



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**TESIS**

**“IMPLEMENTACIÓN DE PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE CONTROL  
INTERNO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA SOAL  
SERVICE SRL, SAN JUAN BAUTISTA, 2019”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADORA PÚBLICA**

**PRESENTADO POR:**

**GRECIA ALEXANDRA RAMÍREZ SÁNCHEZ**

**ASESOR:**

**CPC. JORGE ALBERTO PÉREZ REÁTEGUI, Mg.**

**IQUITOS, PERÚ**

**2020**

# ACTA DE SUSTENTACIÓN



**UNAP**

Universidad Nacional de la Amazonía Peruana

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS

COMITÉ CENTRAL DE GRADOS Y TÍTULOS



## ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS – VIRTUAL N° 001-CCGyT-FACEN-UNAP-2020

En la ciudad de Iquitos, a los 23 días del mes de **setiembre** del año 2020, a horas: **06:00 p.m.** se dio inicio haciendo uso de la plataforma **Zoom** la sustentación pública de la Tesis titulada: **"IMPLEMENTACIÓN DE PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA SOAL SERVICE SRL, SAN JUAN BAUTISTA, 2019"**, autorizado mediante **Resolución Decanal N°0677-2020-FACEN-UNAP** presentado por la Bachiller en Ciencias Contables **GRECIA ALEXANDRA RAMÍREZ SÁNCHEZ**, para optar el Título Profesional de **CONTADORA PÚBLICA** que otorga la UNAP de acuerdo a **Ley Universitaria N° 30220** y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

El Jurado calificador y dictaminador está integrado por los siguientes profesionales:

CPC. ABELARDO LENER TUESTA CÁRDENAS, Dr.	(Presidente)
CPC. JOSÉ RICARDO BALBUENA HERNÁNDEZ, Mg.	(Miembro)
CPC. JUAN TEOBALDO LAULATE ACHO, Mg.	(Miembro)
CPC. JORGE ALBERTO PÉREZ REÁTEGUI, Mg.	(Asesor)

Luego de haber escuchado con atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron respondidas: **DE MANERA SATISFATORIA.**

El jurado después de las deliberaciones correspondientes, arribó a las siguientes conclusiones: La Sustentación Pública y la Tesis han sido: **APROBADA** con la calificación **BUENA (14).**

Estando la Bachiller apta para obtener el Título Profesional de Contadora Pública.

Siendo las 8:10 p.m. del 23 de **setiembre** del 2020, se dijo por concluido el acto académico.

CPC. ABELARDO LENER TUESTA CÁRDENAS, Dr.  
Presidenta

CPC. JOSÉ RICARDO BALBUENA HERNÁNDEZ, Mg.  
Miembro

CPC. JUAN TEOBALDO LAULATE ACHO, Mg.  
Miembro

CPC. JORGE ALBERTO PÉREZ REÁTEGUI, Mg.  
Asesor

*Somar la Universidad Iliconclasta más importante de la Amazonía del Perú, rumbo a la acreditación*

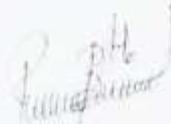
Calle Nanay N°352-356- Distrito de Iquitos – Maynas – Loreto  
<http://www.unapiquitos.edu.pe> - e-mail: [facen@unapiquitos.edu.pe](mailto:facen@unapiquitos.edu.pe) :#055-234364 /065-24384  
/ 944670264



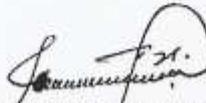
## JURADO Y ASESOR



**CPC. ABELARDO LENER TUESTA CÁRDENAS, Dr.**  
Presidente  
MATRICULA N°10-0180



**CPC. JOSÉ RICARDO BALBUENA HERNÁNDEZ, Mg.**  
Miembro  
MATRICULA N°10-0849



**CPC. JUAN TEOBALDO LAULATE ACHO, Mg.**  
Miembro  
MATRICULA N°10-0750



**CPC. JORGE ALBERTO PÉREZ REÁTEGUI, Mg.**  
Asesor  
MATRICULA N°10-0528

# RESULTADO DEL INFORME DE SIMILITUD



Submission author: **Universidad Nacional de la Amazonia Peruana** Check ID: **12842349**  
Check date: **04.10.2019 19:44:18 GMT+0** Check type: **Doc vs Internet + Library**  
Report date: **04.10.2019 19:47:07 GMT+0** User ID: **hidden by privacy settings**

File name: **TESIS RESUMEN GRECIA RAMIREZ SANCHEZ**

File ID: **17064915** Page count: **39** Word count: **9651** Character count: **60441** File size: **1.16 MB**

## 17.6% Matches

Highest match: **3.18%** with source <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108247/Sistemas%20de%20Control%20Gere>

16.7% Internet Matches	418	Page 41
2.19% Library matches	51	Page 45

## 11.3% Quotes

Quotes	25	Page 40
No references found		

## 0% Exclusions

No exclusions found

## Replacement

No replaced characters found

## DEDICATORIA

Quiero dedicar el presente trabajo de investigación principalmente a Dios, por darme las fuerzas y la sabiduría para continuar con este proceso necesario para obtener el título de contador.

A mis padres que sin ellos nada de esto hubiera sido posible, porque con su amor y sacrificio lograron darme una buena educación y enseñarme el significado de la fuerza, la voluntad, la dedicación y la perseverancia. A ellos les dedico cada éxito y logro que obtengo en la vida. ¡Son los mejores!

Finalmente al resto de mi familia y demás personas que siempre estuvieron ahí apoyándome y compartiendo conmigo muchos de sus conocimientos.

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por regalarme salud y vida para poder cumplir cada meta que tengo trazada. Por bendecirme a lo largo del camino y no dejarme caer a pesar de las dificultades y adversidades que se presentaron en ciertos momentos.

Gracias a mis padres, Ruby y Alex, por el apoyo incondicional que me dan, por acompañarme en este reto, por confiar en mí y por ser el ejemplo que cualquier persona necesita, les estaré eternamente agradecida.

Quiero agradecer también a mi asesor, al CPC. Jorge Alberto Pérez Reátegui, por su paciencia, entrega y dedicación, por saber guiarme y darme buenos consejos y valiosas enseñanzas, por apoyarme hasta el final y porque gracias a él cumpliré una de mis metas más anheladas.

Y por último agradecer al resto de mi familia, a mis compañeros de trabajo y amigos, por motivarme a seguir adelante.

## INDICE GENERAL

	Pág.
PORTADA	i
ACTA DE SUSTENTACIÓN	ii
JURADO Y ASESOR	iii
RESULTADO DEL INFORME DE SIMILITUD	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
INDICE GENERAL	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	6
1.1. Antecedentes	6
1.2. Bases teóricas	8
1.3. Definición de términos básicos	13
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	17
2.1 Tipo y diseño	17
2.2 Diseño muestral	17
2.3 Procedimientos de recolección de datos	17
2.4 Procesamiento y análisis de datos	18
2.5 Aspectos éticos	18
CAPÍTULO III: RESULTADOS	20
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN	39

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES	42
CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES	44
CAPÍTULO VII: FUENTES DE INFORMACIÓN	46
ANEXOS	
1. Matriz de consistencia	
2. Instrumento de recolección de datos	
3. Consentimiento informado	

## INDICE DE TABLA

	Pág.
Tabla 1: GERENCIA GENERAL	21
Tabla 2: ÁREA DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE	22
Tabla 3: ÀREA DE TALENTO HUMANO	24
Tabla 4: ÀREA DE CONTABILIDAD	25
Tabla 5: ÀREA DE COSTOS Y PRESUPUESTOS	26
Tabla 6: ÀREA DE LOGÌSTICA	28
Tabla 7 : ÀREA DE ALMACÉN	29
Tabla 8: AMBIENTE O ENTORNO DE CONTROL	30
Tabla 9: EVALUACIÓN DE RIESGOS	31
Tabla 10: ACTIVIDADES DE CONTROL GERENCIAL	33
Tabla 11: SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	34
Tabla 12: SUPERVISIÓN Y/O MONITOREO	35
Tabla 13: IMPLEMENTACIÓN POR COMPONENTE	36

## INDICE DE GRAFICOS

	Pág.
Gráfico 1: Componentes del área de Gerencia General	22
Gráfico 2: Componentes del área de SSMA	23
Gráfico 3: Componentes del área de Talento Humano	24
Gráfico 4: Componentes del área de Contabilidad	26
Gráfico 5: Componentes del área de Costos y Presupuestos	27
Gráfico 6: Componentes del área de Logística	28
Gráfico 7: Componentes del área de Almacén	29
Gráfico 8: Ambiente o Entorno de Control	31
Gráfico 9: Evaluación de Riesgos	32
Gráfico 10: Actividades de Control Gerencial	33
Gráfico 11: Sistema de Información y Comunicación	34
Gráfico 12: Supervisión y/o Monitoreo	35
Gráfico 13: Grado de Implementación por Componente	36
Gráfico 14: Grado de Implementación del sistema de control interno	37

## RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue determinar el grado de implementación de los principios del sistema de control interno en la gestión administrativa de la empresa SOAL SERVICE SRL año 2019, es de tipo cualitativa - descriptiva y diseño no experimental, asimismo, debido a que la investigación es documental y de caso, no existe población ni muestra. Al respecto, se utilizó la técnica de la entrevista que se aplicó al gerente (dueño) y a los jefes de área de la empresa de servicios en estudio (caso), quienes respondieron a través de un cuestionario de preguntas cerradas, llegando finalmente a concluir que: existe control interno en la empresa, sin embargo, no tienen implementados los principios en su totalidad, ya que la mayoría son deficientes y falta una mejor organización en la gestión administrativa.

Se percibe la aplicación de algunos principios de los componentes del sistema de control interno en las actividades de la empresa, pero en su conjunto no están implementados correctamente.

Los Componentes del sistema de control interno menos eficientes son: Evaluación de Riesgos y Supervisión y/o Monitoreo, siendo aquellos en los que se encontraron más respuestas negativas que positivas, a pesar de ello ha ido creciendo, cumpliendo con su misión y visión y mejorando sus servicios en estos últimos años, por lo que está en condiciones de adaptarse fácilmente a los cambios si logra implementar eficientemente los principios del sistema de control interno.

Palabras clave: Control Interno, Sistemas, Principios, Gestión Administrativa.

## **ABSTRACT**

The objective of the present research was to determine the degree of implementation of the principles of the internal control system in the administrative management of the company SOAL SERVICE SRL year 2019, it is of qualitative type - descriptive and non-experimental design, also, because the research it is documentary and case, there is no population or sample. In this regard, the interview technique was used, which was applied to the manager (owner) and the area heads of the services company under study (case), who responded through a questionnaire of closed questions, finally concluding that: there is internal control in the company, however, the principles are not fully implemented, since most are deficient and lack a better organization in administrative management.

The application of some principles of the components of the internal control system is perceived in the company's activities, but as a whole they are not implemented correctly.

The least efficient components of the internal control system are: Risk Evaluation and Supervision and/or Monitoring, being those in which more negative than positive responses were found, in spite of it has been growing, fulfilling its mission and vision and improving its services in these last years, reason why it is in conditions to adapt easily to the changes if it manages to implement efficiently the principles of the internal control system.

Keywords: Internal Control, System, Principles, Administrative Management.

## INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación se titula: Implementación de principios del sistema de control interno en la gestión administrativa de la empresa SOAL SERVICE SRL, San Juan Bautista, año 2019, y tiene como objetivo determinar el grado de implementación de los principios del sistema de control interno en la gestión administrativa de la empresa.

A nivel internacional y nacional existen proyectos de investigación con temas similares al presente, sin embargo a nivel regional y local no se ha encontrado ningún trabajo de investigación, sobre aspectos relacionados con el sector en estudio, por lo tanto, existe un desconocimiento y un desinterés bastante notorio sobre el tema en nuestra región, a pesar de tener una importancia alta en el mundo empresarial ya que sin la existencia de un óptimo control interno las empresas no pueden llegar a cumplir sus objetivos, además no se puede tener una eficiente gestión administrativa si desconocen los riesgos a los que están expuestos y sin implementar de manera adecuada los principios de los Componentes del Sistema de Control Interno.

Esta investigación de tipo cualitativa y con diseño no experimental – descriptivo, documental y de caso, demuestra que, si bien es cierto, se cumplen con algunos principios de los componentes del sistema de control interno en las actividades de la empresa pero no están implementados en el grado adecuado ni de la manera correcta, sin embargo, es posible hacerlo, cumpliendo con las recomendaciones dadas ya que se identificaron sus puntos más débiles , de tal manera que se logre mejorar la toma de decisiones gerenciales y contribuya a un buen desarrollo organizacional, optimizando la

calidad y transparencia en sus operaciones. Para el logro de los objetivos se aplicó un cuestionario con preguntas cerradas al encargado de cada area administrativa de la empresa.

### **Problema general**

¿Cuál es el grado de implementación de los principios del sistema de control interno en la gestión administrativa de la empresa SOAL SERVICE SRL, San Juan Bautista, 2019?

### **Problemas específicos**

- a) ¿Cuál es el grado de implementación de los principios del Ambiente o Entorno de Control del sistema de control interno en la gestión administrativa de la empresa SOAL SERVICE SRL, San Juan Bautista, 2019?
- b) ¿Cuál es el grado de implementación de los principios de la Evaluación de Riesgos del sistema de control interno en la gestión administrativa de la empresa SOAL SERVICE SRL, San Juan Bautista, 2019?
- c) ¿Cuál es el grado de implementación de los principios de las Actividades de Control del sistema de control interno en la gestión administrativa de la empresa SOAL SERVICE SRL, San Juan Bautista, 2019?
- d) ¿Cuál es el grado de implementación de los principios del Sistema de Información del sistema de control interno en la gestión administrativa de la empresa SOAL SERVICE SRL, San Juan Bautista, 2019?

- e) ¿Cuál es el grado y eficiencia de implementación de los principios de la Supervisión y/o Monitoreo del sistema de control interno en la gestión administrativa de la empresa SOAL SERVICE SRL, San Juan Bautista, 2019?

### **Objetivo general**

Determinar el grado de implementación de los principios del sistema de control interno en la gestión administrativa de la empresa SOAL SERVICE SRL, San Juan Bautista, 2019.

