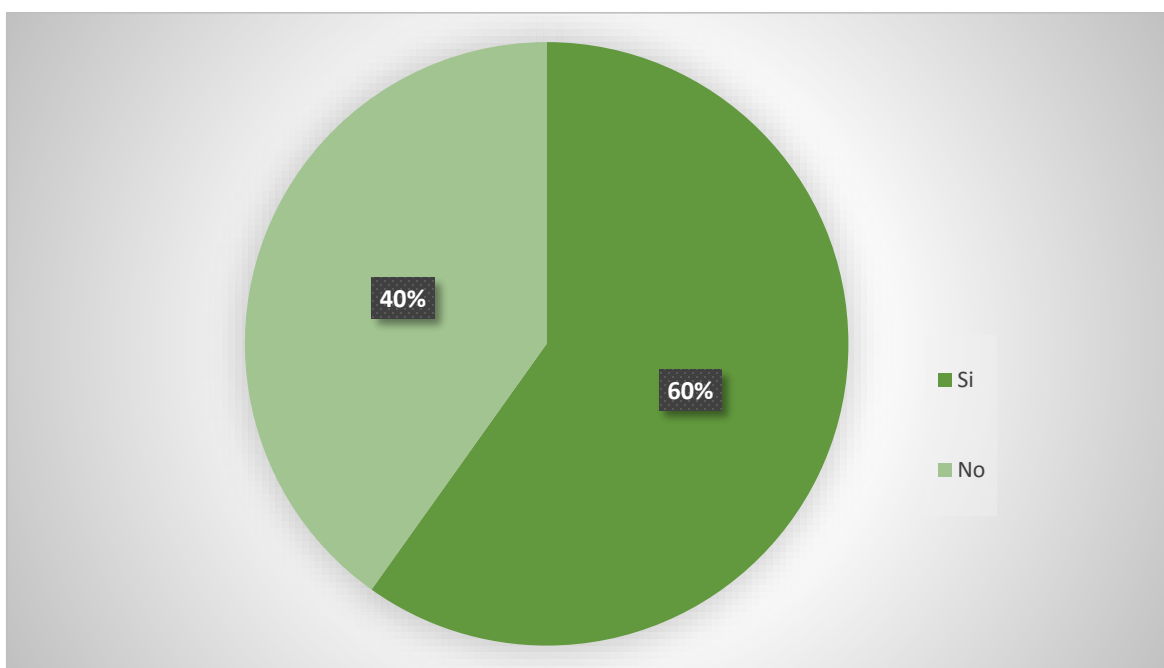


Fuente: elaboración propia, año 2020.

Se pudo determinar con claridad que un 78% de los empleados encuestados, están de acuerdo de la suma importancia que tienen las políticas y procedimientos de control interno para mejorar cada una de sus labores diarias y que las actividades se cumplan con mayor eficacia.

## Gráfica no.6 – Control diario de la políticas y procedimientos

¿Cuentan con un control diario de cada una de las políticas y procedimientos establecidos?