### **Objetivos específicos**

- a) Describir el grado de implementación de los principios del Ambiente o Entorno de Control del sistema de control interno en la gestión administrativa de la empresa SOAL SERVICE SRL, San Juan Bautista, 2019.
- b) Describir el grado de implementación de los principios de la Evaluación de Riegos del sistema de control interno en la gestión administrativa de la empresa SOAL SERVICE SRL, San Juan Bautista, 2019.
- c) Describir el grado de implementación de los principios de las Actividades de Control del sistema de control interno en la gestión administrativa de la empresa SOAL SERVICE SRL, San Juan Bautista, 2019.
- d) Describir el grado de implementación de los principios del Sistema de Información del sistema de control interno en la gestión administrativa de la empresa SOAL SERVICE SRL, San Juan Bautista, 2019.

- e) Describir el grado y eficiencia de implementación de los principios de la Supervisión y/o Monitoreo del sistema de control interno en la gestión administrativa de la empresa SOAL SERVICE SRL, San Juan Bautista, 2019.

### **Justificación de la investigación**

La presente investigación es importante, porque con su desarrollo se determinó el grado de implementación de los principios del sistema de control interno y su contribución a mejorar los resultados de la gestión administrativa de la empresa SOAL SERVICE SRL, para hacer más fácil el cumplimiento de sus objetivos y metas propuestas, además el conocer los puntos más débiles de la misma, servirá para una eficiente toma de decisiones gerenciales y un buen desarrollo organizacional, optimizando la calidad y transparencia en sus operaciones.

Al respecto, se verificó si la empresa ha desarrollado y formalizado de manera correcta las medidas organizativas que le permitan tener un sistema de control interno bien implementado y que le garantice un adecuado manejo de la gestión administrativa en sus diferentes áreas. En consecuencia, en la empresa SOAL SERVICE SRL se verificó el diseño y funcionamiento del sistema de control interno, con el fin de establecer una mejor gestión administrativa buscando lograr una mayor eficiencia en sus operaciones, asimismo se convertirá en un elemento de apoyo a la empresa, que le permitirá lograr una ventaja competitiva con respecto a otras empresas del mismo rubro y de esta manera crecer dentro del mercado local y nacional.

Esta investigación también se justifica porque servirá como antecedente y base teórica para posibles investigaciones posteriores relacionadas al sistema de control interno a nivel local, nacional y de ser el caso internacional. Finalmente, el presente trabajo de investigación servirá para obtener el título profesional de contador(a) público.

## **CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO**

### **1.1. Antecedentes**

#### **A nivel internacional**

Ceballos (2004), en su tesis *Sistemas de Control Gerencial en los Negocios Internacionales: Enfoques y Antecedentes Empíricos, Santiago de Chile - 2004*, se plantea como objetivo estudiar el alcance de los sistemas de control que usan las firmas internacionales para evaluar el desempeño de sus unidades de negocios en el extranjero. La metodología de investigación fue de carácter exploratorio, se han analizado los antecedentes disponibles en la literatura técnica, en documentos y trabajos que recogen experiencias de empresas internacionales; también se ha analizado los distintos modelos de control de gestión usados por multinacionales.

Concluye, que un sistema de control es una herramienta básica dentro de las firmas y que uno de sus objetivos más importantes es la alineación de los objetivos de la firma con los objetivos de sus unidades internacionales. Finalmente se concluye que la efectividad de un sistema de control va a depender de si las firmas internacionales toman en cuenta varios factores, tales como: la cultura de los países, la estructura organizacional, la estrategia de la compañía, etc., también se concluye que las firmas deben estar constantemente revisando y modificando sus sistemas de control para que sigan siendo efectivos.

Asimismo, agrega que si bien el control es un problema que debe solucionar la firma (organización internacional), es decir, es sumamente complicado tener en consideración todas las variables que influyen y afectan en la adopción de un sistema, también se debe tener en cuenta que el control soluciona muchos problemas dentro de la firma. Es por esto que, las firmas no deben descuidar el control e ir revisando y modificando sus sistemas constantemente, es decir, evaluar la efectividad de sus sistemas de control el tipo de bien o servicio que se ofrece (factores internos).

Finalmente, señala que no existe un modelo único del control que sea aplicable a cualquier situación. El tipo de control que se debe llevar a cabo en cada situación va a depender de la cultura, de las restricciones

gubernamentales, ambiente económico (factores externos), y del tamaño, estructura y estrategia organizacional, la motivación e incentivos requeridos, la cultura organizacional, la forma de penetración del mercado extranjero, la orientación (exportadora, abastecedora del mercado local), y el tipo de bien o servicio que se ofrece (factores internos).

### **A nivel nacional**

Ramos (2016), en su investigación *El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú: Caso Brandon's Negocios e Inversiones SAC – El Porvenir, 2015*, se plantea como objetivo: Determinar y describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú y de la empresa Brandon's en estudio. La metodología de investigación fue tipo cualitativo de diseño no experimental, descriptivo – bibliográfica – documental y de caso, no hay población ni tampoco muestra.

Concluye, que los autores nacionales y regionales no han demostrado estadísticamente la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú; sin embargo, las bases teóricas establecen que si existe influencia entre el control interno y gestión administrativa.

Finalmente, señala que tanto a nivel nacional como en la empresa Brandon's del caso de estudio (El Porvenir - Trujillo), no se ha demostrado la influencia positiva del control interno en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú y la empresa del caso; sin embargo, la literatura pertinente señala que, el control interno aplicado adecuadamente, sí influye positivamente en la gestión de las empresas.

### **A nivel regional**

A nivel regional no se han encontrado ningún trabajo de investigación realizado por cualquier investigador en cualquier ciudad de la Región Loreto, sobre aspectos relacionados con el sector en estudio.

## **A nivel local**

A nivel local no se han encontrado ningún trabajo de investigación realizado por cualquier investigador en cualquier parte de la provincia de Maynas, sobre aspectos relacionados con el sector en estudio.

### **1.2. Bases teóricas**

#### 1.2.1. Teoría de la gestión administrativa:

Koontz y Wehrich (2007, pág. 13), señalan que para Frederick Taylor – padre de la administración científica, su máxima preocupación era incrementar la productividad a través de la aplicación del método científico, lo que resultaría en una mayor eficiencia en la producción y un pago mayor a los trabajadores. En su obra “los principios de la administración científica” (1911), los principios fundamentales que Taylor consideró la base del método de la administración científica, se enfatizaban el cambiar las reglas prácticas por ciencias, la creación de armonía y cooperación entre los grupos, el logro por el mayor rendimiento y no restringir la producción y la oferta de desarrollo a los trabajadores.

Koontz y Wehrich (2007, pág. 14), señalan que Henri Fayol, Ingeniero industrial francés, reconocido como el fundador y padre de la “moderna teoría de la administración por operaciones” o de la gerencia moderna, en 1916 escribió un libro titulado “Administración Industrial y General” (“Administration Industrielle et Générale”). En este libro dividió las actividades industriales en seis grupos: técnicas, comerciales, financieras, de seguridad, de contabilidad y administrativas. Como se había percatado de la falta de principios de administración y un método para enseñarla, formuló los 14 principios administrativos, los mismos que no son absolutos sino exigibles y que deben aplicarse. Así tenemos que los 14 principios se describen en la siguiente figura:

**Figura n.º 1**  
**Principios de la Teoría Moderna de la Administración**



**Fuente:** Fayol – 1916, libro titulado “Administration Industrielle et Générale”

### 1.2.2 Teoría del control interno:

Berbia (2008) señala que el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), que significa Comité de Organizaciones patrocinadoras de la Comisión Treadway, está compuesto por cinco organizaciones profesionales, que tienen su sede en los Estados Unidos. Es una organización voluntaria (sin ánimo de lucro) del sector privado dedicada a orientar, a la administración ejecutiva y a las entidades de gobierno hacia el establecimiento de operaciones de negocios más efectivas, eficientes y éticas.

En 1985 patrocina la creación de la National Commission on Fraudulent Financial Reporting (Comisión nacional sobre información financiera fraudulenta), Comisión Treadway, que es una iniciativa independiente del sector privado que estudia los factores causales que pueden conducir a la información financiera fraudulenta.

En el 2017 se actualizó el marco COSO-ERM (Enterprise Risk Management), en referencia al Marco de Gestión de Riesgos de 2004, relacionado con los gobiernos corporativos, diseñado para ayudar a las

organizaciones a crear, preservar y generar valor en el tiempo que mejora su enfoque para gestionar los riesgos.

**Figura n.º 2**  
**Cubo COSO del Sistema de Control Interno**



**Tomado de:** Escuela Nacional de Control de la Contraloría General de la República.

Fuente de imagen: [www.rcgcontrolinterno.com](http://www.rcgcontrolinterno.com)

En el modelo actualizado de control interno (COSO 2013 – MARCO DE CONTROL INTERNO INTEGRADO) se puede ver que está compuesto por los cinco (5) componentes establecidos en el Marco anterior (1992) y diecisiete (17) principios que la administración de toda organización debería implementar; este modelo pone énfasis en el reporte no financiero y riesgos de fraude, el cual se detalla a continuación:

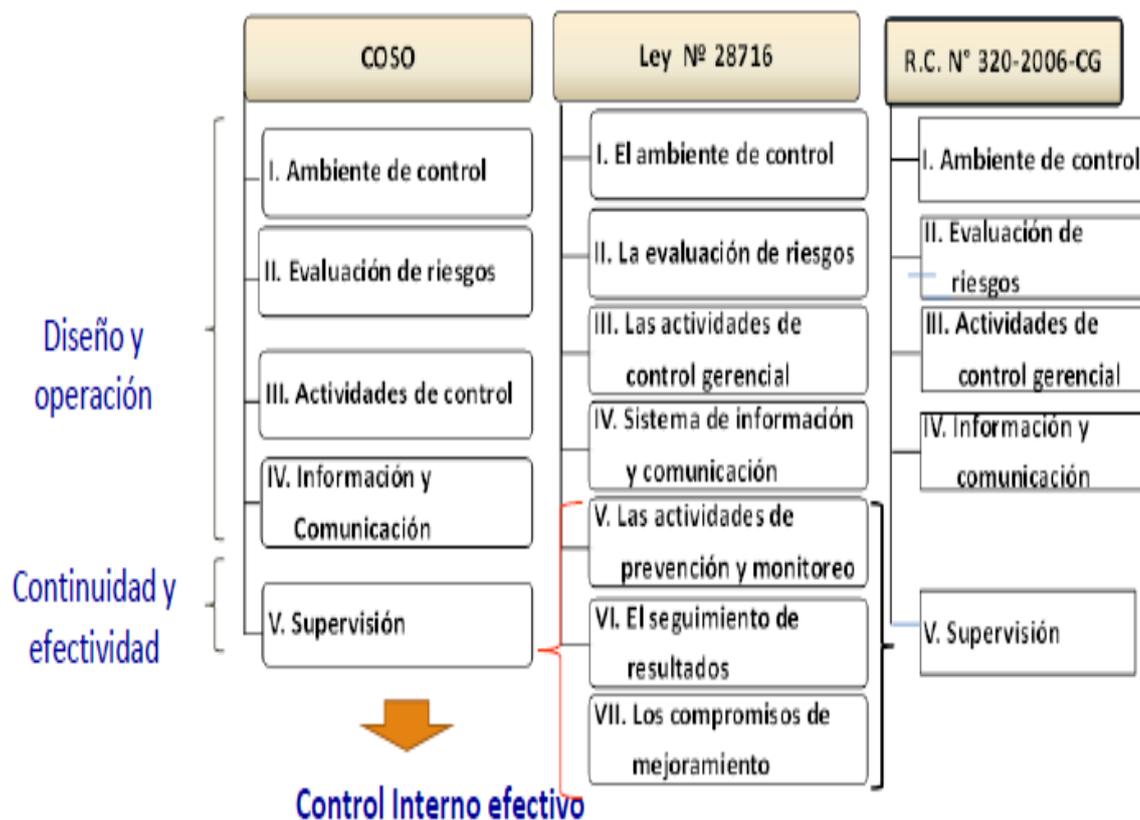
**Figura n.º 3**  
**Componentes y Principios del Sistema de Control Interno**

<u>COMPONENTES</u>	<u>PRINCIPIOS</u>
<b>I. Ambiente o Entorno de control</b>	Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos Principio 2: Ejercicios de control de responsabilidad de supervisión Principio 3: Establece estructura organizacional, autoridad, y responsabilidad Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia Principio 5: Ejerce responsabilidad de control interno
<b>II. Evaluación de riesgos</b>	Principio 6: Objetivos específicos claros y relevantes Principio 7: Identifica y analiza los riesgos Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude Principio 9: Identifica y analiza cambios significativos
<b>III. Actividades de control</b>	Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales para tecnología TICs Principio 12: Implementar a través de políticas y procedimientos
<b>IV. Sistemas de Información</b>	Principio 13: Utiliza información Relevante de calidad Principio 14: Comunicación interna Principio 15: Comunicación externa
<b>V. Supervisión del sistema de control – Monitoreo</b>	Principio 16: Dirige evaluaciones continuas y/o independientes Principio 17: Evaluación y comunicación de deficiencias

Fuente: COSO 2013 – MARCO DE CONTROL INTERNO INTEGRADO.

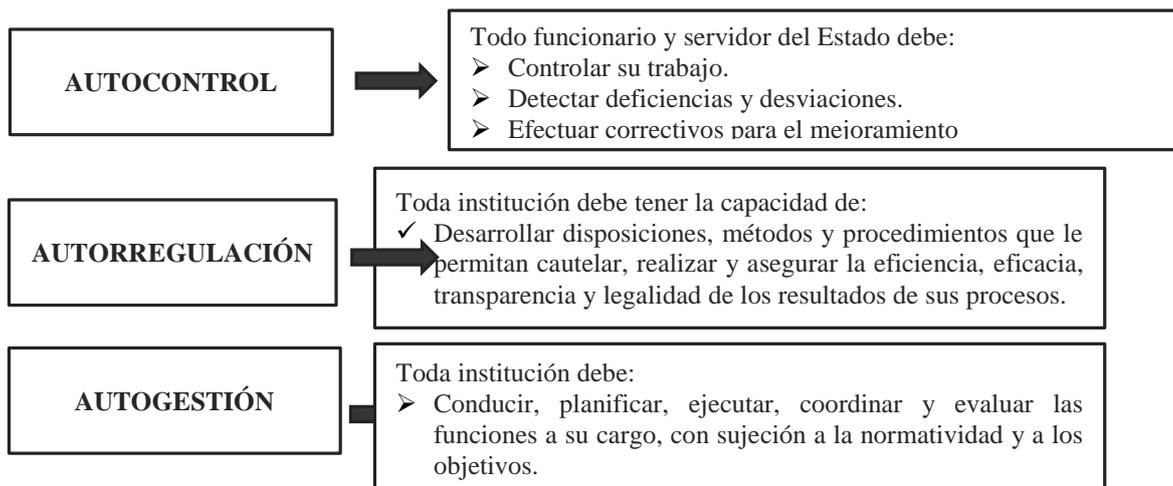
Si comparamos el informe emitido por el COSO, se puede ver que los componentes del control interno fueron asimilados por las normas del sector público, como se muestra a continuación:

**Figura n.º 4**  
**Componentes del Sistema de Control Interno**



**Fuente:** Escuela Nacional de Control de la Contraloría General de la República.

Según las normas de control interno aprobadas mediante Resolución de Contraloría n.º 320-2006-CG de 30 de octubre de 2006, establece los siguientes principios del control interno:



**Fuente:** Elaboración propia.

El artículo 9º de la Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, establece los siguientes principios del control gubernamental:

a) La universalidad	g) El debido proceso de control	m) El acceso a la información
b) El carácter integral	h) La eficiencia, eficacia y economía	n) La reserva
c) La autonomía funcional	i) La oportunidad	o) La continuidad de las actividades o funcionamiento de la entidad
d) El carácter permanente	j) La objetividad	p) La publicidad
e) El carácter técnico y especializado del control	k) La materialidad	q) La participación ciudadana
f) La legalidad	l) El carácter selectivo del control	r) La flexibilidad
	ll) La presunción de licitud	

**Fuente:** Elaboración propia.

### 1.3. Definición de términos básicos

- a) **Control Interno.** Berbia (2008) señala que el informe COSO (1992) define el Control Interno como un proceso efectuado por el Directorio, la Dirección y el resto de los integrantes de una organización, destinado a proveer una razonable seguridad en el

logro de ciertos objetivos: eficacia y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las leyes y reglamentaciones.

- b) Sistema de Control Interno.** La Contraloría en el artículo 3º de la Ley n.º 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado, define un Sistema de Control Interno, como el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluido la actitud de las autoridades y el personal, organizados e instituidos en cada entidad del Estado, para la consecución de los objetivos del control interno.
- c) Ambiente o Entorno de Control.** El Instituto de Auditores Internos de España, señala que el entorno de control se ve influenciado por una serie de factores internos y externos, entre los que se incluyen la trayectoria histórica de la organización, sus valores, el mercado en el que opera y su entorno competitivo y regulatorio. Está definido por las normas, procesos y estructuras que guían al personal, en todos los niveles de la organización, en el desempeño de sus responsabilidades de cara al control y a la toma de decisiones.
- d) Evaluación de Riesgos.** El Instituto de Auditores Internos de España, define el riesgo como la posibilidad de que un evento ocurra y afecte negativamente a la consecución de los objetivos. La evaluación de riesgos implica un proceso dinámico e iterativo para identificar y evaluar los riesgos de cara a la consecución de los objetivos. Una condición previa a la evaluación de riesgos es el establecimiento de objetivos asociados a los diferentes niveles de la organización. Requiere que la dirección tome en cuenta el impacto que puedan tener posibles cambios en el entorno externo y dentro de su propio modelo de negocio.

- e) **Actividades de Control.** El Instituto de Auditores Internos de España, indica que son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos que incidan en el cumplimiento de los objetivos. Se llevan a cabo en todos los niveles de la organización, en las diferentes etapas de los procesos de negocio y en el entorno tecnológico. Según su naturaleza pueden ser preventivo o de detección y abarcar una amplia gama de actividades manuales y automatizadas, tales como autorizaciones y aprobaciones, verificaciones, conciliaciones y revisiones del desempeño empresarial.
  
- f) **Sistema de Información y Comunicación.** El Instituto de Auditores Internos de España, señala que la información es necesaria para que la organización pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno en aras de conseguir sus objetivos. La comunicación, es el proceso continuo e iterativo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria. La comunicación interna, es el medio por el cual la información se difunde por toda la organización, que fluye hacia arriba, hacia abajo y a todo nivel de la organización. La comunicación externa, permite comunicar de fuera hacia el interior, información externa relevante y proporciona información a las partes de externas en respuesta a las necesidades y expectativas.
  
- g) **Supervisión y/o Monitoreo.** El Instituto de Auditores Internos de España, manifiesta que en las actividades de supervisión la organización utiliza las evaluaciones continuas, independientes o una combinación de ambas para determinar si cada uno de los componentes del control interno (incluidos los controles para cumplir los principios a los distintos niveles de la organización y de

sus unidades de negocio) están implementados y en funcionamiento.

La supervisión es una herramienta fundamental de la evaluación de la eficacia del control interno llevada a cabo en la organización y aporta un valioso apoyo a las afirmaciones sobre la eficacia de este sistema.

## CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

### 2.1 Tipo y diseño

El tipo de la investigación es cualitativo.

El nivel de investigación es descriptivo, debido a que sólo se limitó a describir y analizar la variable en estudio, en base a la revisión bibliográfica documental y a lo que señala la literatura respectiva.

El diseño es no experimental – descriptivo, documental y de caso.

Es no experimental, porque se realizó sin manipular deliberadamente la variable, se observó el fenómeno tal como se muestra dentro de su contexto.

### 2.2 Diseño muestral

**Población y muestra:** Debido a que la investigación es descriptiva, documental y de caso, no existe población y tampoco existe muestra.

### 2.3 Procedimientos de recolección de datos

Para el procedimiento de recolección de datos se aplicó la revisión bibliográfica documental y la técnica de la entrevista, para lo cual se realizó coordinaciones previas con el dueño de la empresa en estudio, quien me proporcionó información sobre la estructura organizacional y el sistema de control interno de la empresa ubicada en el distrito de San Juan Bautista.

Luego se coordinó con los jefes de cada área quienes proporcionaron información sobre el trabajo de investigación, mediante el llenado del cuestionario de preguntas sobre cada uno de los componentes y principios del sistema de control interno.

**Técnicas:** En el recojo de la información se utilizó la técnica de la entrevista.

**Instrumentos:** En el recojo de la información se utilizó como instrumento el cuestionario elaborado en base a preguntas cerradas. El instrumento se aplicó al dueño y a los jefes de área de la empresa de servicios en estudio (caso).

## **2.4 Procesamiento y análisis de datos**

Una vez tabulado los datos, obtenidos mediante el instrumento de recolección de datos, como es el cuestionario elaborado en base a preguntas cerradas, se utilizó el programa Excel para crear las tablas y figuras correspondientes a cada objetivo específico, siendo estas interpretadas a base de las preguntas formuladas.

## **2.5 Aspectos éticos**

Para velar por el cumplimiento de los derechos y deberes de las personas que participaron en la presente investigación, así como su autonomía, dignidad y libertad de toma de decisiones, se mantendrá de forma anónima su información personal, a fin de conservar su opinión. La información que proporcionaron será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se agradeció por su valiosa información y colaboración.

El respeto de las personas que participaron en la investigación, se expresó a través del proceso de consentimiento informado.

El investigador es responsable del bienestar físico, mental y social del encuestado, siendo la principal responsabilidad del investigador la protección del participante. Esta protección es más importante que la búsqueda de nuevo conocimiento o que el interés personal, profesional o científico de la investigación.

Las acciones que se desarrollaron estarán motivadas por buenas intenciones o la voluntad de no causar daño a las personas que participan en la presente investigación.

Los beneficios de conocimiento o tecnológicos que se deriven de la presente investigación, estarán a disposición de toda la población, de la empresa en estudio, así como de la universidad.

### CAPÍTULO III: RESULTADOS

Para evaluar el grado de implementación del Control Interno de la empresa **SOAL SERVICE SRL**, se aplicó un cuestionario de control interno, tomando en cuenta los componentes: **Ambiente o Entorno de Control, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control Gerencial, Sistema de Información y Comunicación, Supervisión y/o Monitoreo**. Para la evaluación se utilizó los siguientes grados o niveles de calificación:

Excelente	> 90%	a	100%
Suficiente	> 70%	a	< = 90%
Básico	> 50%	a	< = 70%
Deficiente	0%	a	< = 50%

Como resultado de la evaluación de la implementación del sistema de control interno se obtuvo un grado de calificación **“Básico” (61,69%)**, presentando cada componente los siguientes niveles y porcentajes: en Ambiente o Entorno de Control el nivel es “Suficiente” (76,19%), en Actividades de Control Gerencial es “Básico” (51,95%), en Sistema de Información y Comunicación el nivel es “Suficiente” (82,14%), que si bien reúnen condiciones suficientes; sin embargo, en Evaluación de Riesgos el nivel es “Deficiente” (37,14%) y respecto a la Supervisión y/o Monitoreo es “Deficiente” (48,21%) debido a que no se está tomando mucho interés por elaborar un plan de actividades, que incluya políticas o procedimientos que garanticen una adecuada administración de riesgos, lo que limita el funcionamiento de manera eficiente, afectando los objetivos. Asimismo, falta supervisión y monitoreo de aquellas actividades y operaciones que se llevan a cabo diariamente.

Para una mejor demostración se elaboraron tablas y gráficos donde se puede identificar y cuantificar de manera porcentual por cada componente, respecto a la actual situación en que se encuentra la empresa.

### 3.1 Evaluación por área

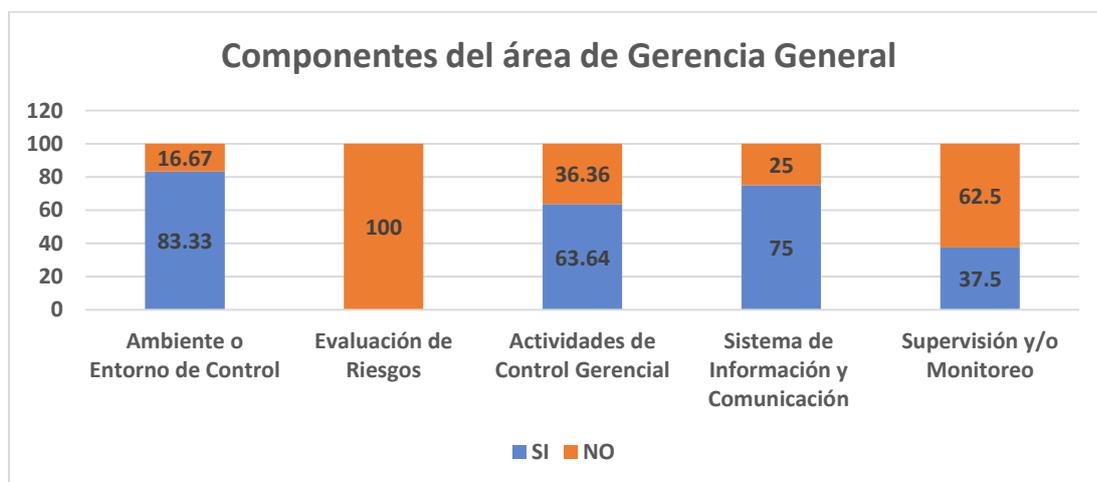
Tabla 1: **GERENCIA GENERAL**

COMPONENTE	PUNTAJE				GRADO		CALIFICACIÓN
	TOTAL PREGUNTAS	Grado Implementación			% OBTENIDO		
		SI	NO	N/A	SI	NO	
Ambiente o Entorno de Control	12	10	2	0	83,33	16,67	Suficiente
Evaluación de Riesgos	5	0	5	0	0,00	100,00	Deficiente
Actividades de Control Gerencial	11	7	4	0	63,64	36,36	Básico
Sistema de Información y Comunicación	8	6	2	0	75,00	25,00	Suficiente
Supervisión y/o Monitoreo	8	3	5	0	37,50	62,50	Deficiente
<b>TOTAL:</b>	<b>44</b>	<b>26</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>59,09</b>	<b>40,91</b>	<b>Básico</b>

**Fuente:** Cuestionario de Control Interno aplicado al área de Gerencia General.

**Elaboración Propia.**

Gráfico 1: Componentes del área de Gerencia General



**Fuente:** Cuestionario de Control Interno aplicado al área de Gerencia General.  
**Elaboración Propia.**

En la tabla n.º 1 y el gráfico n.º 1, se observan los resultados obtenidos del cuestionario aplicado al gerente General de la empresa SOAL Service S.R.L. durante el período 2019, respecto a un total de 44 preguntas sobre la implementación del control interno, donde 26 fueron positivas (**59,09%**) y 18 negativas (**40,91%**), dándonos como resultado un nivel de calificación **Básico**, casi para Deficiente, siendo los componentes con menor calificación: Evaluación de Riesgos (0%) y Supervisión y/o Monitoreo (37,50%), lo cual es muy preocupante toda vez que siendo el área más relevante de la empresa, debería tener un resultado aceptable, es decir, de Suficiente o Excelente.