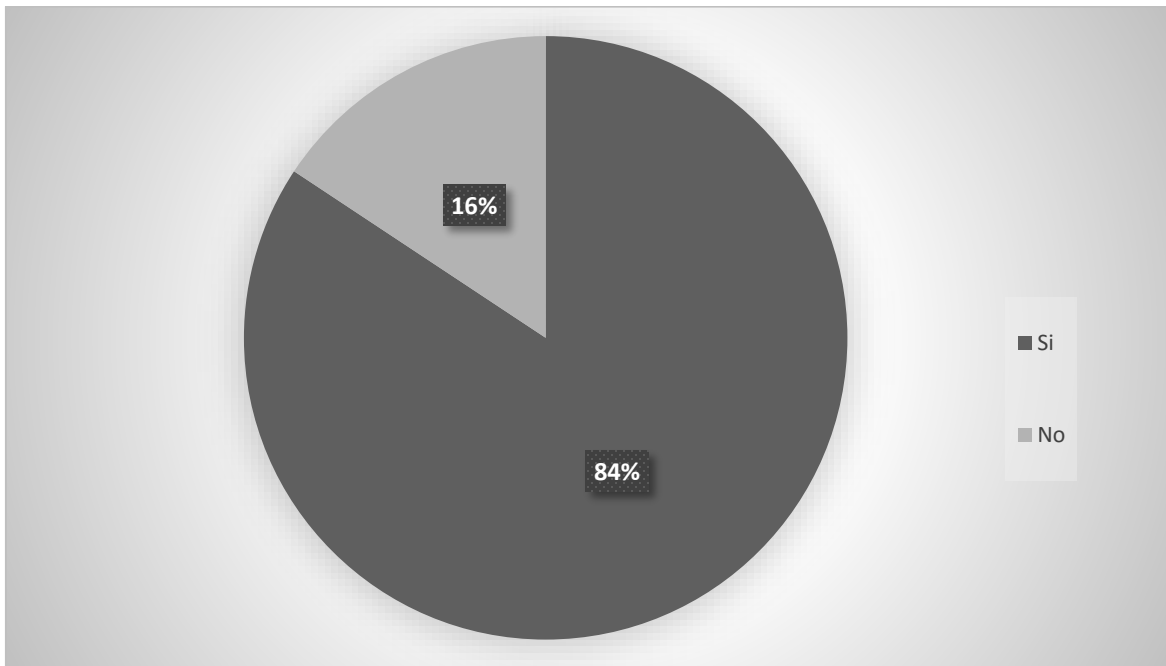


Fuente: elaboración propia, año 2020.

Según el instrumento de recaudación de datos, se pudo determinar que un 60% de los comercios, si llevan un control exhaustivo de cada una de las políticas y procedimientos establecidos en su entorno de trabajo, para que la entidad se mucho más productiva y eficiente en sus actividades realizadas.

## Gráfica no.7 – Existencia de políticas con respecto a la Ética laboral

¿Existe una política con respecto a la Ética en la entidad?