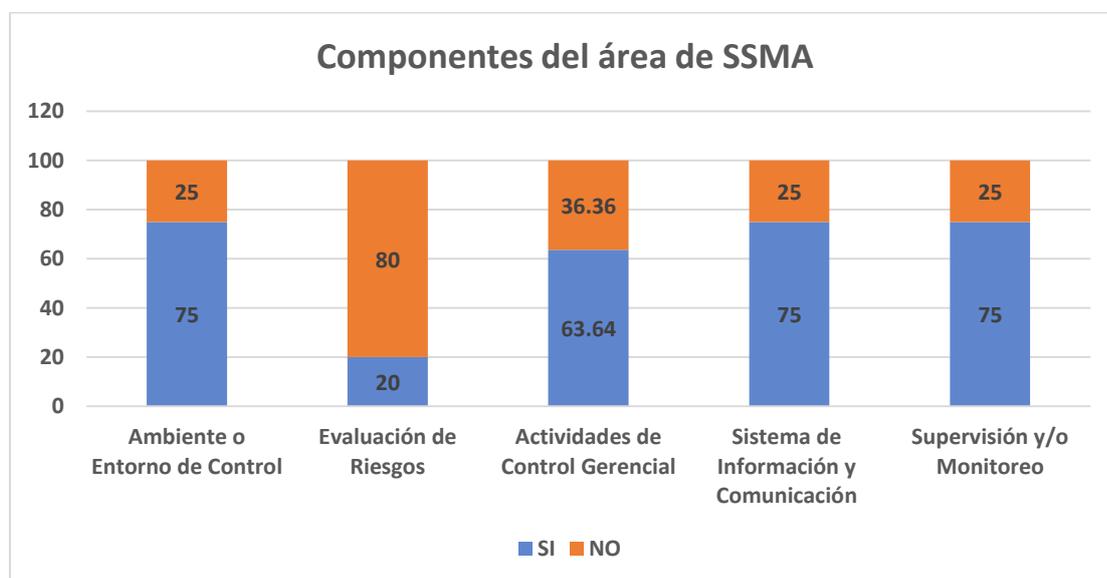
Tabla 2: **ÁREA DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE**

COMPONENTE	PUNTAJE				GRADO		CALIFICACIÓN
	TOTAL PREGUNTAS	Grado Implementación			% OBTENIDO		
		SI	NO	N/A	SI	NO	
Ambiente o Entorno de Control	12	9	3	0	75,00	25,00	Suficiente
Evaluación de Riesgos	5	1	4	0	20,00	80,00	Deficiente
Actividades de Control Gerencial	11	7	4	0	63,64	36,36	Básico
Sistema de Información y Comunicación	8	6	2	0	75,00	25,00	Suficiente
Supervisión y/o Monitoreo	8	6	2	0	75,00	25,00	Suficiente
<b>TOTAL:</b>	<b>44</b>	<b>29</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>65,91</b>	<b>34,09</b>	<b>Básico</b>

**Fuente:** Cuestionario de Control Interno aplicado al área de Seguridad, Salud y Medio Ambiente - SSMA.

**Elaboración Propia.**

Gráfico 2: Componentes del área de SSMA



**Fuente:** Cuestionario de Control Interno aplicado al área de Seguridad, Salud y Medio Ambiente - SSMA.

**Elaboración Propia.**

En la tabla n.º 2 y el gráfico n.º 2, se observan los resultados obtenidos del cuestionario aplicado al encargado del área de SSMA (Seguridad, Salud y Medio Ambiente) de la empresa SOAL Service S.R.L. durante el período 2019, respecto a un total de 44 preguntas sobre la implementación del control interno, donde 29 fueron positivas (**65,91%**) y 15 negativas (**34,09%**), dándonos como resultado un nivel de calificación **Básico**, siendo los componentes con menor calificación: Evaluación de Riesgos (20,00%) y Actividades de Control Gerencial (63,64%), sin embargo, se puede apreciar que en los demás componentes se obtuvo un resultado bastante satisfactorio.

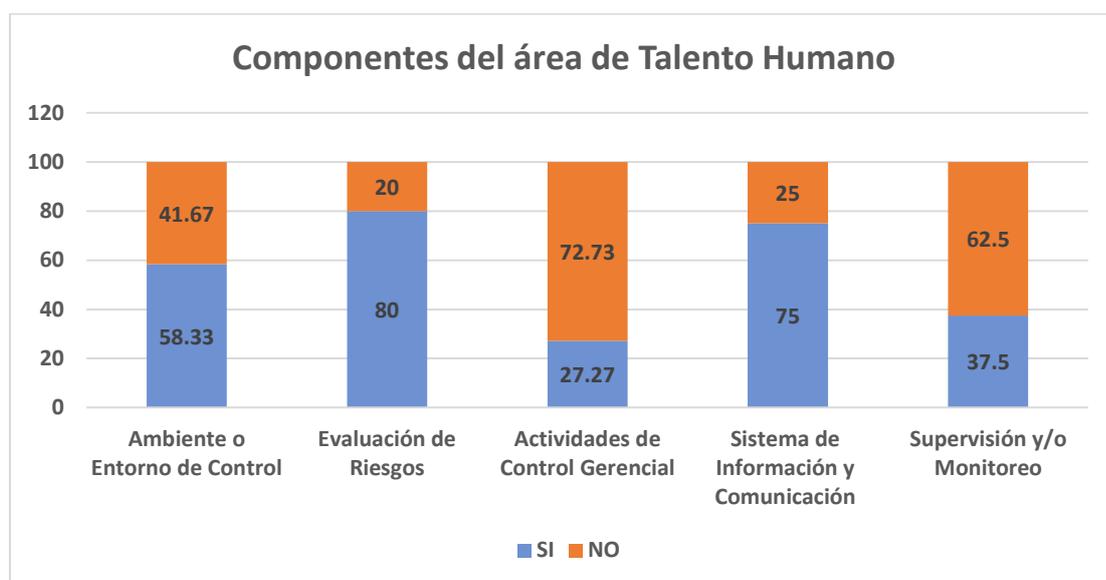
Tabla 3: **ÁREA DE TALENTO HUMANO**

COMPONENTE	PUNTAJE				GRADO		CALIFICACIÓN
	TOTAL PREGUNTAS	Grado Implementación			% OBTENIDO		
		SI	NO	N/A	SI	NO	
Ambiente o Entorno de Control	12	7	5	0	58,33	41,67	Básico
Evaluación de Riesgos	5	4	1	0	80,00	20,00	Suficiente
Actividades de Control Gerencial	11	3	8	0	27,27	72,73	Deficiente
Sistema de Información y Comunicación	8	6	2	0	75,00	25,00	Suficiente
Supervisión y/o Monitoreo	8	3	5	0	37,50	62,50	Deficiente
<b>TOTAL:</b>	<b>44</b>	<b>23</b>	<b>21</b>	<b>0</b>	<b>52,27</b>	<b>47,73</b>	<b>Básico</b>

**Fuente:** Cuestionario de Control Interno aplicado al área de Talento Humano.

**Elaboración Propia.**

Gráfico 3: **Componentes del área de Talento Humano**



**Fuente:** Cuestionario de Control Interno aplicado al área de Talento Humano.

**Elaboración Propia.**

En la tabla n.º 3 y el gráfico n.º 3, se observan los resultados obtenidos del cuestionario aplicado al encargado del área de Talento Humano (Recursos Humanos) de la empresa SOAL Service S.R.L. durante el período 2019, respecto a un total de 44 preguntas sobre la

implementación del control interno, donde 23 fueron positivas (**52,27%**) y 21 negativas (**47,73%**), dándonos como resultado un nivel de calificación **Básico**, siendo los componentes con menor calificación: Actividades de Control Gerencial (27,27%) y Supervisión y/o Monitoreo (37,50%). Asimismo, el componente que obtuvo la más alta calificación fue Evaluación de Riesgos (80,00%).

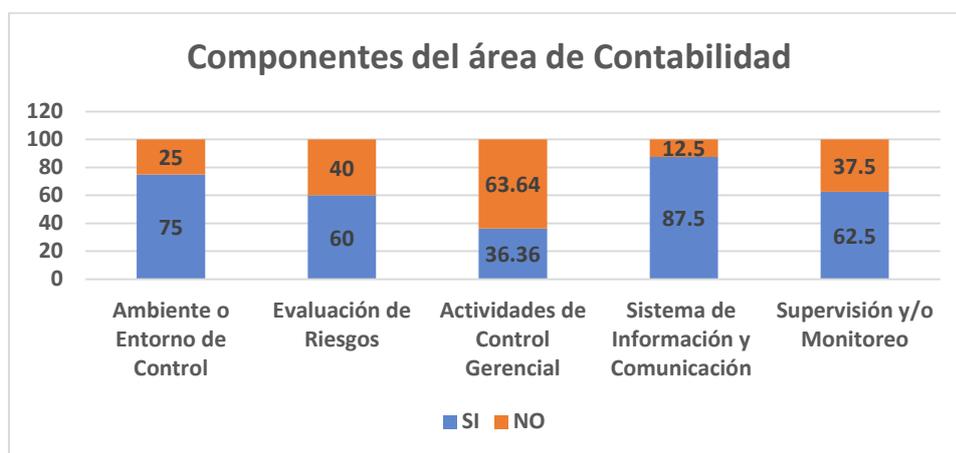
Tabla 4: **ÁREA DE CONTABILIDAD**

COMPONENTE	PUNTAJE				GRADO		
	TOTAL PREGUNTAS	Grado Implementación			% OBTENIDO		CALIFICACIÓN
		SI	NO	N/A	SI	NO	
Ambiente o Entorno de Control	12	9	3	0	75,00	25,00	Suficiente
Evaluación de Riesgos	5	3	2	0	60,00	40,00	Básico
Actividades de Control Gerencial	11	4	7	0	36,36	63,64	Deficiente
Sistema de Información y Comunicación	8	7	1	0	87,50	12,50	Suficiente
Supervisión y/o Monitoreo	8	5	3	0	62,50	37,50	Básico
<b>TOTAL:</b>	<b>44</b>	<b>28</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>63,64</b>	<b>36,36</b>	<b>Básico</b>

**Fuente:** Cuestionario de Control Interno aplicado al área de Contabilidad.

**Elaboración Propia.**

Gráfico 4: Componentes del área de Contabilidad



**Fuente:** Cuestionario de Control Interno aplicado al área de Contabilidad.

**Elaboración Propia.**

En la tabla n.º 4 y el gráfico n.º 4, se observan los resultados obtenidos del cuestionario aplicado al Contador de la empresa SOAL Service S.R.L. durante el período 2019, respecto a un total de 44 preguntas sobre la implementación del control interno, donde 28 fueron positivas (**63,64%**) y 16 negativas (**36,36%**), dándonos como resultado un nivel de calificación **Básico**, siendo los componentes con menor calificación: Actividades de Control Gerencial (36,36%) y Evaluación de Riesgos (60,00%). Asimismo, el componente que obtuvo la más alta calificación fue Sistema de Información y Comunicación (87,50%).

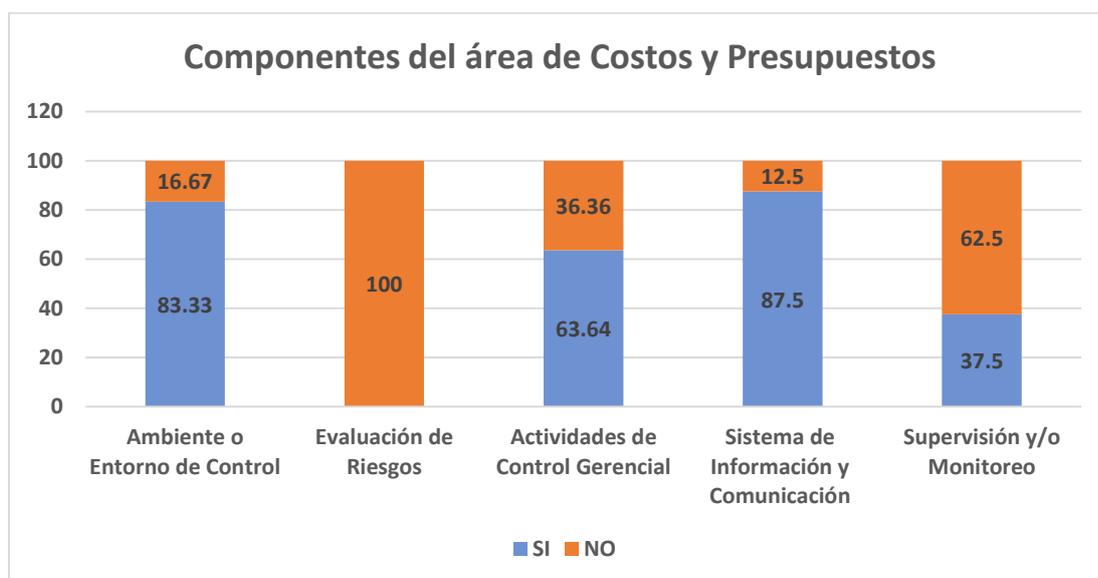
Tabla 5: **ÁREA DE COSTOS Y PRESUPUESTOS**

COMPONENTE	PUNTAJE				GRADO		CALIFICACIÓN
	TOTAL PREGUNTAS	Grado Implementación			% OBTENIDO		
		SI	NO	N/A	SI	NO	
Ambiente o Entorno de Control	12	10	2	0	83,33	16,67	Suficiente
Evaluación de Riesgos	5	0	5	0	0,00	100,00	Deficiente
Actividades de Control Gerencial	11	7	4	0	63,64	36,36	Básico
Sistema de Información y Comunicación	8	7	1	0	87,50	12,50	Suficiente
Supervisión y/o Monitoreo	8	3	5	0	37,50	62,50	Deficiente
<b>TOTAL:</b>	<b>44</b>	<b>27</b>	<b>17</b>	<b>0</b>	<b>61,36</b>	<b>38,64</b>	<b>Básico</b>

**Fuente:** Cuestionario de Control Interno aplicado al área de Costos y Presupuestos.

**Elaboración Propia.**

Gráfico 5: Componentes del área de Costos y Presupuestos



**Fuente:** Cuestionario de Control Interno aplicado al área de Costos y Presupuestos.

**Elaboración Propia.**

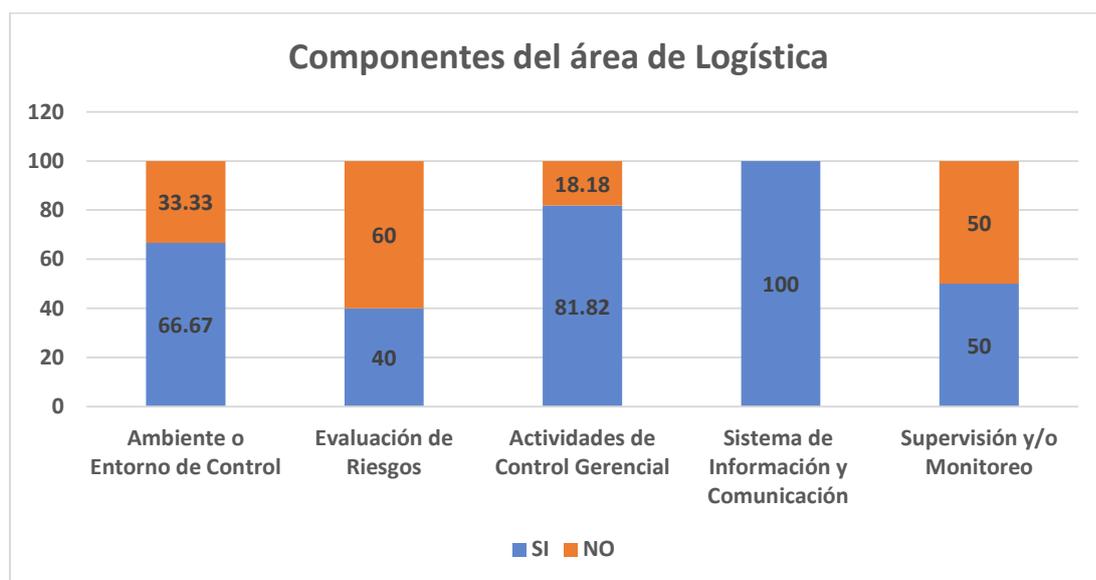
En la tabla n.º 5 y el gráfico n.º 5, se observan los resultados obtenidos del cuestionario aplicado al jefe del área de Costos y Presupuestos de la empresa SOAL Service S.R.L. durante el período 2019, respecto a un total de 44 preguntas sobre la implementación del control interno, donde 27 fueron positivas (**61,36%**) y 17 negativas (**38.64%**), dándonos como resultado un nivel de calificación **Básico**, siendo los componentes con menor calificación: Evaluación de Riesgos (0%) y Supervisión y/o Monitoreo (37,50%). Asimismo, el componente que obtuvo la más alta calificación fue Sistema de Información y Comunicación (87,50%).

Tabla 6: **ÁREA DE LOGÍSTICA**

COMPONENTE	PUNTAJE				GRADO		
	TOTAL PREGUNTAS	Grado Implementación			% OBTENIDO		CALIFICACIÓN
		SI	NO	N/A	SI	NO	
Ambiente o Entorno de Control	12	8	4	0	66,67	33,33	Básico
Evaluación de Riesgos	5	2	3	0	40,00	60,00	Deficiente
Actividades de Control Gerencial	11	9	2	0	81,82	18,18	Suficiente
Sistema de Información y Comunicación	8	8	0	0	100,00	0,00	Excelente
Supervisión y/o Monitoreo	8	4	4	0	50,00	50,00	Deficiente
<b>TOTAL:</b>	<b>44</b>	<b>31</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>70,45</b>	<b>29,55</b>	<b>Suficiente</b>

**Fuente:** Cuestionario de Control Interno aplicado al área de Logística.  
**Elaboración Propia.**

Gráfico 6: **Componentes del área de Logística**



**Fuente:** Cuestionario de Control Interno aplicado al área de Logística.  
**Elaboración Propia.**

En la tabla n.º 6 y el gráfico n.º 6, se observan los resultados obtenidos del cuestionario aplicado al encargado del área de Logística de la empresa SOAL Service S.R.L. durante el período 2019, respecto a un total de 44 preguntas sobre la implementación del control interno, donde 31 fueron positivas (**70,45%**) y 13 negativas (**29,55%**), dándonos como resultado un nivel de calificación **Suficiente**, siendo los

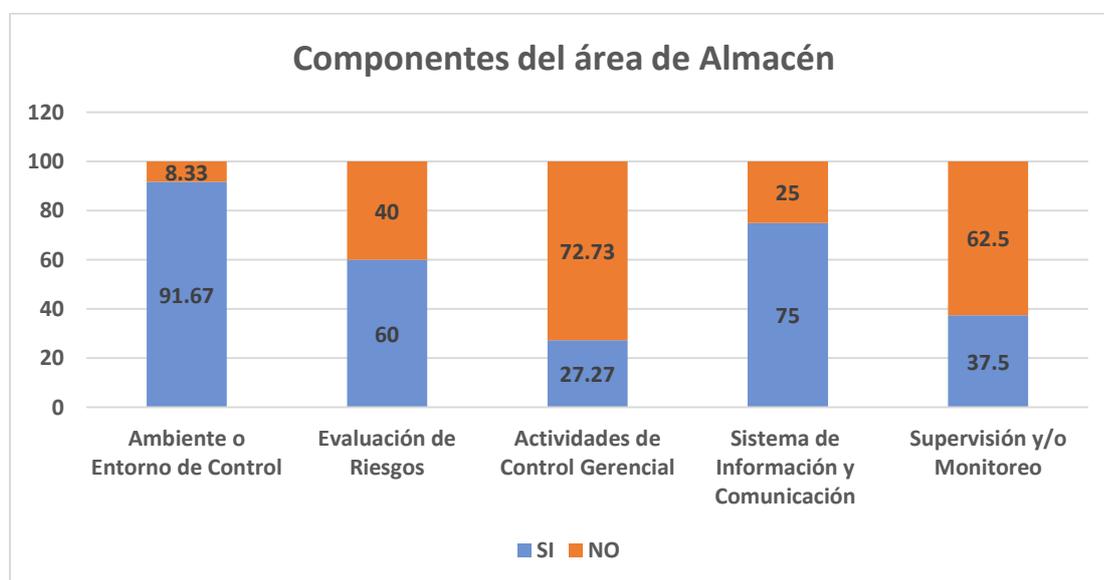
componentes con menor calificación: Evaluación de Riesgos (40,00%) y Supervisión y/o Monitoreo (50,00%). Asimismo, el componente que obtuvo la más alta calificación fue Sistema de Información y Comunicación (100%).

Tabla 7 : **ÁREA DE ALMACÉN**

COMPONENTE	PUNTAJE				GRADO		CALIFICACIÓN
	TOTAL PREGUNTAS	Grado Implementación			% OBTENIDO		
		SI	NO	N/A	SI	NO	
Ambiente o Entorno de Control	12	11	1	0	91,67	8,33	Excelente
Evaluación de Riesgos	5	3	2	0	60,00	40,00	Básico
Actividades de Control Gerencial	11	3	8	0	27,27	72,73	Deficiente
Sistema de Información y Comunicación	8	6	2	0	75,00	25,00	Suficiente
Supervisión y/o Monitoreo	8	3	5	0	37,50	62,50	Deficiente
<b>TOTAL:</b>	<b>44</b>	<b>26</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>59,09</b>	<b>40,91</b>	<b>Básico</b>

**Fuente:** Cuestionario de Control Interno aplicado al área de Almacén.  
**Elaboración Propia.**

Gráfico 7: **Componentes del área de Almacén**



**Fuente:** Cuestionario de Control Interno aplicado al área de Almacén.  
**Elaboración Propia.**

En la tabla n.º 7 y el gráfico n.º 7, se observan los resultados obtenidos del cuestionario aplicado al jefe del área de Almacén de la empresa SOAL Service S.R.L. durante el período 2019, respecto a un total de 44 preguntas sobre la implementación del control interno, donde 26 fueron positivas (**59,09%**) y 18 negativas (**40,91%**), dándonos como resultado un nivel de calificación **Básico**, siendo los componentes con menor calificación: Actividades de Control Gerencial (27,27%) y Supervisión y/o Monitoreo (37,50%). Asimismo, el componente que obtuvo la más alta calificación fue Ambiente o Entorno de Control (91,67%).

### 3.2 Evaluación por componente

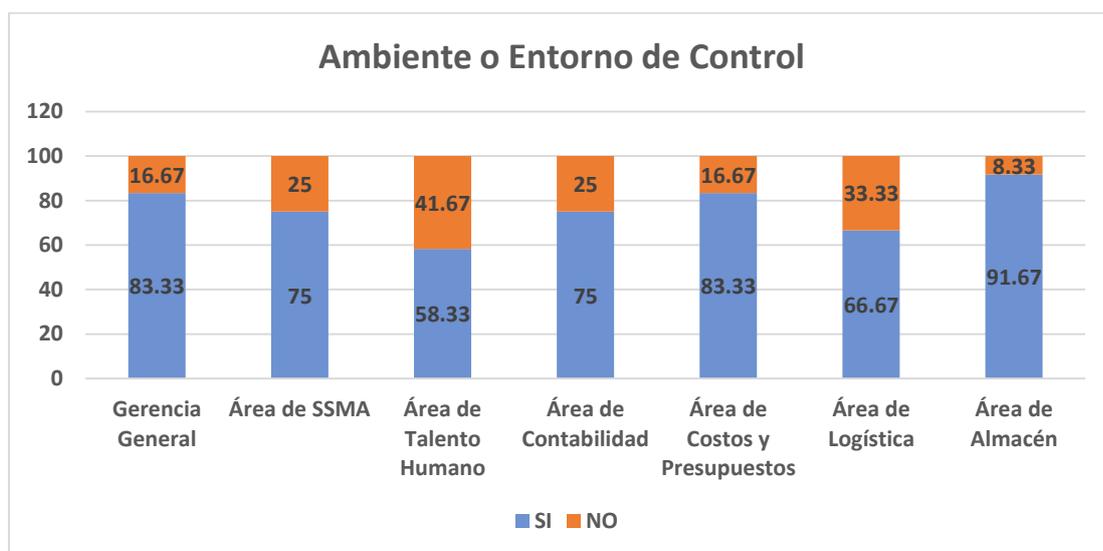
Tabla 8: **AMBIENTE O ENTORNO DE CONTROL**

ÁREAS	PUNTAJE				GRADO		CALIFICACIÓN
	TOTAL PREGUNTAS	Grado Implementación			% OBTENIDO		
		SI	NO	N/A	SI	NO	
Gerencia General	12	10	2	0	83,33	16,67	Suficiente
Área de SSMA	12	9	3	0	75,00	25,00	Suficiente
Área de Talento Humano	12	7	5	0	58,33	41,67	Básico
Área de Contabilidad	12	9	3	0	75,00	25,00	Suficiente
Área de Costos y Presupuestos	12	10	2	0	83,33	16,67	Suficiente
Área de Logística	12	8	4	0	66,67	33,33	Básico
Área de Almacén	12	11	1	0	91,67	8,33	Excelente
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>64</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>76,19</b>	<b>23,81</b>	<b>Suficiente</b>

**Fuente:** Cuestionario de Control Interno aplicado a cada área de la organización.

**Elaboración Propia.**

Gráfico 8: Ambiente o Entorno de Control



**Fuente:** Cuestionario de Control Interno aplicado a cada área de la organización.

**Elaboración Propia.**

La información registrada en la tabla n.º 8 y el gráfico n.º 8, nos muestra el grado de calificación que se obtuvo al aplicar el Cuestionario de Control Interno a los encargados de cada área de la empresa SOAL Service S.R.L, siendo el resultado general, un grado o nivel de calificación **“Suficiente” (76,19%)**, en lo que respecta al componente Ambiente o Entorno de Control. Presentando las siete (7) áreas un mayor grado de eficiencia, sobre todo en el área de Gerencia General, Costos y Presupuestos, área de Almacén.

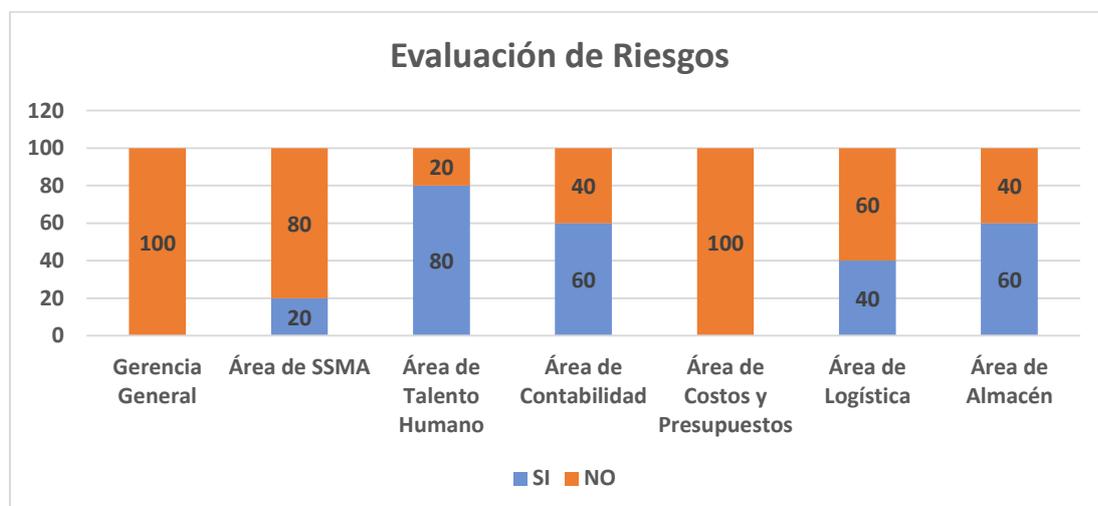
Tabla 9: **EVALUACIÓN DE RIESGOS**

ÁREAS	PUNTAJE				GRADO		CALIFICACIÓN
	TOTAL PREGUNTAS	Grado Implementación			% OBTENIDO		
		SI	NO	N/A	SI	NO	
Gerencia General	5	0	5	0	0,00	100,00	Deficiente
Área de SSMA	5	1	4	0	20,00	80,00	Deficiente
Área de Talento Humano	5	4	1	0	80,00	20,00	Suficiente
Área de Contabilidad	5	3	2	0	60,00	40,00	Básico
Área de Costos y Presupuestos	5	0	5	0	0,00	100,00	Deficiente
Área de Logística	5	2	3	0	40,00	60,00	Deficiente
Área de Almacén	5	3	2	0	60,00	40,00	Básico
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>13</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>37,14</b>	<b>62,86</b>	<b>Deficiente</b>