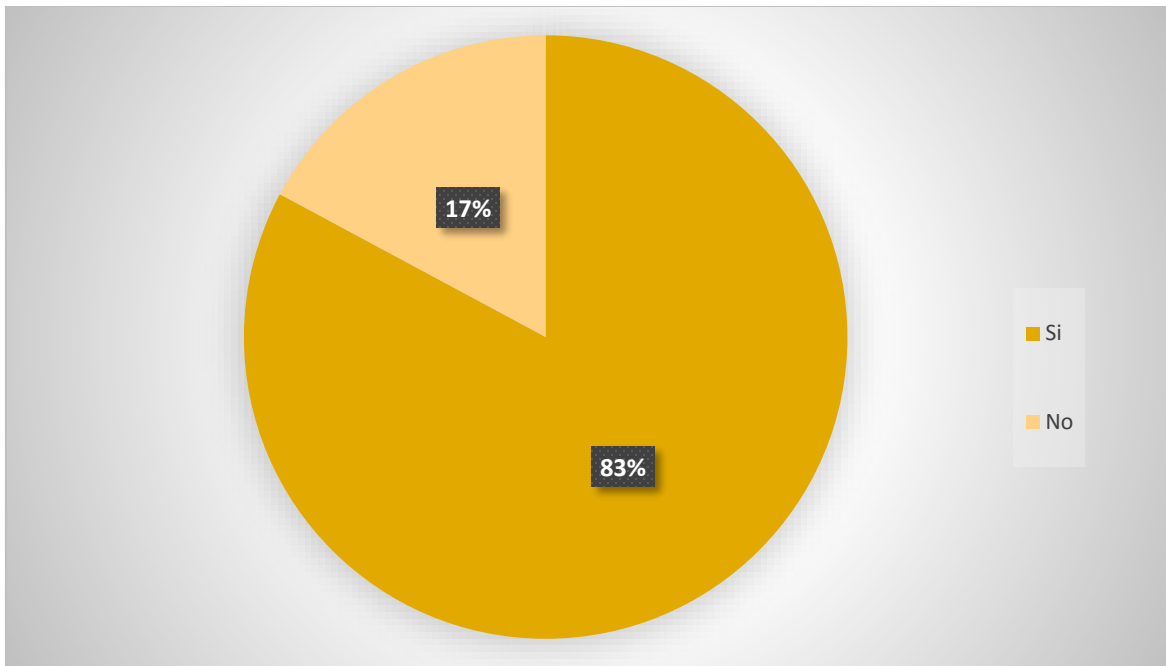


Fuente: elaboración propia, año 2020.

La ética sin duda alguna es un factor fundamental en el área de trabajo, representado en la gráfica con un 84% la política con respecto a la ética proporciona un mejor ambiente laboral y desempeño de las labores y el 16% que se puede observar en la gráfica es porque no cuentan con ninguna política o procedimiento de control interno y se rigen a criterio propio.

## Gráfica no.8 – Cumplimiento de los empleados

¿Cómo empleado cumple adecuadamente a las políticas y procedimientos establecidos en la entidad?

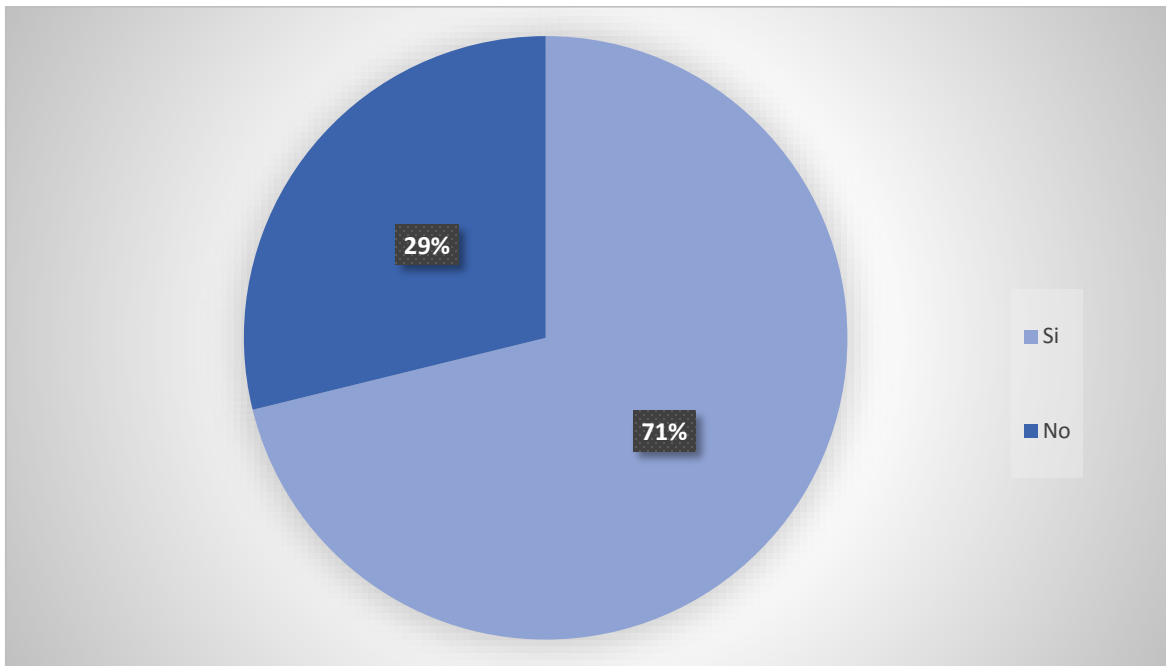


Fuente: elaboración propia, año 2020.

Según lo reflejado el 83% de las personas que laboran en los comercios de San Juan Sacatepéquez cumple con las políticas y procedimientos establecidos en su área de trabajo para un mejor ambiente laboral, mejor funcionamiento y desarrollo de cada una de las actividades.

## Grafica no.9 - Normas y políticas de control apropiadas

¿Considera apropiadas las normas y políticas de control interno establecidas en la entidad?

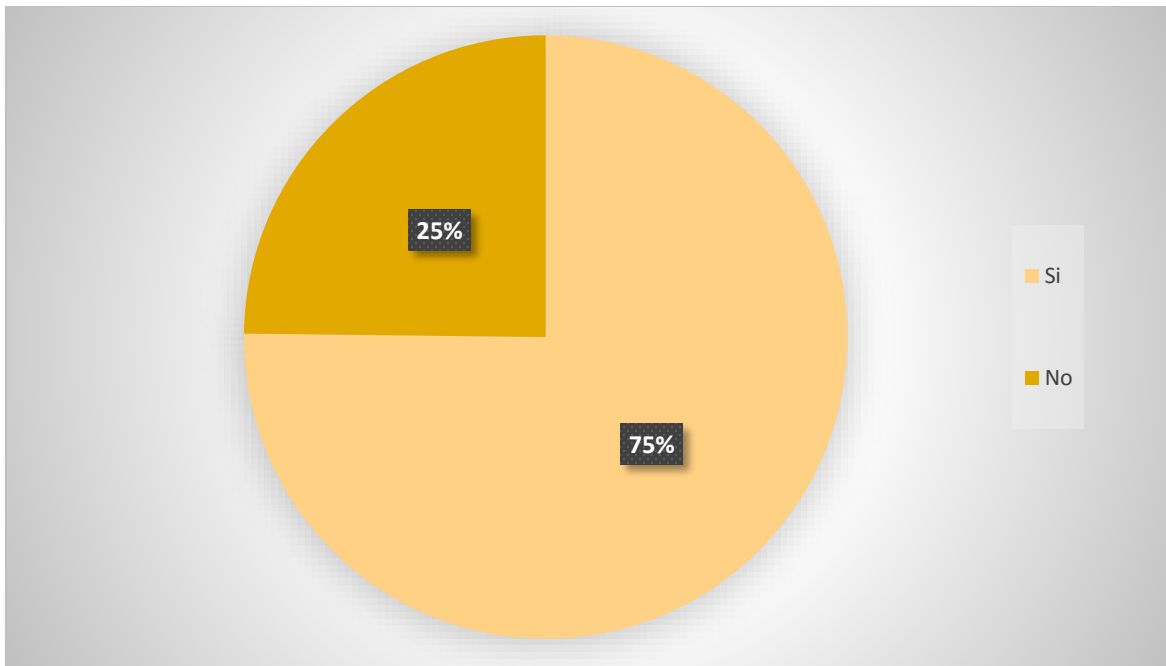


Fuente: elaboración propia, año 2020.

En la actualidad los comercios de San Juan Sacatepéquez van en crecimiento, así mismo se deben optar por normas y políticas de control interno adecuadas, con el fin de cumplir los objetivos de la entidad, sin embargo según la representación gráfica solo un 71% considera que las políticas establecidas en la entidad en que labora son apropiadas y el 29% considera que no lo son.

## Gráfica no.10 – Acciones disciplinarias

¿Cuentan con acciones disciplinarias frente al incumplimiento de las políticas y procedimientos de control interno establecidos en la entidad?



Fuente: elaboración propia, año 2020.

Hoy en día los comercios establecidos en San Juan Sacatepéquez se rigen por políticas y procedimientos de control interno en su gran mayoría, eso ayuda a que el comercio siga creciendo de manera adecuada y con 75% en los comercios que si aplican acciones disciplinarias, las entidades cobran fuerza y crecen, tanto como en la efectividad de los trabajadores y eficacia de las labores.