**Fuente:** Cuestionario de Control Interno aplicado a cada área de la organización.

**Elaboración Propia.**

Gráfico 9: *Evaluación de Riesgos*



**Fuente:** Cuestionario de Control Interno aplicado a cada área de la organización.

**Elaboración Propia.**

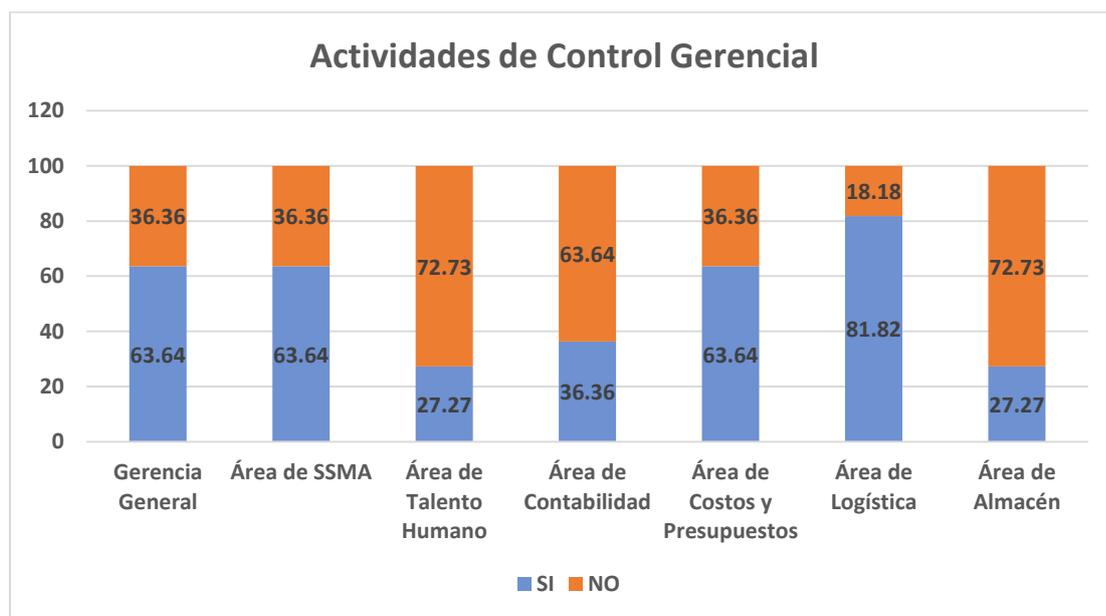
Por otro lado, en la tabla n.º 9 y el gráfico n.º 9, se muestra el grado de calificación obtenida luego de aplicar el Cuestionario de Control Interno a cada área de la empresa SOAL Service S.R.L, con respecto al componente Evaluación de Riesgos, encontrándose con un grado o nivel de calificación de “**Deficiente**” (37,14%). Presentando un grado de eficiencia mínimo en las áreas de SSMA, Talento Humano, Contabilidad, Logística y Almacén; sin embargo, se muestra una preocupación en las áreas de Gerencia General y Costos y Presupuestos. Considerándose como el primer componente con menor calificación, es decir, presenta el resultado más mínimo y deficiente de los 5 componentes existentes.

Tabla 10: **ACTIVIDADES DE CONTROL GERENCIAL**

ÁREAS	PUNTAJE				GRADO		CALIFICACIÓN
	TOTAL PREGUNTAS	Grado Implementación			% OBTENIDO		
		SI	NO	N/A	SI	NO	
Gerencia General	11	7	4	0	63,64	36,36	Básico
Área de SSMA	11	7	4	0	63,64	36,36	Básico
Área de Talento Humano	11	3	8	0	27,27	72,73	Deficiente
Área de Contabilidad	11	4	7	0	36,36	63,64	Deficiente
Área de Costos y Presupuestos	11	7	4	0	63,64	36,36	Básico
Área de Logística	11	9	2	0	81,82	18,18	Suficiente
Área de Almacén	11	3	8	0	27,27	72,73	Deficiente
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>	<b>40</b>	<b>37</b>	<b>0</b>	<b>51,95</b>	<b>48,05</b>	<b>Básico</b>

**Fuente:** Cuestionario de Control Interno aplicado a cada área de la organización.  
**Elaboración Propia.**

Gráfico 10: **Actividades de Control Gerencial**



**Fuente:** Cuestionario de Control Interno aplicado a cada área de la organización.  
**Elaboración Propia.**

Asimismo, en la tabla n.º 10 y el gráfico n.º 10, se muestra el grado de calificación obtenida luego de aplicar el Cuestionario de Control Interno a cada área de la empresa SOAL Service S.R.L, con respecto al componente Actividades de Control Gerencial, donde se obtuvo un nivel de calificación “**Básico**” (51,95%). Presentando un mayor grado de

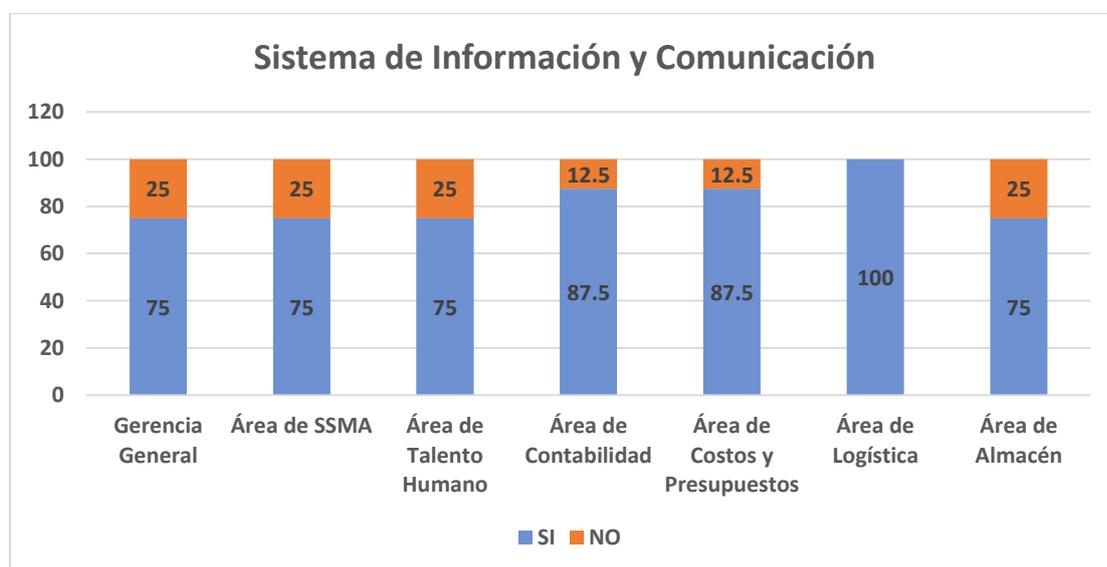
eficiencia en las áreas de Gerencia General, SSMA, Costos y Presupuestos y Logística; sin embargo, se muestra un mínimo grado de eficiencia en las áreas de Talento Humano, Contabilidad y área de Almacén.

Tabla 11: **SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

ÁREAS	PUNTAJE				GRADO		CALIFICACIÓN
	TOTAL PREGUNTAS	Grado Implementación			% OBTENIDO		
		SI	NO	N/A	SI	NO	
Gerencia General	8	6	2	0	75,00	25,00	Suficiente
Área de SSMA	8	6	2	0	75,00	25,00	Suficiente
Área de Talento Humano	8	6	2	0	75,00	25,00	Suficiente
Área de Contabilidad	8	7	1	0	87,50	12,50	Suficiente
Área de Costos y Presupuestos	8	7	1	0	87,50	12,50	Suficiente
Área de Logística	8	8	0	0	100,00	0,00	Excelente
Área de Almacén	8	6	2	0	75,00	25,00	Suficiente
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>	<b>46</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>82,14</b>	<b>17,86</b>	<b>Suficiente</b>

**Fuente:** Cuestionario de Control Interno aplicado a cada área de la organización.  
**Elaboración Propia.**

Gráfico 11: **Sistema de Información y Comunicación**



**Fuente:** Cuestionario de Control Interno aplicado a cada área de la organización.  
**Elaboración Propia.**

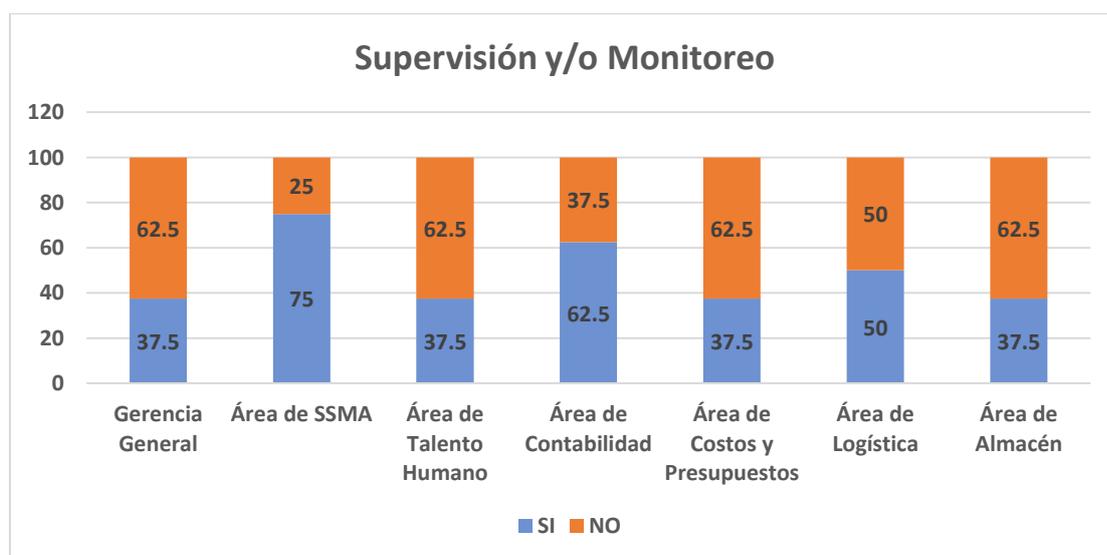
En la tabla n.º 11 y el gráfico n.º 11, se muestra un grado de calificación bastante aceptable obtenida luego de aplicar el Cuestionario de Control Interno a cada área de la empresa SOAL Service S.R.L, con respecto al componente Sistema de Información y Comunicación, siendo el resultado **“Suficiente” (82,14%)**, como puede verse este es el componente con el resultado más favorable de los 5 existentes, presentando las siete (7) áreas un mayor grado de eficiencia, sobre todo en el área de Contabilidad, área de Costos y Presupuestos, área de Logística.

Tabla 12: **SUPERVISIÓN Y/O MONITOREO**

ÁREAS	PUNTAJE				GRADO		CALIFICACIÓN
	TOTAL PREGUNTAS	Grado Implementación			% OBTENIDO		
		SI	NO	N/A	SI	NO	
Gerencia General	8	3	5	0	37,50	62,50	Deficiente
Área de SSMA	8	6	2	0	75,00	25,00	Suficiente
Área de Talento Humano	8	3	5	0	37,50	62,50	Deficiente
Área de Contabilidad	8	5	3	0	62,50	37,50	Básico
Área de Costos y Presupuestos	8	3	5	0	37,50	62,50	Deficiente
Área de Logística	8	4	4	0	50,00	50,00	Deficiente
Área de Almacén	8	3	5	0	37,50	62,50	Deficiente
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>	<b>27</b>	<b>29</b>	<b>0</b>	<b>48,21</b>	<b>51,79</b>	<b>Deficiente</b>

Fuente: Cuestionario de Control Interno aplicado a cada área de la organización.  
Elaboración Propia.

Gráfico 12: **Supervisión y/o Monitoreo**



Fuente: Cuestionario de Control Interno aplicado a cada área de la organización.  
Elaboración Propia.

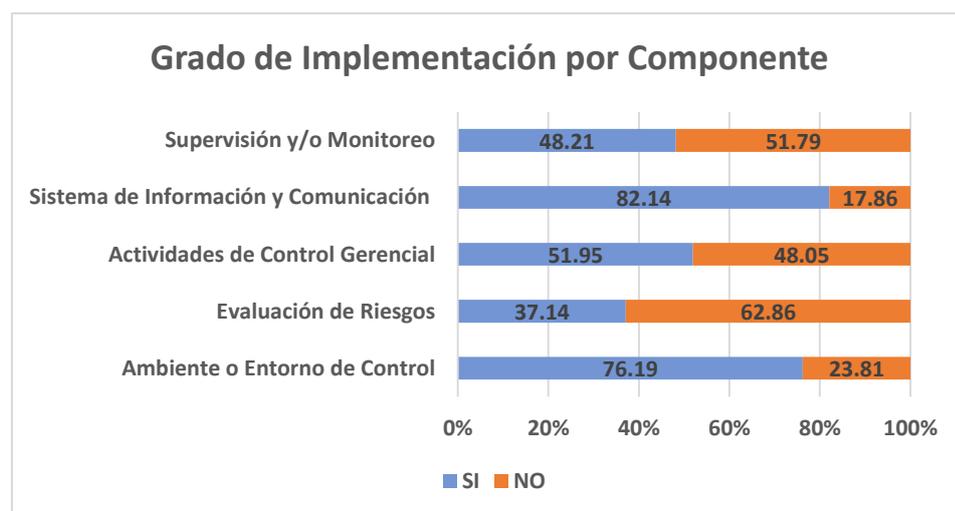
Por último, en la tabla n.º 12 y el gráfico n.º 12, nos revela información obtenida luego de aplicar el Cuestionario de Control Interno a cada área de la empresa SOAL Service S.R.L, con respecto al componente Supervisión y/o Monitoreo, presentando un grado de calificación de “Deficiente” (48,21%), siendo el segundo componente con menor calificación, Presentando el mayor grado de eficiencia en las áreas de SSMA, Contabilidad y Logística, mientras que existe un mínimo grado de eficiencia en las áreas de Gerencia General, Talento Humano, Costos y Presupuestos, área de Almacén.