## Capítulo 3

### Discusión y conclusiones

En el capítulo presente corresponde la extrapolación que consiste en un análisis comparativo entre el estado actual y la información obtenida del trabajo de campo, con respecto al tema de investigación, determinando hallazgos, un análisis general y conclusiones que responde a la pregunta de investigación y a los objetivos tanto general como los específicos.

#### 3.1. Extrapolación

La situación actual en los comercios de San Juan Sacatepéquez, acerca del conocimiento de control interno va en incrementó con el paso de los años, en virtud que en la actualidad ya se utilizan métodos de control interno para el manejo adecuado de cada uno de los recursos, el buen desarrollo del talento humano y el marco competitivo comercial.

Como lo hace mención Gómez:

Las empresas desarrollan sus actividades en un marco competitivo, y para garantizar su supervivencia han de adaptar su sistema productivo al principio de la eficiencia. A si el concepto de la calidad se aplica con frecuencia a la aptitud de un producto, servicio o proceso, para satisfacer las necesidades de los usuarios (...) La integración de estos conceptos suelen optimizar condiciones materiales en que se desempeña la actividad laboral. (Gómez, B., 2016, pág. 6. Manual de prevención de riesgos laborales. MargeBooks)

En la actualidad las políticas y procedimientos de control interno son de suma importancia para los negocios, ya sea pequeñas, medianas o grandes empresas, esto ayuda para la buena administración

derivada tanto de recursos o procesos organización a las que proporcionan mejoras en la estabilidad de una entidad. En ocasiones se puede asimilar que pueden existir riesgos en el ámbito laboral por incumplimiento de funciones, como lo menciona Pardo: “El riesgo operacional lo podemos asimilar al riesgo de sufrir pérdidas directas o indirectas derivados en los procesos de la organización...”. (Pardo Álvarez, J. M, 2017, pág. 85, Gestión por procesos y riesgo operacional, AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación)

Por lo tanto, el presente documento tiene como propósito analizar el impacto que tienen las políticas y procedimientos de control interno en los comercios de San Juan Sacatepéquez y determinar si ayuda al cumplimiento laboral. Por ello es fundamental conocer la situación de la entidad para poder implementar dichas normas de control interno, así mismo determinar de qué forma son aplicables según el tipo de negocio y si la adopción de ciertas normas ayuda a minimizar el riesgo operacional, para el desarrollo y mejoras en cumplimiento de labores, como lo hace mención Guixà Mora, J. Soriano Llobera, J. y Otero Sierra:

Un profundo conocimiento sobre las condiciones de trabajo y de los riesgos asociados al mismo contribuirá al desarrollo de la profesionalidad, al interés por la prevención y a la aportación de un mayor grado de interpretación de estos aspectos en cualquier actividad, así como la mejora de las decisiones que se adoptan en los distintos niveles jerárquicos de las organizaciones. (Guixà Mora, J. Soriano Llobera, J. y Otero Sierra, C. (2013), pág. 7. Prevención de riesgos laborales. Universidad Politécnica de Catalunya)

Para poder determinar el propósito mencionado en el párrafo anterior, se realiza una recopilación de información sobre el tema de investigación, hacia los trabajadores correspondientes acerca del conocimiento adquirido en sus labores diarias y determinar los resultados, a través de análisis y conclusiones, según los comercios evaluados.



Para dar seguimiento a lo anterior, también se desea conocer la situación actual de los comercios, si las políticas y procedimientos de control interno son utilizados adecuadamente, si son los procedimientos correctos acorde a la empresa, y si se lleva un control adecuado de ciertas normas establecidas y si existen mejoras en el cumplimiento laboral o de operaciones.

En los procesos de control interno siempre existen posibilidades de riesgo, aunque se puede controlar de manera adecuada si se llevan a cabo estándares según el tipo de control interno que se desee implementar. Pardo señala que:

Las existencias del riesgo son omnipresente, es parte del orden natural de las cosas. Gestionar cualquier tipo de riesgo no significa necesariamente eliminarlo, básicamente porque muchas veces no se puede. Gestionar un riesgo significa identificarlo, analizarlo y evaluarlo y, en consecuencia adoptar las medidas oportunas; de este modo, la incertidumbre vinculada al riesgo se atenúa en gran medida.(Pardo Álvarez, J. M, 2017, pág. 85, Gestión por procesos y riesgo operacional, AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación)

Según lo mencionado, se puede determinar que las normas de control interno implementadas ayudaran a gestionar riesgos de manera continua y sin duda alguna la disminución de riesgos en procesos, proporcionara eficiencia laboral.

Cuando se habla de políticas y procedimientos de control interno pueden ser implementados de diversas maneras, en algunos casos a bases de sistemas operativos como lo hace referencia la NIA 1008, Controles informáticos generales, en su inciso no.6:

El propósito de los controles informáticos de tipo general es establecer un marco de control global sobre las actividades informáticas, así como suministrar un nivel de seguridad razonable de que los objetivos globales del control interno se cumplen. Entre los controles informáticos generales se incluyen: A) Controles de organización y gestión. Diseñados para establecer un marco organizativo sobre las actividades informáticas, entre los que se encuentran: Las políticas y procedimientos relativos a las funciones de control...

A demás se hace mención de la realización de diseños para la gestión de procedimientos operativos, esto ayuda a llevar un control de normas y procedimientos aplicables de manera eficiente y para evitar riesgos operativos. Ya que en la actualidad es de mucha mayor fiabilidad llevar procesos computarizados, más si se desarrollan a base de Normas Internacionales de Auditoria (NIA).

### 3.2. Hallazgos y análisis general

Durante el proceso de recolección de datos, en San Juan Sacatepéquez, Guatemala, se pudo observar y determinar que hay gran variedad de comercios activos en la actualidad. Esto influye a que los comercios que hoy en día permanecen en el sector, en su mayoría, tomen medidas adecuadas para el buen desarrollo y fluidez de su negocio, tanto por la gran competitividad o realmente por brindar estabilidad a la entidad.

En cuanto al desarrollo de la boleta de encuesta, se pudo obtener información verídica la cual determina el conocimiento e interés que a ocasiona el ámbito comercial para la implementación de normas de control interno. Derivado de la investigación correspondiente se obtuvieron resultados que favorecen al sector comercial municipal de San Juan Sacatepéquez, ya que las personas que laboran en ese sector conocen en gran mayoría que es una norma de control, aun sean en términos diferentes o en palabras más usuales. Sin embargo dando a conocer los términos utilizados, se pudo obtener información que muestra la importancia de dichas normas de control interno.

En algunos casos las personas evaluadas, conocían acerca del tema, pero no daban información respecto a la boleta de encuesta. A sí mismo en ocasiones cuestionaban el uso de la los datos recolectados. Según su criterio se debía a la malversación de la información o el mal uso que se diera en algún caso. El sector comercial en San Juan Sacatepéquez, muestra potencial en cuanto a implementación de normas de control que ayudan a mejorar el cumplimiento laboral y el riesgo operacional en las entidades encuestadas, pero considerablemente deben tomar medidas más drásticas métodos adaptables en cuanto a la adopción de dichas normas según la entidad lo requiera. El buen uso de normas de control interno, puede crear una estabilidad en el cumplimiento de las operaciones y la eficiencia en productividad en una entidad.

### 3.3. Conclusiones

1. Se determinó que un 86% de los comercios encuestados del municipio de San Juan Sacatepéquez, Guatemala, cuentan con políticas implementadas de control interno para la prevención de riesgos operativos y mejoras en el cumplimiento de labores, a manera de concientizar a las entidades que no cuentan aún con normas y políticas internas, promover al área encargada, el diseño y la formalización, de la implementación de controles que permitan a la entidad definir herramientas para el sustento y crecimiento operativo de la empresa.
2. Se identificó que el 95% de las personas encuestadas conocen la importancia de las políticas y procedimientos de control interno, originado de una pequeña charla efectuada al momento de la elaboración de la boleta de encuesta, se pudo concientizar a la persona, la relevancia que ocasiona adoptar e implementar dichos procedimientos de control interno. Pero también se pudo tomar como análisis que dichas normas en algunas entidades, deben ser implementadas de una manera óptima o adaptar dichos procedimientos acorde al tipo de comercio, porque en algunas entidades si hay existencia, pero no se toman medidas drásticas para el cumplimiento de dichos procesos.

3. Se comprobó a través del instrumento de recolección de datos, que los comercios establecidos en el municipio de San Juan Sacatepéquez, Guatemala, tiene políticas y procedimientos implementados apropiadamente, con un promedio del 78% se ve reflejado que las personas que laboran en dichos comercios si cumplen con las normas establecidas en la entidad, y que consideran que ciertos procedimientos de control interno empleados, si ayudan a aumentar la eficiencia en cuanto a restringir o mermar ciertos riesgos operacionales y brindan eficiencia en el cumplimiento laboral.

## Referencias

**Gómez, B.** (2016). Manual de prevención de riesgos laborales. Marge Books.

**Guixà Mora, J. Soriano Llobera, J. y Otero Sierra, C.** (2013). Prevención de riesgos laborales. Universidad Politécnica de Catalunya.

**Pardo Álvarez, J. M.** (2017). Gestión por procesos y riesgo operacional. AENOR Asociación Española de Normalización y Certificación.

**Pardo Álvarez, J. M.** (2017). Gestión por procesos y riesgo operacional. AENOR Asociación Española de Normalización y Certificación.

### 4.2. Legislación

**NIA 1008** – Evaluación de riesgos y aspectos de control interno.

## **Anexos**

1. Boleta de encuesta.

## Anexo 1

**Universidad Panamericana**

Sede San Raymundo

Facultad de Ciencias Económicas

Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

---



### Boleta de Encuesta

**Sujeto:** Empleados.

**Tema:** Control interno como estrategia para minimizar el riesgo operacional de cumplimiento laboral de los comercios de San Juan Sacatepéquez, Guatemala.

**Objetivo:** Recopilar información sobre políticas y procedimientos de control interno para la mejora del cumplimiento laboral y minimizar el riesgo en operaciones en el entorno de trabajo, por lo tanto, se solicita la colaboración en responder la siguiente boleta de encuesta. La información recopilada es utilizada únicamente para fines académicos.

**Instrucciones:** Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con una “x” la respuesta que crea más prudente según su experiencia laboral.

1. ¿Conoce que es una política y procedimiento de control interno?

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

2. ¿Cuentan con políticas y procedimientos de control interno?  
Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
3. ¿Considera que las políticas y procedimientos de control interno son importantes en una empresa?  
Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
4. ¿Considera que si se cumplen las políticas o procedimientos establecidos en la empresa que labora?  
Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
5. ¿Cree que las políticas y procedimientos establecidos en su entorno de trabajo ayudan a mejorar el cumplimiento laboral?  
Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
6. ¿Cuentan con un control diario de cada una de las políticas y procedimientos establecidos?  
Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
7. ¿Existe una política con respecto a la Ética en la entidad?  
Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
8. ¿Cómo empleado cumple adecuadamente a las políticas y procedimientos establecidos en la entidad?  
Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
9. ¿Considera apropiadas las normas y políticas de control interno establecidas en la entidad?  
Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
10. ¿Cuentan con acciones disciplinarias frente al incumplimiento de las políticas y procedimientos de control interno establecidos en la entidad?  
Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_