Tabla 13: **IMPLEMENTACIÓN POR COMPONENTE**

ÁREAS	PUNTAJE				GRADO		CALIFICACIÓN
	TOTAL PREGUNTAS	Grado Implementación			% OBTENIDO		
		SI	NO	N/A	SI	NO	
Ambiente o Entorno de Control	84	64	20	0	76,19	23,81	Suficiente
Evaluación de Riesgos	35	13	22	0	37,14	62,86	Deficiente
Actividades de Control Gerencial	77	40	37	0	51,95	48,05	Básico
Sistema de Información y Comunicación	56	46	10	0	82,14	17,86	Suficiente
Supervisión y/o Monitoreo	56	27	29	0	48,21	51,79	Deficiente
<b>TOTAL</b>	<b>308</b>	<b>190</b>	<b>118</b>	<b>0</b>	<b>61,69</b>	<b>38,31</b>	<b>Básico</b>

**Fuente:** Cuestionario de Control Interno aplicado a la organización.  
**Elaboración Propia.**

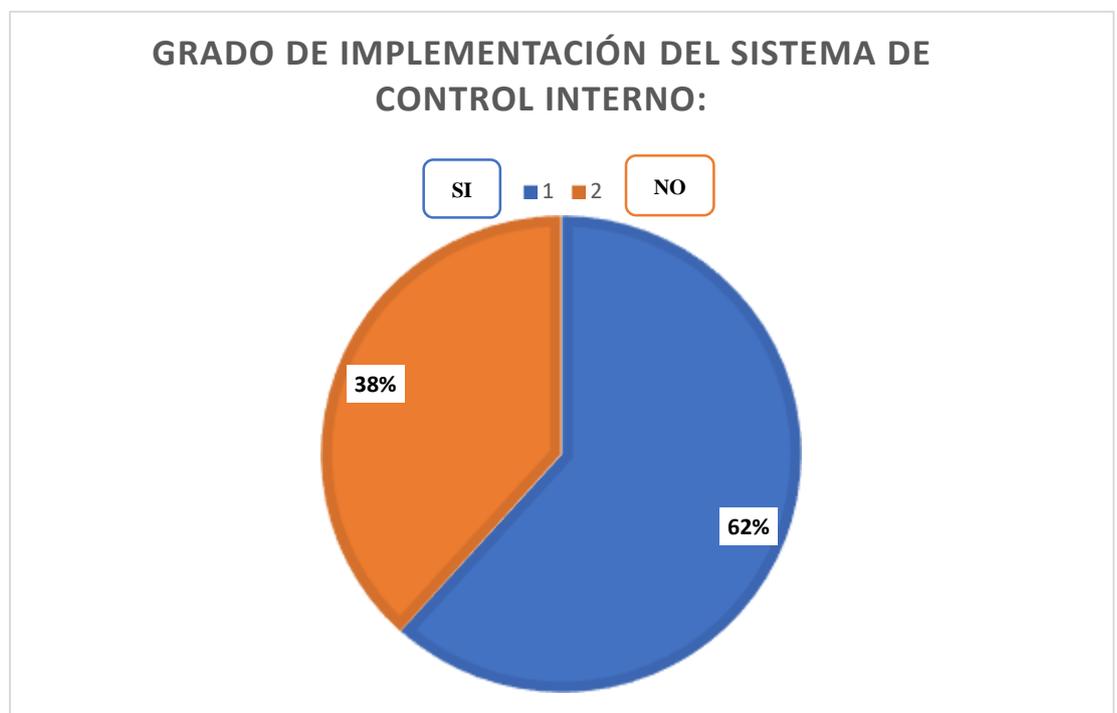
Gráfico 13: **Grado de Implementación por Componente**



**Fuente:** Cuestionario de Control Interno aplicado a la organización.  
**Elaboración Propia.**

En la tabla n.º 13 y el gráfico n.º 13, nos revela información obtenida luego de aplicar el Cuestionario de Control Interno a la empresa SOAL Service S.R.L, presentando cada componente un grado o nivel de calificación siguiente: en Sistema de Información y Comunicación el nivel es “Suficiente” (82.14%), en Ambiente o Entorno de Control el nivel es “Suficiente” (76.19%), en Actividades de Control Gerencial presenta un nivel “Básico” (51.95%), siendo los mejores niveles; sin embargo, en Evaluación de Riesgos el nivel es “Deficiente” (37.14%) y respecto a la Supervisión y/o Monitoreo el nivel es “Deficiente” (48.21%).

Gráfico 14: *Grado de Implementación del sistema de control interno*



**Fuente:** Cuestionario de Control Interno aplicado a la organización.  
**Elaboración Propia.**

En la tabla n.º 13 y el gráfico n.º 14, nos revela información obtenida luego de aplicar el Cuestionario de Control Interno a la empresa SOAL Service S.R.L., obteniendo un grado o nivel de calificación de la implementación del sistema de control interno como “**Básico**” (61,69%).

Como puede verse de la evaluación realizada a la administración de la empresa, este mostro un grado de eficiencia de un 61,69%, basado en los 5 componentes del Sistema de Control Interno (Marco Coso).

## CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN

Después de analizar los resultados obtenidos de las respuestas de los cuestionarios aplicados a los representantes de cada área y con ayuda de las tablas estadísticas, se determinó que existe implementación de los principios de los cinco (5) componentes del sistema de control interno dentro de la empresa SOAL Service S.R.L, en el año 2019, sin embargo, este se encuentra en un grado porcentual de 61,69%, con un nivel de calificación de “Básico”, lo cual es bastante bajo, para el tamaño e importancia de la empresa.

Referente a la calificación obtenida del componente **Ambiente o Entorno de Control**, presenta un grado o nivel de calificación “**Suficiente**”, debido a que los valores éticos dentro de la empresa están claros y definidos, empezando por la Gerencia de la empresa que promueve estos valores, dando el ejemplo a los subordinados; asimismo, la mayoría de trabajadores conoce cuáles son sus responsabilidades y prohibiciones, además, los objetivos, la misión y visión están dentro del conocimiento de todos. Además, no llega a grado “Excelente”, puesto que falta mejorar algunos aspectos necesarios como: implementar y llevar a cabo programas de actualización y capacitación de todo el personal, tener actualizado y estar al alcance de todos aquellas directivas internas y sus funciones, entre otros aspectos, que aún están débiles y faltan pulir y/o implementar.

Respecto a la calificación obtenida del componente **Evaluación de Riesgos**, presenta un grado o nivel de calificación “**Deficiente**”, esto ocurre porque no se ha dado la debida importancia e interés a este componente, no

se tiene un programa de actividades, ni se conocen cuáles son los principales riesgos a los que están expuestos ni saben cómo minimizarlos, debido a esto, la empresa no puede cumplir del todo, sus metas y objetivos propuestos, toda vez que, este es considerado un gran impedimento.

En lo que respecta a la calificación obtenida del componente **Actividades de Control Gerencial**, presenta un grado o nivel de calificación “**Básico**”, el cual debería estar en un nivel más alto, toda vez que la Gerencia General es el área que debe ejercer mayor control ante las demás áreas, ante ello es importante que se dicten directivas y procedimientos formales para tener un mejor control de las actividades, además se requiere medir constantemente el desempeño de los trabajadores.

En lo que respecta a la calificación obtenida del componente **Sistema de Información y Comunicación**, presenta un grado o nivel de calificación “**Suficiente**”, es decir, el interés de la empresa se enfoca más en los sistemas de información y comunicación, debido a que cada área depende de las demás para poder trabajar adecuadamente, todas deben estar en constante comunicación e intercambiando información relevante, para ello se requiere un buen ambiente para trabajar preservando y conservando la información, así como los sistemas inalámbricos y/o satelitales óptimos.

En lo que respecta a la calificación obtenida del componente **Supervisión y/o Monitoreo**, presenta un grado o nivel de calificación “**Deficiente**”, este nos muestra que la empresa tiene un déficit en cuanto a supervisión se refiere, toda vez que, no existe un encargado de supervisar y/o monitorear las actividades que se realizan diariamente durante el horario

laboral, así mismo hace falta realizar una auditoría para detectar errores en las operaciones y actividades realizadas y tener una opinión profesional de cómo actuar frente a ellos y qué medidas tomar para corregirlos y de esta manera poder cumplir con los objetivos propuestos.

Ante lo expuesto, la empresa tiene tendencia a mejorar en cuanto a sus componentes más débiles, los que son: **Evaluación de Riesgos** y **Supervisión y/o Monitoreo**, ambos obtuvieron una calificación de “Deficiente”, estos últimos no se vienen manejando correctamente debido a que la empresa da prioridad a otros componentes como lo son: **Ambiente o Entorno de Control** y **Sistema de Información y Comunicación**, los que obtuvieron una calificación de “Suficiente”, toda vez que mientras más comunicados estén, mejor se realizaran las actividades laborales, poniéndose a un lado los otros aspectos porque se confía demasiado en la práctica de valores éticos y profesionales del personal y por eso no existe una óptima supervisión y/o monitoreo en cada área, además el futuro de la empresa la ponen en manos de los profesionales que laboran allí, teniendo el erróneo pensamiento que estos sabrán que hacer frente a algún evento que pueda poner en riesgo el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Podemos percibir que para que exista una buena gestión administrativa debemos tener implementado correctamente los principios del Sistema de Control Interno, al menos en su mayoría, ya que la carencia de estos, conlleva a no cumplir al 100% con los objetivos, metas, visión y/o misión de una empresa.

## CAPÍTULO V: CONCLUSIONES

Las conclusiones que se obtuvieron del estudio realizado, son las siguientes:

- a) El grado o nivel de implementación general de los principios del Sistema de Control Interno en la gestión administrativa de la empresa SOAL Service S.R.L, año 2019, es: **"Básico"** (61,69%), es decir no es el adecuado, y falta mejorar muchos aspectos para una correcta implementación de estos y tomar el mismo interés por los cinco componentes, no solo por dos o tres, toda vez que, con una correcta implementación de estos, se obtendrían mejores resultados y la empresa tendría menos deficiencias.

Presentándose dos (2) componentes con un grado o nivel de calificación de "Deficiente", dos (2) con una calificación de "Suficiente" y un (1) componente con una calificación de "Básico".

- b) El grado de implementación de los principios del Ambiente o Entorno de Control del Sistema de Control Interno en la gestión administrativa de la empresa es: **"Suficiente"** (76,19%). Presentando las siete (7) áreas un mayor grado de eficiencia, sobre todo en el área de Gerencia General, Costos y Presupuestos, área de Almacén.
- c) El grado de implementación de los principios de la Evaluación de Riesgos del Sistema de Control Interno en la gestión administrativa de la empresa es: **"Deficiente"** (37,14%). Presentando un grado de eficiencia mínimo en las áreas de SSMA, Talento Humano, Contabilidad, Logística y Almacén; sin embargo, se muestra una preocupación en las áreas de Gerencia

General y Costos y Presupuestos. Considerándose como el primer componente con menor calificación.

- d) El grado de implementación de los principios de las Actividades de Control Gerencial del Sistema de Control Interno en la gestión administrativa de la empresa es: **“Básico”** (51,95%). Presentando un mayor grado de eficiencia en las áreas de Gerencia General, SSMA, Costos y Presupuestos y Logística; sin embargo, se muestra un mínimo grado de eficiencia en las áreas de Talento Humano, Contabilidad y área de Almacén.
- e) El grado de implementación de los principios del Sistema de Información y Comunicación del Sistema de Control Interno en la gestión administrativa de la empresa es: **“Suficiente”** (82,14%). Presentando las siete (7) áreas un mayor grado de eficiencia, sobre todo en el área de Contabilidad, área de Costos y Presupuestos, área de Logística. Considerándose como el componente con el resultado más favorable de los 5 existentes.
- f) El grado de implementación de los principios de Supervisión y/o Monitoreo del Sistema de Control Interno en la gestión administrativa de la empresa es: **“Deficiente”** (48,21%). Presentando el mayor grado de eficiencia en las áreas de SSMA, Contabilidad y Logística, mientras que existe un mínimo grado de eficiencia en las áreas de Gerencia General, Talento Humano, Costos y Presupuestos, área de Almacén. Considerándose como el segundo Componente con menor calificación.

## **CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES**

Se recomienda al gerente y demás colaboradores de la empresa:

- a) Mejorar la implementación del Sistema de Control Interno el cual permita administrar y verificar todas las actividades que realizan los trabajadores, para llevar un buen desarrollo de los mismos a fin de cumplir con los objetivos y metas establecidas.
  
- b) Además, se recomienda al área de Talento Humano realizar actividades de confraternidad dirigidas al personal, de tal modo que aumenten las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo, de igual manera que se programen capacitaciones continuas con temas relacionados sobre pautas de satisfacción del trabajador, puesto que mediante esta técnica se logrará aumentar y mejorar el desempeño laboral y la satisfacción de los trabajadores.
  
- c) Establecer estrategias para identificar y valorar los riesgos que puedan impactar e impedir el logro de los objetivos de la empresa e implementar un Plan de Actividades en donde se establezcan los objetivos, metodología y lineamientos para la administración de dichos riesgos.
  
- d) Crear lineamientos específicos y que estén al alcance y conocimiento de todo el personal.  
  
Así mismo implementar un control manual para marcar la entrada y salida de los trabajadores y posteriormente hacerlo sistematizado.

- e) Implementar Anexos en todas las oficinas para mejorar la comunicación directa con los encargados de cada área.
- f) Convocar a reunión, periódicamente, a todos los jefes de cada área para tocar temas importantes que ayuden a conocer y mejorar la situación actual de la empresa, en diferentes aspectos, en donde cada uno exponga las deficiencias encontradas en su área o en otra y dar alternativas para una mejor gestión. Al mismo tiempo emitir opiniones respecto al desempeño laboral de sus subordinados.

## CAPÍTULO VII: FUENTES DE INFORMACIÓN

- American Institute of Certified Public Accountants (AICPA),  
<https://www.aicpa.org>.
- Berbia, P. (2008). Evaluación Eficaz del Sistema de Control Interno. Fundación de investigaciones del Instituto de Auditores Internos (The Institute of Internal Auditors Research Foundation, IIARF). Estados Unidos de Norteamérica, 1ra. Edición.
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). Internal Control – Integrated Framework, New Jersey (1992).  
<https://www.coso.org>.
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). Enterprise Risk Management – Integrated Framework, New Jersey (2004). <https://www.coso.org>.
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). Internal Control over Financial Reporting – Guidance for Smaller Public –companies, Volumen I: Executive Summary, New Jersey (2006). <https://www.coso.org>.
- Chapman, W.L. (1965), Procedimientos de auditoría, Colegio de Graduados en Ciencias Económicas de la Capital Federal. Argentina, Buenos Aires.
- Instituto de Auditores Internos de España. Control Interno – Marco Integrado, mayo de 2013. Traducción al español en junio de 2014.
- Koontz, H., y Weihrich, H. (2007). Elementos de la Administración: Un enfoque internacional. New York: McGraw-Hill Interamericana. Editores S.A. de C.V. Séptima edición, impreso en México.
- Poch, R. (1992). Manual de Control Interno. Editorial Gestión 2000. Segunda Edición. Barcelona España, 17-18.
- Willingham, J.J. (1984). “Auditoria Conceptos y Métodos”. México, McGraw Hill. 3ra. Edición, 466 págs.

## **ANEXOS**

## 1. Matriz de consistencia

TITULO DE LA INVESTIGACION	PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLE	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>“Implementación de principios del sistema de control interno en la gestión administrativa de una empresa: SOAL Service SRL, San Juan Bautista, 2019”</p>	<p><b>GENERAL:</b> ¿Cuál es el grado de implementación de los principios del sistema de control interno en la gestión administrativa de la empresa SOAL Service SRL, San Juan Bautista, 2019?</p> <p><b>ESPECÍFICOS:</b> a) ¿Cuál es el grado de implementación de los principios del Ambiente o Entorno de Control del sistema de control interno en la gestión administrativa de la empresa SOAL Service SRL, San Juan Bautista, 2019? b) ¿Cuál es el grado de implementación de los principios de la Evaluación de Riegos del sistema de control interno en la gestión administrativa de la empresa SOAL Service SRL, San Juan Bautista, 2019?</p>	<p><b>GENERAL:</b> Determinar el grado de implementación de los principios del sistema de control interno en la gestión administrativa de la empresa SOAL Service SRL, San Juan Bautista, 2019.</p> <p><b>ESPECÍFICOS:</b> a) Describir el grado de implementación de los principios del Ambiente o Entorno de Control del sistema de control interno en la gestión administrativa de la empresa SOAL Service SRL, San Juan Bautista, 2019. b) Describir el grado de implementación de los principios de la Evaluación de Riegos del sistema de control interno en la gestión administrativa de la empresa SOAL Service SRL, San Juan Bautista, 2019.</p>	<p>Sistema de Control Interno.</p>	<p>Componentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ambiente o Entorno de Control.</li> <li>➤ Evaluación de Riegos.</li> <li>➤ Actividades de Control.</li> <li>➤ Sistema de Información y Comunicación.</li> <li>➤ Supervisión y/o Monitoreo.</li> </ul>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Cualitativo</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental, documental y de caso.</p> <p><b>Población y muestra:</b> No existe.</p> <p><b>Definición conceptual y operacional de la variable:</b> No aplicable.</p> <p><b>Técnica:</b> La entrevista.</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario.</p>

TITULO DE LA INVESTIGACION	PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLE	INDICADORES	METODOLOGÍA
	<p>c)¿Cuál es el grado de implementación de los principios de las Actividades de Control del sistema de control interno en la gestión administrativa de la empresa SOAL Service SRL, San Juan Bautista, 2019?</p> <p>d)¿Cuál es el grado de implementación de los principios del Sistema de Información y Comunicación del sistema de control interno en la gestión administrativa de la empresa SOAL Service SRL, San Juan Bautista, 2019?</p> <p>e)¿Cuál es el grado y eficiencia de implementación de los principios de la Supervisión y/o Monitoreo del sistema de control interno en la gestión administrativa de la empresa SOAL Service SRL, San Juan Bautista, 2019?</p>	<p>c) Describir el grado de implementación de los principios de las Actividades de Control del sistema de control interno en la gestión administrativa de la empresa SOAL Service SRL, San Juan Bautista, 2019.</p> <p>d) Describir el grado de implementación de los principios del Sistema de Información y Comunicación del sistema de control interno en la gestión administrativa de la empresa SOAL Service SRL, San Juan Bautista, 2019.</p> <p>e) Describir el grado y eficiencia de implementación de los principios de la Supervisión y/o Monitoreo del sistema de control interno en la gestión administrativa de la empresa SOAL Service SRL, San Juan Bautista, 2019.</p>			

## 2. Instrumento de recolección de datos

### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**Cuestionario aplicado al gerente y jefe de las áreas de la empresa en estudio**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la empresa en estudio para desarrollar el trabajo de investigación denominado **“Implementación de principios del sistema de control interno en la gestión administrativa de la empresa SOAL SERVICE SRL, San Juan Bautista, 2019”**.

La información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

Encuestador(a): **Ramírez Sánchez, Grecia Alexandra**

Fecha:...../...../.....

## REVISIÓN DE ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

#### I. DATOS DEL TRABAJADOR DE LA EMPRESA

1.1 Edad: Menor de 35 años  De 35 a 50 años

Más de 50 años

1.2 Sexo: Masculino  Femenino

1.3 Grado de instrucción:

Primaria:  Secundaria:

Superior No Universitaria  Superior Universitaria

1.4 Cargo que ocupa en la empresa: .....

#### II. REFERENTE A LA EMPRESA

2.1 Nombre de la empresa

.....

2.2 Dirección de la empresa

.....

2.3 Nombre del área de la empresa

.....

2.4 Cantidad de trabajadores en el área

.....

2.5 Tiempo en años y/o meses que se encuentra en la empresa

.....

#### III. REFERENTE AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE EMPRESA: AMBIENTE o ENTORNO DE CONTROL

3.1 ¿La empresa cuenta con algún documento interno que precise los principios, valores, obligaciones y prohibiciones que regulen el comportamiento de los trabajadores?

SI  NO  N/A

3.2 ¿Conoce usted si se ha incorporado y se promueve la práctica de estos valores éticos en la gerencia o área a su cargo?

SI  NO  N/A

3.3 ¿La Administración de la empresa está dispuesta a revelar información administrativa y financiera, detallada, a quien lo solicite?

SI  NO  N/A

3.4 ¿Todo el personal de la empresa sabe cuál es la política institucional, conoce sus actividades, metas a cumplir durante el año, conoce su visión y misión de la empresa?

SI  NO  N/A

- 3.5 ¿La empresa cuenta con una estructura organizativa aprobada y actualizada?  
SI  NO  N/A
- 3.6 ¿Cuenta la empresa con instrumentos de gestión? (Manual de Organización y Funciones, Manual de Procedimientos u otros)  
SI  NO  N/A
- 3.7 ¿Existe un programa de capacitación o entrenamiento del personal?  
SI  NO  N/A
- 3.8 ¿El personal que ocupa cada cargo o puesto de trabajo, actualmente reúne los requisitos académicos y/o conocimientos técnicos necesarios e indispensables para desempeñarse y para cumplir adecuadamente las competencias establecidas en el perfil del cargo?  
SI  NO  N/A
- 3.9 ¿La empresa cuenta con un Reglamento Interno de Trabajo, aprobado y actualizado?  
SI  NO  N/A
- 3.10 ¿Las funciones y labores de responsabilidad del personal de la empresa están claramente definidos y contenidos en los manuales, reglamentos u otros documentos debidamente aprobados?  
SI  NO  N/A
- 3.11 ¿El personal de la empresa conoce sus funciones y responsabilidades que le compete desarrollar en el puesto que ocupan? Es decir, se les comunicó de manera expresa y por escrito de las funciones que le corresponde de acuerdo a su puesto.  
SI  NO  N/A
- 3.12 ¿Existe voluntad de la empresa para realizar la implementación del sistema de control interno (por medio de reuniones, conferencias internas, cursos y otros), que permitan percibir a todo el personal el compromiso de la administración con el sistema de control interno?  
SI  NO  N/A

### **EVALUACIÓN DE RIESGOS**

- 3.13 ¿La empresa cuenta con un documento (Plan de Actividades) que establezca los objetivos, metodología y lineamientos para la administración de riesgos?  
SI  NO  N/A
- 3.14 ¿Tiene la empresa un registro de los principales riesgos, considerando los objetivos de la organización y las fuentes de probables riesgos (internos y externos)? (Ejemplo: Falta de

asistencia y permanencia del personal en sus puestos de trabajo, Sobrecarga de expediente o procesos, Limitada capacidad operativa [talento humano], Ambientes inadecuados, con instalaciones eléctricas inapropiadas [que minimicen riesgos de incendios], y con llaves de seguridad [que impidan la sustracción y acceso indebido a documentos o información relevante], Verificación de Errores de datos del cliente, Problemas con el servicio de internet, etc.)

SI  NO  N/A

3.15 ¿La empresa ha cuantificado los riesgos en términos de cuanto afectara a la operaciones o actividades / servicios (impacto) y la probabilidad de su ocurrencia?

SI  NO  N/A

3.16 ¿La empresa ha establecido estrategias para identificar y valorar los riesgos que puedan impactar e impedir el logro de sus objetivos?

SI  NO  N/A

3.17 ¿La empresa ha determinado alguna acción necesaria (controles) para minimizar o afrontar la probabilidad de ocurrencia de los principales riesgos identificados en su gerencia o área?

SI  NO  N/A

### **ACTIVIDADES DE CONTROL**

3.18 ¿La empresa ha desarrollado procedimientos para el cumplimiento de sus metas y objetivos específicos?

SI  NO  N/A

3.19 ¿La empresa ha implementado un sistema de evaluación y comparación del logro de dichas metas y objetivos?

SI  NO  N/A

3.20 ¿La empresa ha implementado un sistema de evaluación del desempeño de los trabajadores?

SI  NO  N/A

3.21 ¿Están definidas claramente y por escrito las líneas de autoridad y responsabilidad funcional de los trabajadores de la empresa?

SI  NO  N/A

3.22 ¿La empresa ha establecido formalmente procedimientos de autorización y aprobación (Directivas y otros) de los principales procesos relacionados con las diferentes áreas?

SI  NO  N/A

3.23 ¿La empresa revisa periódicamente (exige rendir cuentas) y verifica la ejecución de procesos, actividades y tareas relacionados con las diferentes áreas?

SI  NO  N/A

3.24 ¿Existen procedimientos que aseguren que las operaciones y actos administrativos cuenten con la documentación de sustento que los respalde, para su verificación posterior?

SI  NO  N/A

3.25 ¿La documentación de sustento de operaciones administrativas o decisiones gerenciales está a disposición para acciones de verificación o auditoría, así como para información de otros usuarios autorizados?

SI  NO  N/A

3.26 ¿Se realiza el seguimiento para asegurar la adecuada y oportuna implementación de las recomendaciones, producto de las observaciones de las auditorías financiera o actividades de control gerencial?

SI  NO  N/A

3.27 ¿Los procesos y actos administrativos se encuentran documentados y son autorizados directamente por los responsables competentes de cada área?

SI  NO  N/A

3.28 ¿Se han definido los controles de acceso general (seguridad Física y Lógica de los equipos centrales)?

SI  NO  N/A

## **SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

3.29 ¿La empresa ha implementado un sistema de información interna (informes financieros periódicos) que ayude a la toma de decisiones gerenciales?

SI  NO  N/A

3.30 ¿El sistema de comunicación y difusión de información financiera y operativa en la empresa se realiza mediante correo electrónicos, telefónico, sistema de mensajería interna y documental?

SI  NO  N/A

3.31 ¿Se desarrolla en forma oportuna y simultánea el proceso de archivo de la documentación técnico-administrativa de cada una de los procesos de la gerencia o área a su cargo?

SI  NO  N/A

3.32 ¿Se implementó un sistema de control en forma cronológica y correlativa de la documentación fuente que se utilizan en el proceso y operaciones de la gerencia o área?

SI  NO  N/A

3.33 ¿La empresa está integrada a un solo sistema de información, para una comunicación adecuada, que se ajusta a las necesidades de sus actividades?

SI  NO  N/A

3.34 ¿Periódicamente se solicita a los usuarios opinión sobre el sistema de información, registrándose los reclamos, inquietudes, necesidades y nivel de satisfacción para priorizar las mejoras?

SI  NO  N/A

3.35 ¿La empresa cuenta con ambientes adecuados (bien ubicado y acondicionado) para preservar y conservar la documentación?

SI  NO  N/A

3.36 ¿Se ha implementado alguna política que estandarice una comunicación interna y externa, considerándose diversos tipos de comunicación: memorando, paneles informativos, boletines, revistas?

SI  NO  N/A

### **SUPERVISIÓN Y/O MONITOREO**

3.37 ¿En el desarrollo de sus labores, se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente si éstas se efectúan de acuerdo con las políticas establecidas, quedando evidencia de ello?

SI  NO  N/A

3.38 ¿Periódicamente se remiten los informes financieros de la empresa a las instancias respectivas?

SI  NO  N/A

3.39 ¿Los procesos son evaluadas en forma permanente, con el fin de adoptar medidas correctivas oportunas, ante cualquier evidencia de error, irregularidad o fraude o, de actuación contraria a los criterios de honestidad, transparencia, eficiencia y efectividad?

SI  NO  N/A

3.40 ¿Existe algún personal encargado de monitorear las medidas de control interno adoptadas?

SI  NO  N/A

3.41 ¿Las deficiencias y los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que adopten las acciones necesarias para su corrección?

SI  NO  N/A

3.42 ¿Se han adoptado las medidas adecuadas para superar y corregir los errores o deficiencias detectadas?

SI  NO  N/A

3.43 ¿La entidad efectúa periódicamente autoevaluaciones de la gestión, que le permita proponer planes de mejora?

SI  NO  N/A

3.44 ¿Se realizan periódicamente evaluaciones independientes sobre la estructura de control interno, a cargo algún auditor independiente o sociedades auditoras externas – SOA?

SI  NO  N/A

San Juan Bautista, 2019

### 3. Consentimiento informado

#### Anexo 02-A:

#### **Consentimiento Informado de Participación en Proyecto de Investigación**

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por Grecia Alexandra Ramírez Sánchez, Bachiller en Contabilidad, egresada de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. La meta de este proyecto de investigación es estudiar la implementación de los principios del sistema de control interno, mediante la determinación de su grado de implementación en la gestión administrativa de la empresa SOAL SERVICE SRL, ubicada en la ciudad de San Juan Bautista.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista (o completar una encuesta, o lo que fuera según el caso). Esto tomará aproximadamente 60 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja no se usará para ningún otro propósito fuera de lo mencionado en esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas y la información proporcionada será de mucha utilidad para este proyecto de investigación.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto de investigación en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Agradezco por anticipado su participación.

Ante lo expuesto, me suscribo de usted.

**Anexo 02-B:**

**Declaración Jurada de Participación Voluntaria en Proyecto de Investigación**

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios con preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente \_\_\_\_\_ minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el transcurso de esta investigación no será usada para ningún otro propósito fuera de lo mencionado en este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto de investigación en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a \_\_\_\_\_ al teléfono \_\_\_\_\_.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a \_\_\_\_\_ al teléfono anteriormente mencionado.

Fecha,

-----  
Firma del Participante

Nombre:

DNI N°: