



# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Contabilidad y Finanzas

“EL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DOCUMENTAL  
DE LA EMPRESA CHOUCAIR TESTING S.A., DEL DISTRITO  
DE SAN ISIDRO – LIMA 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

**Contador Público**

Autor:

Br. Juan Manuel Verástegui Ibañez

Asesor:

Mg. Cecilia Elena Fhon Núñez

Lima - Perú

2020

## DEDICATORIA

Este proyecto va dedicado a mis padres, pilares fundamentales de mi vida. Sin ellos no hubiera podido conseguir lo que hasta ahora he logrado. Su apoyo incondicional, firmeza y constancia me sirvió de ejemplo para seguir adelante y no rendirme ante cualquier obstáculo de la vida, esto también va dedicado para mis hermanos y familia en general.

## AGRADECIMIENTO

A dios por permitirme culminar el presente anhelo.

A la Universidad Privada del Norte, en especial a la Facultad de Contabilidad y Finanzas por formarme profesionalmente.

A mis padres y familia quienes a lo largo de toda mi vida me han apoyado y motivado en mi formación académica y personal.

A mi asesor, por guiarme y asesorarme durante todo el tiempo de esta investigación e hizo posible concluir esta tesis

## Tabla de contenidos

<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>3</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>7</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>9</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>11</b>
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....</b>	<b>24</b>
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS.....</b>	<b>29</b>
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....</b>	<b>68</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>74</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>76</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Tabla de evaluación.....	29
Tabla 2: Compromiso de valores.....	30
Tabla 3: Asignación de responsabilidades.....	31
Tabla 4: Organización y desarrollo de actividades.....	31
Tabla 5: Recorrido de información.....	33
Tabla 6: Involucramiento laboral.....	34
Tabla 7: Cumplimiento de flujo de información.....	36
Tabla 8: Tendencia ambiente de control – flujo de información.....	37
Tabla 9: Eventualidades presentadas.....	38
Tabla 10: Relación de cumplimiento riesgo – objetivo.....	39
Tabla 11: Evaluación de cambios.....	40
Tabla 12: Calidad de información.....	41
Tabla 13: Procedimientos de organización.....	42
Tabla 14: Clasificación y codificación.....	43
Tabla 15: Tendencia evaluación de riesgos – organización física y virtual.....	44
Tabla 16: Control de normas y políticas.....	45
Tabla 17: Manual de procedimientos.....	46
Tabla 18: Eficiencia de controles.....	47
Tabla 19: Política de información.....	48
Tabla 20: Información y responsabilidad.....	49
Tabla 21: Compromiso con las normas y políticas.....	50

Tabla 22: Tendencia de actividades de control – normas y políticas.....	51
Tabla 23: Necesidad de información y comunicación.....	52
Tabla 24: Calidad de tecnología.....	53
Tabla 25: Cultura de comunicación.....	54
Tabla 26: Responsabilidad de acciones.....	55
Tabla 27: Cumplimiento de actividades.....	56
Tabla 28: Acatamiento de instrucciones.....	57
Tabla 29: Tendencia información y comunicación – cumplimiento cronograma.....	58
Tabla 30: Evaluación continua.....	59
Tabla 31: Correctos filtros de supervisión.....	60
Tabla 32: Equidad de inspección.....	61
Tabla 33: Flexibilidad al cambio.....	62
Tabla 34: Compromiso de la dirección.....	63
Tabla 35: Motivación a los colaboradores.....	64
Tabla 36: Tendencia supervisión y monitoreo – clima organizacional.....	65
Tabla 37: Guía de observación y lista de control .....	67
Tabla 38: Acciones de mejora.....	69

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Compromiso de valores.....	30
Figura 2: Asignación de responsabilidades.....	31
Figura 3: Organización y desarrollo de actividades.....	32
Figura 4: Recorrido de información.....	33
Figura 5: Involucramiento laboral.....	34
Figura 6: Cumplimiento de flujo de información.....	35
Figura 7: Eventualidades presentadas.....	37
Figura 8: Relación de cumplimiento riesgo – objetivo.....	38
Figura 9: Evaluación de cambios.....	39
Figura 10: Calidad de información.....	40
Figura 11: Procedimientos de organización.....	41
Figura 12: Clasificación y codificación.....	42
Figura 13: Control de normas y políticas.....	44
Figura 14: Manual de procedimientos.....	45
Figura 15: Eficiencia de controles.....	46
Figura 16: Política de información.....	47
Figura 17: Información y responsabilidad.....	48
Figura 18: Compromiso con las normas y políticas.....	50
Figura 19: Necesidad de información y comunicación.....	51
Figura 20: Calidad de tecnología.....	52
Figura 21: Cultura de comunicación.....	53

Figura 22: Responsabilidad de acciones.....	45
Figura 23: Cumplimiento de actividades.....	55
Figura 24: Acatamiento de instrucciones.....	57
Figura 25: Evaluación continua.....	58
Figura 26: Correctos filtros de supervisión.....	59
Figura 27: Equidad de inspección.....	60
Figura 28: Flexibilidad al cambio.....	61
Figura 29: Compromiso de la dirección.....	62
Figura 30: Motivación a los colaboradores.....	63



## RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tiene por finalidad analizar y evaluar en qué nivel se encuentra el control interno en la gestión documental de la empresa CHOUCAIR TESTING S.A. del distrito de San Isidro – Lima 2019. Como objetivo general, se establece determinar el nivel del control interno en la gestión documental de la empresa. La investigación es de tipo no experimental descriptiva-explicativa transversal enfoque cualitativo, la recopilación de datos de la presente investigación se hizo a través de la técnica de encuesta, donde el instrumento fue el cuestionario alineando las preguntas a los componentes del COSO, aplicado sobre una población de 11 personas, la misma cantidad que se utilizará para la muestra. De la presente investigación e instrumento se obtuvieron resultados porcentuales basándose en la escala de Likert sobre los componentes ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión o monitoreo, se determinará enfocar el análisis sobre este último componente ya que es el punto crítico, para de esta manera describirlo y plasmarlo en un cuadro final en donde se guardará relación (descripción punto crítico – recomendación), en efecto la empresa tendrá información necesaria para tomar acciones pertinentes.

**Palabras clave:** Control interno, gestión documental, componentes del COSO.

## ABSTRACT

The purpose of this research is to provide information and evaluate the incidence of internal control in the document management of the company CHOUCAIR TESTING SA of the district of San Isidro - Lima 2019. As a general objective, it is established to determine the incidence of control in the document management of the. The research is of a qualitative cross-descriptive-explanatory non-experimental approach, the data collection of this research was carried out through the survey technique, where the instrument was the questionnaire, aligning the questions to the COSO components, applied to a population of 11 people, the same amount to be used for the sample. From the present investigation and instrument, percentage results were obtained based on the Likert scale on the components of the control environment, risk assessment, control activities, information and communication and supervision or monitoring, it was determined to focus the analysis on this The last component since it is the critical point, in order to describe it and translate it into a final table where we will keep a description of the critical point - recommendation relationship, in effect the company will have the necessary information to take the pertinent actions.

**Keywords:** internal control, document management, COSO components.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

En el desarrollo histórico de las empresas, se ha generado un hecho importante en donde en el pasado los dueños de negocios cumplían distintas funciones en la gestión empresarial. Por dicha razón el control era ejecutado por los mismos dueños quienes se encargaban de las ocupaciones directivas, así mismo supervisaban y controlaban de forma directa y personal el cumplimiento de toda aquella norma establecida. El origen del término control según Pérez (2013), lo describe como aquella función que certificará el cumplimiento de los objetivos y planes establecidos en la fase de planificación, como una última etapa formal del proceso de gestión, el control se centra en actuar, para que los resultados generados sean los esperados.

En la actualidad y a nivel de desarrollo competitivo global, el control interno en las empresas está jugando un rol relevante ya que existen numerosos casos de grandes organizaciones que por falta de control interno y auditoría han caído en quiebra sin posibilidad a reinventarse en el mercado, muestra de ello se expone en la publicación de la revista *Auditool* (2016), en donde se opina que las empresas e instituciones públicas debido a los constantes problemas internos, deben implementar un sistema de control interno eficiente que les permita enfrentar los rápidos cambios del mundo actual. Es responsabilidad de la administración y directivos desarrollar un sistema que garantice el cumplimiento de los objetivos de la empresa y que se convierta en una parte esencial de la cultura organizacional. De la misma forma, Rivera (2015), en su tesis titulada “Control Interno y su importancia en los hoteles de Cartagena – Colombia 2014”, destaca la importancia de la función del control interno y que es aplicable a todas las áreas de operación del negocio, considerando que de su efectividad depende

que la administración obtenga información necesaria y verídica, resaltando y concluyendo que la gerencia necesita que los datos sean exactos y confiables, y que finalmente esta seguridad solamente se obtendrá cuando la organización posea un sólido sistema de control interno. De esta manera al referirnos sobre el control interno, no se puede obviar al informe COSO, Salvador (2016), describe al COSO como aquel documento que tiene los principales lineamientos para la implementación de un sistema de control, el cual se ha convertido en el estándar de referencia.

Teniendo estas citas previas y logrando entender la importancia del control interno, se alinea el concepto a los cinco componentes del COSO, por ello la firma global de consultoría VHG Consulting (2014), indica que para que una empresa pueda concluir que su sistema de Control Interno es efectivo y de la misma forma se relacione con sus objetivos corporativos, es preciso que los 5 componentes del control interno estén presentes y funcionando, y que además todos los componentes estén operando de manera conjunta, este concepto representa normalmente un problema cuando tratamos de aplicar un modelo extranjero a la realidad de la cultura latinoamericana, donde nuestra costumbre de cumplimiento parcial de 3 de 5, 2 de 5 o 1 de 5 de los componentes choca con este requerimiento de la metodología de COSO; bajo esta definición de la firma global y siendo consecuente de la relevancia de cada componente del COSO y la forma en que debemos adaptarlo, la siguiente cita nos brinda un alcance de los componentes y principios relacionados, Santillana (2015), indica que los componentes del control interno son.

- Ambiente de control

El ambiente de control comprende los estándares, los procesos y las estructuras que proporcionan las bases para ejercer el control interno a lo largo de toda la organización. El consejo de administración y el director general establecerán la posición de alto nivel relativo a la importancia de este control, incluyendo las expectativas de los estándares de conducta. La administración reforzará esas expectativas en los diferentes niveles de organización. El ambiente de control comprender la integridad y los valores éticos de la organización, los parámetros aplicables al consejo de administración y su participación en el desempeño de sus responsabilidades de gobierno, la estructura organizacional y la asignación de responsabilidad y autoridad; los procesos para atraer, desarrollar y retener al personal competente; y los estímulos y reconocimientos por el buen desempeño. El resultado del ambiente de control tiene un impacto relevante en el sistema de control interno en su conjunto.

#### Principios:

- ✓ Demostración de compromiso con la integridad y valores éticos.
  - ✓ Ejercer vigilancia sobre las responsabilidades.
  - ✓ Establecimiento de una estructura organizacional, autoridad y responsabilidades.
  - ✓ Demostración de compromiso por allegarse de personal competente.
  - ✓ Asignación de responsabilidades.
- 
- Evaluación de riesgos

Toda entidad se enfrenta a una gran variedad de riesgos, tanto internos como externos. Riesgo se define como la probabilidad de que un evento que pudiese ocurrir afecte adversamente el logro de los objetivos. La evaluación de riesgos involucra un proceso dinámico e interactivo para identificar y evaluar los riesgos en un ánimo de alcanzar los objetivos. La evaluación de los riesgos que pudiera afectar el logro de objetivos se debe dar a través de toda la entidad y tendrá que ser considerada su influencia relativa para el establecimiento de límites de tolerancia. De esta manera, la evaluación de riesgos es la base para determinar cómo serán administrados estos. Una precondition para la evaluación de riesgos es el establecimiento de objetivos ligados a los diferentes administrativos y operativos de la entidad. La administración establecerá esos objetivos con suficiente claridad, categorizaciones en relación con las operaciones, los reportes y los cumplimientos, de tal manera que permitan identificar, analizar y correlacionar riesgos con objetivos.

#### Principios:

- ✓ Relación riesgo - objetivo.
  - ✓ Identificación, análisis y respuesta a riesgos.
  - ✓ Evaluación de riesgos de fraude.
  - ✓ Identificación y evaluación de cambios relevantes.
- 
- Actividades de control

Las actividades de control son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que coadyuvan a asegurar las directrices administrativas

para mitigar riesgos, con tendencia al logro de objetivos esperados. Las actividades de control son realizadas en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos operativos o de negocio, y sobre el ambiente de tecnología utilizada. Pueden ser de naturaleza preventiva o correctiva e involucran todo tipo de procesos manuales o automatizados; así como autorizaciones y aprobaciones, verificaciones, conciliaciones, y vigilancia y revisión del desempeño de la organización. La segregación de funciones es un ejemplo típico de selección y desarrollo de actividades de control. Cuando no existe una adecuada segregación de funciones, la administración deberá seleccionar y desarrollar actividades alternas de control.

#### Principios:

- ✓ Selección y desarrollo de actividades de control mediante manuales.
  - ✓ Selección y desarrollo de controles generales para la tecnología.
  - ✓ Desplegar actividades de control a través de políticas y procedimientos.
- Información y comunicación

La información es necesaria para la entidad en el desempeño de sus responsabilidades de control interno y para soportar los objetivos de éste. La administración obtendrá o generará y utilizará información relevante y de calidad, tanto para efectos internos como externos, que soporten el funcionamiento de los componentes del control interno. La comunicación es un proceso continuo e interactivo para proporcionar, compartir y obtener

información necesaria. La comunicación interna es la que fluye en toda la entidad, y es un medio a través del cual la información se difunde en la organización, y se le seguimiento; en ese orden, el personal habrá de recibir, con buena disposición, el mensaje de que el director general es responsable porque el control interno se adopte con la seriedad que merece.

Principios:

- ✓ Utilización de información relevante.
  - ✓ Comunicación interna
  - ✓ Comunicación externa.
- 
- Actividades de monitoreo
- Evaluaciones sobre la marcha, o evaluaciones individuales, o cualquier combinación de éstas, que serán utilizadas para asegurar que están funcionando y se tienen presentes cada uno de los cinco componentes del control interno, incluyendo los controles relacionados con los principios de cada componente. Las evaluaciones individuales, que se realizan periódicamente, pueden variar en alcance y frecuencia dependiendo del resultado de la evaluación de riesgos, las evaluaciones de eficiencia sobre la marcha y otras consideraciones de la administración. Los hallazgos serán evaluados comparándolos con los criterios establecidos por reguladores, y con el reconocimiento de estándares establecidos por el consejo de administración, los responsables del gobierno de la entidad o la administración. Las deficiencias determinadas serán comunicadas al consejo de administración o a la administración, según corresponda.



Principios:

- ✓ Evaluaciones sobre la marcha y en forma individual.
- ✓ Evaluación y comunicación de deficiencias. (p.79)

Teniendo en consideración las definiciones de cada uno de los componentes, esto se debería aplicar a las empresas, ya que resulta beneficioso y a la vez genera una ventaja, así lo expone Galaz, Yamazaki & Ruiz (2015), quienes enmarcan los beneficios de un sistema de control interno en un marco COSO, los beneficios son definir pautas de conducta, ayudar a reducir riesgos generando confianza en el cumplimiento de los objetivos, tener siempre un feedback del funcionamiento del negocio, establecer conductas correctas fijando objetivos claros y medibles, seguridad razonable para que la administración disminuya riesgos y establecer mecanismos de monitoreo para el correcto funcionamiento del sistema de control interno.

Por otro lado, la gestión documental en una compañía es de suma importancia, ya que, en los documentos se lleva información que es el pilar de toda organización, por ello la compañía proveedora de software internacional AuraQuantic (2014), define a la gestión documental un conjunto de actividades o prácticas y de las cuales se generarán procedimientos, los cuales deberán ser utilizados por la administración de documentos ya sea en una organización o individuo; a ello le agregamos la importancia de tener una gestión documental de calidad, por ello según Wright (2013), opina que la gestión documental se encarga de suministrar un sistema sobre los documentos archivísticos y de esta forma documentar los procedimientos de negocios, tomas de decisiones y avenencias; de la misma forma Vicente (2014), en su tesis titulada “Los

Sistemas de Gestión Documental como factor determinante en el manejo de la documentación de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato”, precisa que un mal manejo de documentación trae consigo riesgos, conllevado a que la información tarde o se pierda camino a diferentes áreas de la entidad, por ello recomienda que se implemente un sistema de gestión documental para crear copias de respaldos y gestionar un almacenamiento adecuado; por otra parte, el autor sugiere una mejor organización por parte de la entidad a la hora de gestionar sus documentos al sistema informático y de la misma forma establece la necesidad de un sistema de gestión documental para todas las empresas ya sean pequeñas o grandes.

Las organizaciones e instituciones a nivel internacional, cada vez están apostando a adquirir nueva información de cómo efectuar un correcto desarrollo de sus procesos para que estos mismos generen impacto en la empresa, así mismo colocan atención al control interno y la gestión documental, por ello, Gómez (2017), opina que el cumplimiento de normas y políticas determinará el proceso de gestión documental, con el fin de contribuir al mejoramiento continuo, se genere un alcance correcto de los objetivos institucionales y armando un plan de desarrollo, el autor concluye que el proceso de gestión documental debe gestionar los recursos con el fin de dar cumplimiento a las normas legales del estado; de la misma forma y concordando con la investigación realizada, Gil (2015), concluye que la gestión documental se convierte en un componente relevante en el modelo de control interno de una entidad, facilitando una gestión transparente en los procesos que conlleven a una toma de decisiones correctas y brindando soporte a las acciones realizadas, procurando el cumplimiento de las disposiciones legales y ética laboral; de esta manera y teniendo resultados

similares, Daza (2017), en su investigación la cual llevó por objetivo evaluar la gestión del proceso de gestión documental incluyendo la identificación de riesgos que impactan el cumplimiento del mismo, para efectos de establecer acciones que permitan la correcta toma de decisiones en pro de su mejoramiento, teniendo como resultado general de la auditoría, que la entidad establezca una metodología general de gestión documental para que en efecto pueda tener un mejor uso, mantenimiento, y preservación de la información. Los tres autores mencionados, concuerdan en la importancia de tener una gestión documental y que a la vez esta misma tenga un correcto control, ya que de esta forma los procesos de la gestión documental no se desbordarán.

La preocupación que existe sobre las empresas y entidades peruanas, es el manejo del control interno y gestión documental, últimamente se ha podido apreciar una gran cantidad de grandes y medianas empresas que de la noche a la mañana ya no son competitivas en su rubro, por ello Huaranga (2019), en su investigación “Optimización de la Gestión Documental de Expedientes de Auditoría Mediante un Sistema de Control en una Entidad del Estado”, obtiene el resultado de que luego de la implementación de la herramienta de control se obtuvo un orden de los expedientes de auditoría, la información utilizada en el proceso de fiscalización, así como las resoluciones y órdenes de pago, un correlativo de la información en general y tener una base de datos con la información obtenida en previas acciones de fiscalización; obteniendo a la vez la conclusión de que las entidades del estado se rigen por leyes que regulan sus operaciones pero se requiere supervisar los procesos para la detección de algún problema y darle solución. Frente a estos acontecimientos se plantean preguntas si es que acaso el mal manejo del control interno o su mala gestión sobre la gestión

documental de esta puede llevar a la ruina a empresas que parecían estructuradas correctamente, cuando uno analiza esta problemática se piensa en la importancia que tiene el control interno a efectos de que pueda permitir que la empresa subsista y se desarrolle.

Las empresas y organizaciones peruanas en estos últimos años no se han creado o implantado un sistema de cultura en el cual se aplique sistema de control interno, y si este no es el caso, su tipo de gestionar sus políticas, leyes y normas como empresa son de bajo impacto y poco eficientes, de esta forma están propensas a constantemente tener riesgos fortuitos o innecesarios y cometer errores, de esta manera centrándonos en las empresas del sector servicios con enfoque a servicios prestados por terceros, el Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI (2019), en su informe técnico Octubre – Diciembre 2019 nos indica que el crecimiento del sector creció en 3,07% en comparación al año anterior; teniendo en conocimiento la información compartida por el INEI, las empresas peruanas del sector servicios prestados a empresas se encuentra en una fluctuación porcentual ascendente, por lo que es necesario e imperativo que si el sector está en crecimiento pues se genere un mayor control interno dentro de las empresas del sector mencionado.

Dentro de este contexto se encuentra la empresa CHOUCAIR TESTING S.A., la cual lleva diez años en el mercado peruano y pertenece al sector de servicios prestados a terceros, con actividad económica principal de otras actividades de tecnología de la información y de servicios informáticos, la empresa se dedica a brindar servicios de pruebas de software a otras empresas, lo cual hace que sus clientes disminuyan riesgos y errores en su o sus software, en donde a través de sus pruebas

centradas en la unidad de negocio, es una empresa especializada en los servicios que brinda, consiguiendo posicionamiento relevante en el mercado y teniendo entre principales clientes a Rimac Seguros, BanBif y Compartamos Financiera.

Enmarcando el párrafo anterior y en efecto de las investigaciones realizadas, se puede apreciar que la empresa CHOUCAIR TESTING S.A. y el control interno que ha establecido para el manejo y fluidez de la gestión de documentos, si bien se obtiene resultados favorables en los cuatro primeros indicadores, en el último indicador se observa un resultado desfavorable, esto debido al crecimiento y posicionamiento de la empresa que ha adquirido en los últimos años, y en donde la gestión documental en cuanto al clima organizacional de las áreas comprendidas en la investigación juega un rol importante dentro de la organización, conllevando esto al logro de los objetivos a corto y largo plazo, por lo que se establece y es necesario realizar la presente investigación con el fin de conocer el control interno en la gestión documental, de esta manera establecer acciones de control interno y contribuir al desarrollo empresarial que pretende la empresa CHOUCAIR TESTING S.A; por otra parte y dada la información expuesta, el presente estudio tiene por objeto y a la vez lleva como propósito fundamental que se tome en consideración el nivel en el cual se encuentra el control interno en la gestión documental de la empresa CHOUCAIR TESTING S.A. del distrito de San Isidro – Lima 2019; es por ello que la investigación permitirá dar alcance y difundir información importante a la empresa, en base al control interno y sus componentes del COSO y de esta forma describir el nivel de la gestión documental, para posteriormente enfocar los puntos críticos y brindar recomendaciones. La investigación servirá como un aporte valioso a la empresa CHOUCAIR TESTING S.A. ya que se determinará el nivel de cumplimiento y eficiencia del control interno

en la gestión documental, de esta forma la empresa estará en libertad de tomar las acciones que consideren pertinentes en beneficio de esta.

## **1.2. Formulación del problema**

¿Cuál es el nivel de control interno que presenta el área de gestión documental de la empresa CHOUCAIR TESTING S.A del distrito de San Isidro – Lima 2019?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar el nivel del control interno en la gestión documental de la empresa CHOUCAIR TESTING S.A del distrito de San Isidro - Lima 2019.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Determinar el nivel de control interno referido al ambiente de control en el flujo de información de la gestión documental de la empresa CHOUCAIR TESTING S.A. del distrito de San Isidro – Lima 2019.
- Describir la medida de cumplimiento del control interno referente a la evaluación de riesgos en la organización física y virtual de documentos de la gestión documental de la empresa CHOUCAIR TESTING S.A. del distrito de San Isidro – Lima 2019.
- Precisar el cumplimiento del control interno en lo que concierne a las actividades de control en las normas y políticas de la gestión documental de la empresa CHOUCAIR TESTING S.A. del distrito de San Isidro - Lima 2019.

- Establecer en qué nivel se encuentra el control interno referido a la información y comunicación sobre el cumplimiento de cronograma de actividades de la gestión documental de la empresa CHOUCAIR TESTING S.A. del distrito de San Isidro - Lima 2019.
- Identificar el nivel de medición del control interno referente a la supervisión en el clima del área contable y administrativa de la gestión documental de la empresa CHOUCAIR TESTING S.A. del distrito de San Isidro – Lima 2019.
- Analizar el nivel de cumplimiento de las dimensiones del control interno en la gestión documental, proponiendo acciones de mejora para la empresa CHOUCAIR TESTING S.A. del distrito de San Isidro – Lima 2019.

#### **1.4. Hipótesis**

##### **1.4.1. Hipótesis nula (H0)**

El nivel de control interno en la gestión documental de la empresa CHOUCAIR TESTING S.A, del distrito de San Isidro – Lima 2019 es favorable.

##### **1.4.2. Hipótesis alternativa (H1)**

El nivel del control interno en la gestión documental de la empresa CHOUCAIR TESTING S.A del distrito de San Isidro – Lima 2019 es desfavorable.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo no experimental descriptiva-explicativa transversal enfoque cualitativo. Según Morales (2010), en los estudios o investigaciones de tipo descriptiva, llamadas también estudio diagnóstico, lo que se estudia y redacta no se sobre extiende de ese nivel, consiste principalmente en caracterizar un fenómeno concreto e indicar sus rasgos más distintivos o diferenciadores; por otra parte Hernández, Fernández y Baptista (2014), indican que en los estudios con enfoque cualitativo, se guían por áreas o temas significativos de investigación, desarrollando preguntas antes, durante y después de la investigación, con el fin de descubrir las preguntas más importantes, perfeccionarlas y responderlas o dar recomendaciones de estas; de esta forma y dando explicación al tipo de estudio en la investigación, se entiende que consiste en describir un fenómeno sometiéndolo a una evaluación e identificando de esta forma los problemas críticos, para posteriormente brindar una recomendación con el fin de que la empresa pueda tomar las acciones que crea pertinentes y esto sea en beneficio de la empresa; así mismo según este tipo de estudio se vale de técnicas convenientes para investigaciones, por lo que se utilizó la técnica de la encuesta individual para cada uno de los integrantes de la muestra, esto para obtener una respuesta asertiva y un punto de vista de cada uno de los integrantes involucrados en las áreas de contabilidad y administración.

### 2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)



### **2.2.1 Población**

Para la presente investigación y tomando en consideración lo indicado por el autor Arias (2012), la población, o en términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio.

El estudio de investigación está compuesto por una población determinada o finita, el cual está conformado por el personal que labora dentro del área contable y administrativa, el cual consta con 11 personas quienes cumplen sus roles y funciones referentes a la gestión documental de la empresa CHOUCAIR TESTING S.A. del distrito de San Isidro – Lima 2019.

### **2.2.2 Muestra**

La investigación está conformada por una población de 11 personas, por lo que es una población pequeña y considerando que se tiene acceso a toda la población, el cual se tomará la misma cantidad para la muestra del estudio.

## **2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos**

### **2.3.1 Técnica de encuesta**

En esta investigación se utilizará la técnica de la encuesta y teniendo como instrumento el cuestionario, el cual estará presentado con las preguntas relacionadas a los indicadores de cada una de las variables, con sus respectivas

alternativas las cuales serán destinadas a la empresa CHOUCAIR S.A. del distrito de San Isidro- Lima 2019. La aplicación de estas encuestas será a cada uno de los integrantes que intervienen en las áreas comprendidas y señaladas en esta investigación, guardando total discreción para los mismos.

### **2.3.2 Técnica de observación**






En la presente investigación se utilizará la técnica de observación, en donde se tendrá como instrumentos la guía de observación y la lista de control, estos dos instrumentos serán integrados en un solo cuadro, en donde buscará observar en qué nivel se encuentra cada dimensión del presente estudio, según Campos y Lule (2012), la guía de observación es el instrumento que permite al observador situarse de manera sistemática en aquello que realmente es objeto de estudio para la investigación; también es el medio que conduce la recolección y obtención de datos e información de un hecho o fenómeno.

### **2.3.3 Presentación de datos y tabla de evaluación**

En la presente investigación, los datos serán presentados a través de cuadros estadísticos, previa tabulación de la información brindada por el cuestionario, lo cual permitirá clasificar la información en cuadros. Para el presente estudio se utilizó el método tipo Likert, de esta forma este método permitirá medir dimensiones e indicadores en función a la respuesta de cada individuo; para ello se establece medir cada respuesta llevándolo a un nivel porcentual, lo cual será presentado mediante una tabla de evaluación.

Tabla 1

*Tabla de evaluación*

Nº ESCALA LIKERT	NIVELES DE ESCALA	EVALUACIÓN PORCENTUAL	EVALUACIÓN POR COLOR
4	Eficiente	90% - 100%	
3	Bueno	60% - 89%	
2	Regular	50% - 59%	
1	Por mejorar	30% - 49%	
0	Deficiente	0% - 29%	

Fuente: Elaboración propia

#### 2.4. Aspecto éticos

La presente investigación se realizó de acuerdo a los principios éticos como realidad, responsabilidad y legitimidad, por otra parte, la información recibida por parte de la empresa CHOUCAIR TESTING S.A fue totalmente fehaciente y veraz, sin haber sido antes maniobrada o alterada a favor de la empresa. Por otro lado, respecto a los estudios encontrados se respetó la autoría de cada uno de ellos mediante su respectiva cita bibliográfica aplicando las normas APA.

#### 2.5 Cuadro de Operacionalización de Variables

VARIABLE	ANTECEDENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA E INSTRUMENTO
Control interno en la gestión documental	Gil (2015), concluye que la gestión documental se convierte en un componente relevante en el modelo de control interno de una entidad, facilitando una gestión transparente en los procesos que conlleven a una toma de decisiones correctas y brindando soporte a las acciones realizadas, procurando el cumplimiento de las disposiciones legales y ética laboral.	Ambiente de control	Nivel de eficiencia en el flujo de información de la gestión documental	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
		Evaluación de riesgos	Nivel de cumplimiento en la organización física y virtual de documentos	
		Actividades de control	Nivel de eficiencia en las normas y políticas en la gestión documental	
		Información y comunicación	Nivel de cumplimiento del cronograma de actividades	
		Supervisión y monitoreo	Nivel de eficiencia en el clima organizacional del área contable y administrativa	

## CAPÍTULO III. RESULTADOS

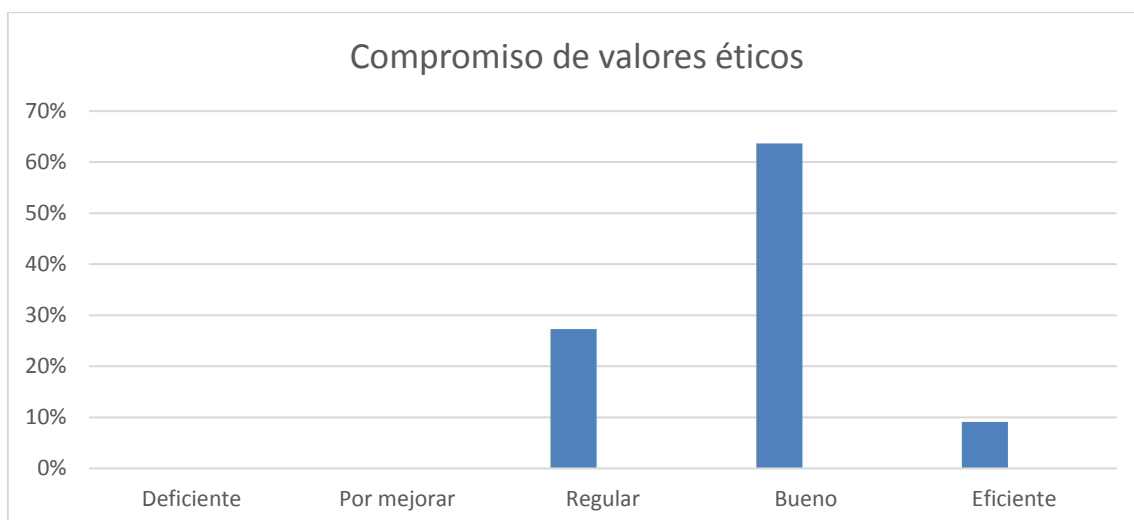
### 3.1. Determinación del nivel de control interno referido al ambiente de control en el flujo de información de la gestión documental de la empresa CHOUCAIR S.A. del distrito de San Isidro – Lima 2019.

Para dar cumplimiento al objetivo, se ha aplicado el cuestionario a 11 colaboradores, lo cual permitirá conocer el nivel del control interno referido al ambiente de control en el flujo de información de la gestión documental, en función a 6 preguntas, luego analizar los resultados y finalmente mostrar el cuadro de tendencia del presente objetivo.

Tabla 2

*Compromiso de valores éticos*

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN	Nº DE ESCALA	CANTIDAD DE RESPUESTAS POR INDIVIDUO	TOTAL PORCENTUAL	NIVEL DE ESCALA
	0	0	0%	Deficiente
¿La administración incita al compromiso de valores éticos dentro y fuera de la organización?	1	0	0%	Por mejorar
	2	3	27%	Regular
	3	7	64%	Bueno
	4	1	9%	Eficiente
<b>TOTAL</b>		<b>11</b>	<b>100%</b>	



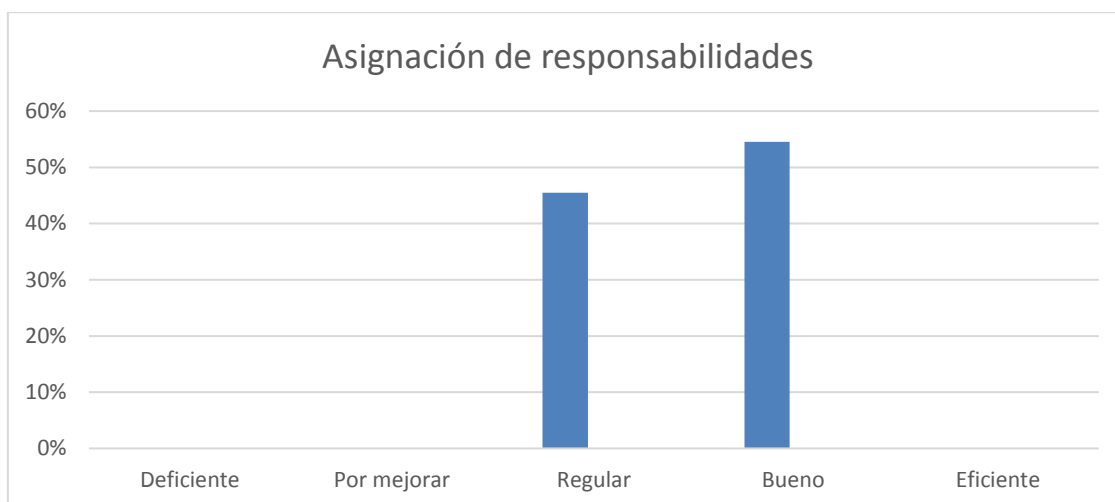
*Figura 1. Compromiso de valores éticos*

Interpretación: Se puede apreciar que el 27% de encuestados optó por la alternativa 2, entendiendo que regularmente la administración incita al compromiso de valores éticos dentro y fuera de la organización, el 64% optó por la alternativa 3 afirmando como de buena que la administración incita al compromiso de valores éticos dentro y fuera de la organización y por último el 9% optó por la alternativa 4 afirmando la administración incita eficientemente al compromiso de valores éticos dentro y fuera de la organización.

Tabla 3

*Asignación de responsabilidades*

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN	Nº DE ESCALA	CANTIDAD DE RESPUESTAS POR INDIVIDUO	TOTAL PORCENTUAL	NIVEL DE ESCALA
	0	0	0%	Deficiente
¿La administración realiza una correcta gestión en cuanto a la elección de personas asignadas a responsabilidades específicas?	1	0	0%	Por mejorar
	2	5	45%	Regular
	3	6	55%	Bueno
	4	0	0%	Eficiente
<b>TOTAL</b>		<b>11</b>	<b>100%</b>	



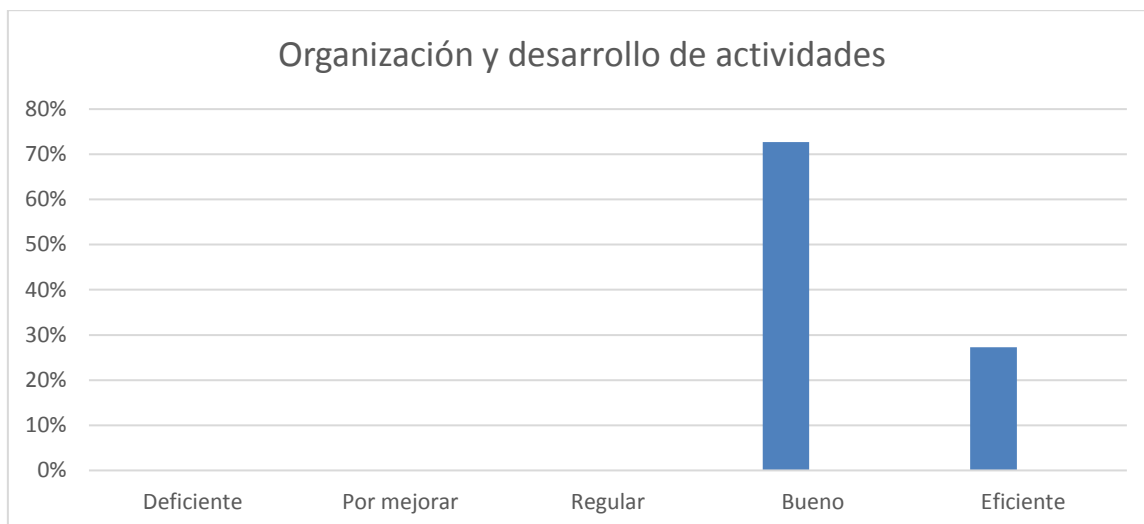
*Figura 2. Asignación de responsabilidades*

Interpretación: Se puede apreciar que el 45% de encuestados optó por la alternativa 2, entendiendo que regularmente la administración realiza una correcta gestión en cuanto a la elección de personas asignadas a responsabilidades específicas y el 55% optó por la alternativa 3 afirmando que es bueno que la administración realice una correcta gestión en cuanto a la elección de personas asignadas a responsabilidades específicas.

Tabla 4

*Organización y desarrollo de actividades*

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN	Nº DE ESCALA	CANTIDAD DE RESPUESTAS POR INDIVIDUO	TOTAL PORCENTUAL	NIVEL DE ESCALA
	0	0	0%	Deficiente
¿La administración considera que es importante cumplir con el desarrollo de las tareas diarias y asignadas a cada uno de los colaboradores?	1	0	0%	Por mejorar
	2	0	0%	Regular
	3	8	73%	Bueno
	4	3	27%	Eficiente
<b>TOTAL</b>		<b>11</b>	<b>100%</b>	



*Figura 3. Organización y desarrollo de actividades*

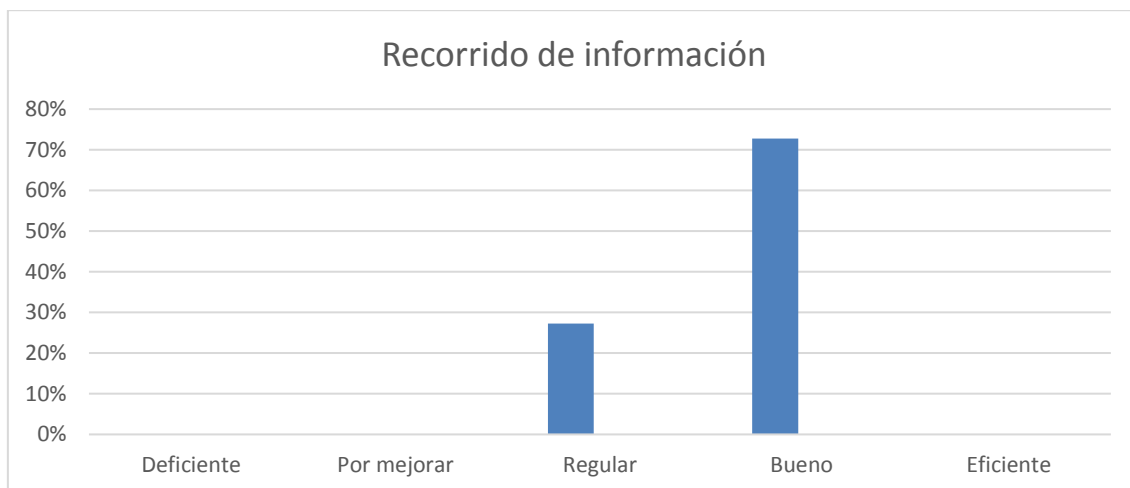
Interpretación: Se puede apreciar que el 73% de encuestados optó por la alternativa 3, entendiendo que la gestión es buena por parte de la administración considerando que es importante cumplir con el desarrollo de las tareas diarias y asignadas a cada uno de los colaboradores y el 27% optó por la alternativa 4 afirmando que es eficiente la gestión de la administración considerando que es importante cumplir con el desarrollo de las tareas diarias y asignadas a cada uno de los colaboradores.

Tabla 5

*Recorrido de información*

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN	N° DE ESCALA	CANTIDAD DE RESPUESTAS POR INDIVIDUO	TOTAL PORCENTUAL	NIVEL DE ESCALA
¿La administración realiza un correcto control del recorrido de documentación?	0	0	0%	Deficiente
	1	0	0%	Por mejorar
	2	3	27%	Regular
	3	8	73%	Bueno
	4	0	0%	Eficiente
<b>TOTAL</b>		<b>11</b>	<b>100%</b>	





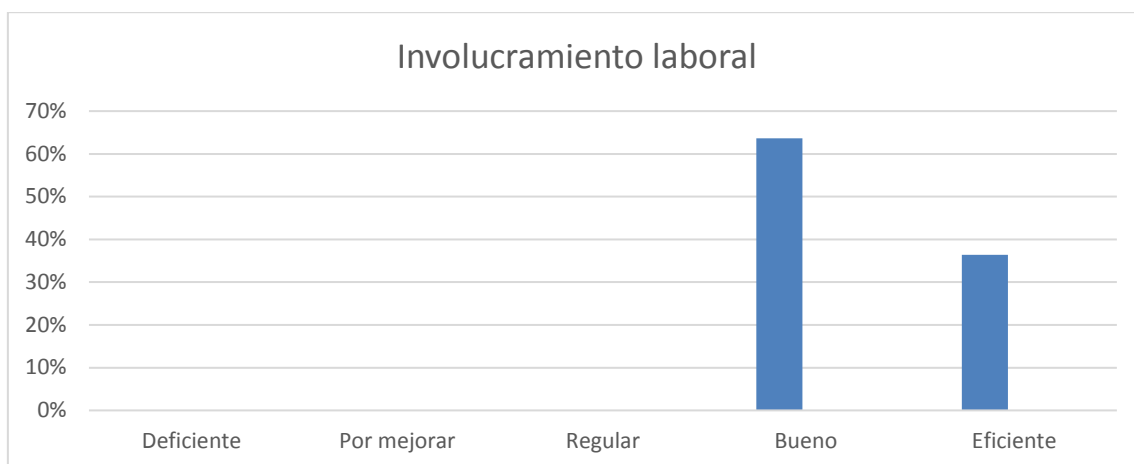
*Figura 4. Recorrido de información*

Interpretación: Se puede apreciar con respecto a la pregunta de referencia que el 27% optó por la respuesta 2 entendiéndose como que regularmente y el 73% optó por la respuesta 3 entendiéndose como que la gestión es buena, afirmando que la administración realiza un correcto control del recorrido de la documentación.

Tabla 6

*Involucramiento laboral*

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN	Nº DE ESCALA	CANTIDAD DE RESPUESTAS POR INDIVIDUO	TOTAL PORCENTUAL	NIVEL DE ESCALA
	0	0	0%	Deficiente
	1	0	0%	Por mejorar
	2	0	0%	Regular
¿Considera que es importante el compromiso de cada área por el cual recorre documentación significativa?	3	7	64%	Bueno
	4	4	36%	Eficiente
<b>TOTAL</b>		<b>11</b>	<b>100%</b>	



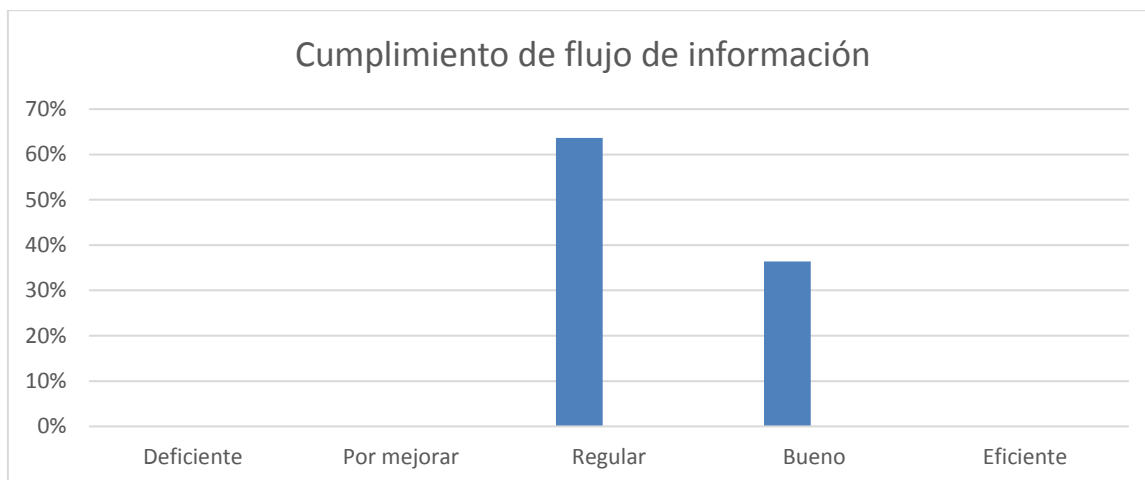
*Figura 5. Involucramiento laboral*

Interpretación: Se puede apreciar con respecto a la pregunta de referencia que el 64% optó por la respuesta 3 entendiéndose como que es bueno y el 36% optó por la respuesta 4 entendiéndose como que es eficiente el compromiso de cada área por el cual recorre la documentación significativa.

Tabla 7

*Cumplimiento de flujo de información*

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN	Nº DE ESCALA	CANTIDAD DE RESPUESTAS POR INDIVIDUO	TOTAL PORCENTUAL	NIVEL DE ESCALA
	0	0	0%	Deficiente
	1	0	0%	Por mejorar
¿La administración se involucra con el correcto traslado de documentos y revisión de estos?	2	7	64%	Regular
	3	4	36%	Bueno
	4	0	0%	Eficiente
	<b>TOTAL</b>		<b>11</b>	<b>100%</b>



*Figura 6. Cumplimiento de flujo de información*

Interpretación: Se puede apreciar con respecto a la pregunta de referencia que el 64% optó por la respuesta 2 entendiéndose como que regularmente y el 36% optó por la respuesta 3 entendiéndose como que es buena la gestión de la administración y que se involucra con el correcto traslado de documentos y revisión de estos.

### 3.1.1. Nivel de eficiencia en el flujo de información de la gestión documental.

Tabla 8

*Cuadro de tendencia ambiente de control – flujo de información*

DIMENSIÓN	INDICADOR	SUBINDICADOR	FRECUENCIA DE RESPUESTAS					TENDENCIA DE RESPUESTAS
			Deficiente	Por mejorar	Regular	Bueno	Eficiente	
Ambiente de control	Flujo de información de la gestión documental	Compromiso de valores éticos	0	0	3	7	1	Bueno
		Asignación de responsabilidades	0	0	5	6	0	Bueno
		Organización y desarrollo de actividades	0	0	0	8	3	Bueno
		Recorrido de información	0	0	3	8	0	Bueno
		Involucramiento laboral	0	0	0	7	4	Bueno
		Cumplimiento de flujo de información	0	0	7	4	0	Regular
Total Respuestas			0	0	18	40	8	66
Porcentajes			0%	0%	27%	61%	12%	100%

Interpretación: Se puede apreciar de acuerdo a la frecuencia y tendencia de respuestas brindadas por los colaboradores encuestados, el nivel predominante según el nivel de evaluación es el bueno con un porcentaje de 61%, luego el regular con un porcentaje de 27% y finalmente el eficiente con un porcentaje de 12%; como se puede observar el importe predominante es el bueno, de esta manera la presente información será tomada como referencia y consolidada en la tabla n° 37 Guía de observación, en donde se centralizará la información obtenida respecto al nivel de eficiencia en el flujo de información de la gestión documental.

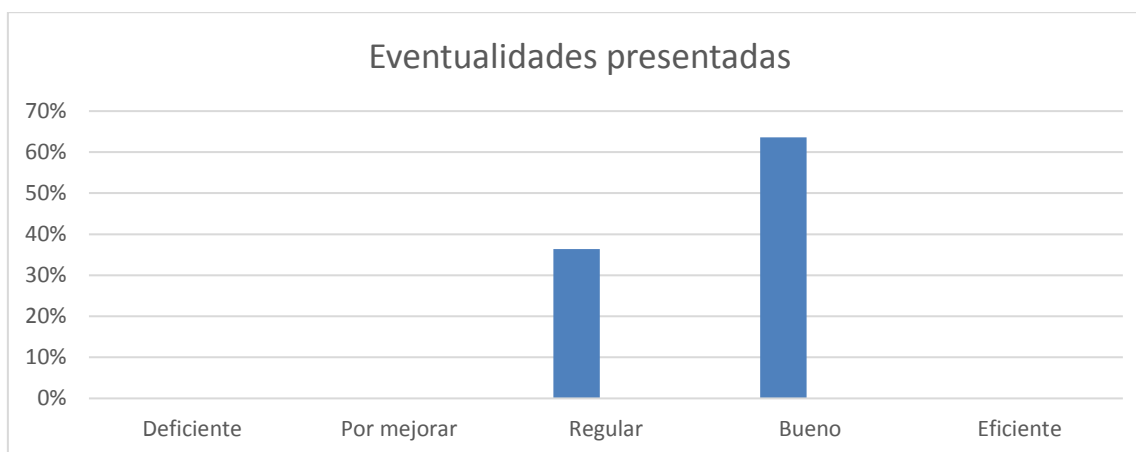
### 3.2. Descripción de la medida de cumplimiento del control interno referido a la evaluación de riesgos en la organización física y virtual de documentos de la empresa CHOUCAIR S.A del distrito de San Isidro – Lima 2019.

Para dar cumplimiento al objetivo, se ha aplicado el cuestionario a 11 colaboradores, lo cual permitirá conocer el nivel de medida de cumplimiento del control interno referido a la evaluación de riesgos en la organización física y virtual de documentos, en función a 6 preguntas, luego analizar los resultados y finalmente mostrar el cuadro de tendencia del presente objetivo.

Tabla 9

*Eventualidades presentadas*

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN	Nº DE ESCALA	CANTIDAD DE RESPUESTAS POR INDIVIDUO	TOTAL PORCENTUAL	NIVEL DE ESCALA
	0	0	0%	Deficiente
¿La administración nos indica cómo reaccionar ante una eventualidad presentada?	1	0	0%	Por mejorar
	2	4	36%	Regular
	3	7	64%	Bueno
	4	0	0%	Eficiente
<b>TOTAL</b>		<b>11</b>	<b>100%</b>	



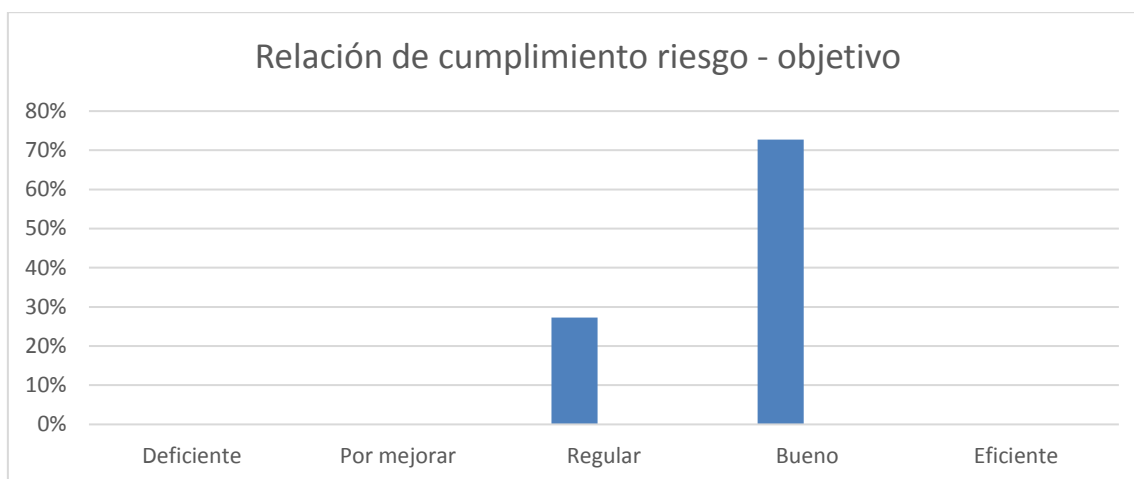
*Figura 7. Eventualidades presentadas*

Interpretación: Se puede apreciar que el 36% de encuestados optó por la alternativa 2, entendiéndose que regularmente la administración indica cómo reaccionar ante una eventualidad presentada y el 64% optó por la alternativa 3 afirmando que las acciones son buenas por parte de la administración e indicando cómo reaccionar ante una eventualidad presentada.

Tabla 10

*Relación de cumplimiento riesgo - objetivo*

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN	Nº DE ESCALA	CANTIDAD DE RESPUESTAS POR INDIVIDUO	TOTAL PORCENTUAL	NIVEL DE ESCALA
¿Se nos brinda información acerca de la importancia de cumplir con los objetivos de la empresa y el riesgo que este podría generar de no cumplirse?	0	0	0%	Deficiente
	1	0	0%	Por mejorar
	2	3	27%	Regular
	3	8	73%	Bueno
	4	0	0%	Eficiente
<b>TOTAL</b>		<b>11</b>	<b>100%</b>	



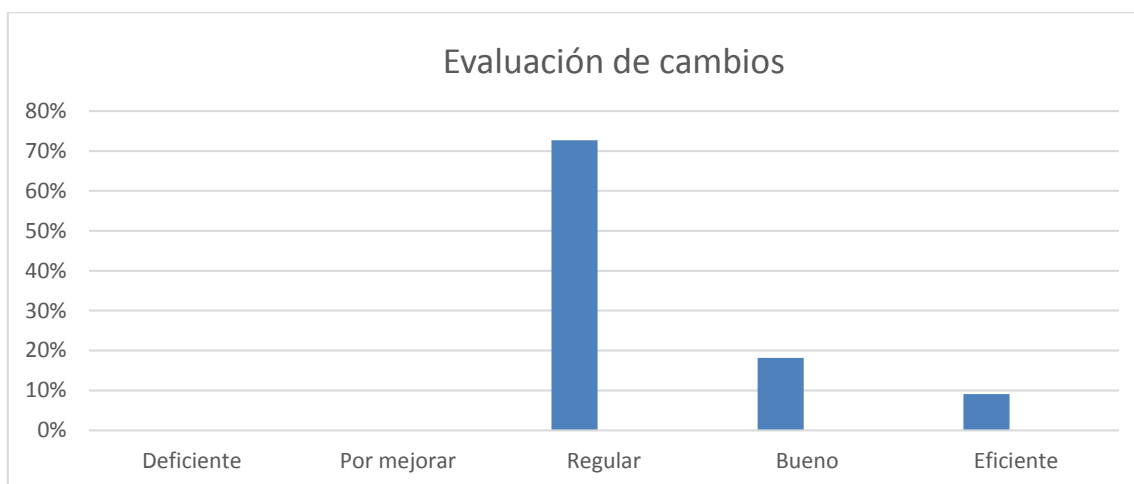
*Figura 8. Relación de cumplimiento riesgo – objetivo*

Interpretación: Se puede apreciar que el 27% de encuestados optó por la alternativa 2, entendiendo que regularmente la administración brinda información acerca de la importancia de cumplir con los objetivos de la empresa y el riesgo que este podría generar de no cumplirse y por último el 73% optó por la alternativa 3 afirmando que es buena y que la administración brinda información acerca de la importancia de cumplir con los objetivos de la empresa y el riesgo que este podría generar de no cumplirse.

Tabla 11

*Evaluación de cambios*

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN	Nº DE ESCALA	CANTIDAD DE RESPUESTAS POR INDIVIDUO	TOTAL PORCENTUAL	NIVEL DE ESCALA
	0	0	0%	Deficiente
	1	0	0%	Por mejorar
¿Considera que el cambio continuo de personal involucra más riesgos?	2	8	73%	Regular
	3	2	18%	Bueno
	4	1	9%	Eficiente
	<b>TOTAL</b>		<b>11</b>	<b>100%</b>



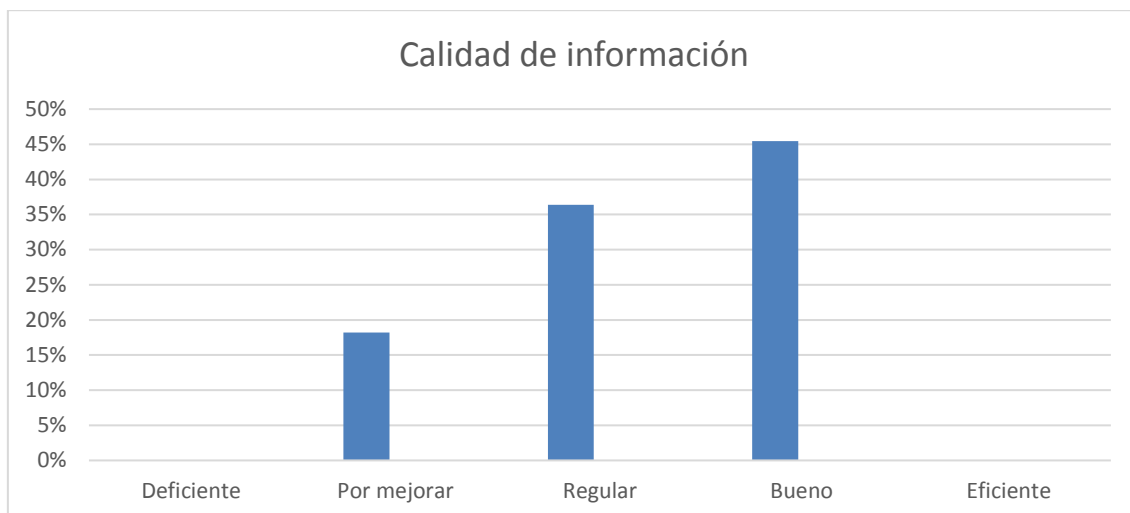
*Figura 9. Evaluación de cambios*

Interpretación: Se puede apreciar que el 73% de encuestados optó por la alternativa 2, entendiendo que regularmente consideran que el cambio continuo de personal involucra más riesgos, el 18% optó por la alternativa 3 afirmando que es bueno y se consideran que el cambio continuo de personal involucra más riesgos y por último el 9% optó por la alternativa 4 afirmando que es eficiente considerar el cambio continuo de personal involucra más riesgos.

Tabla 12

*Calidad de información*

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN	Nº DE ESCALA	CANTIDAD DE RESPUESTAS POR INDIVIDUO	TOTAL PORCENTUAL	NIVEL DE ESCALA
	0	0	0%	Deficiente
¿La administración indica el correcto procedimiento a seguir en el proceso de la gestión documental?	1	2	18%	Por mejorar
	2	4	36%	Regular
	3	5	45%	Bueno
	4	0	0%	Eficiente
<b>TOTAL</b>		<b>11</b>	<b>100%</b>	



*Figura 10. Calidad de información*

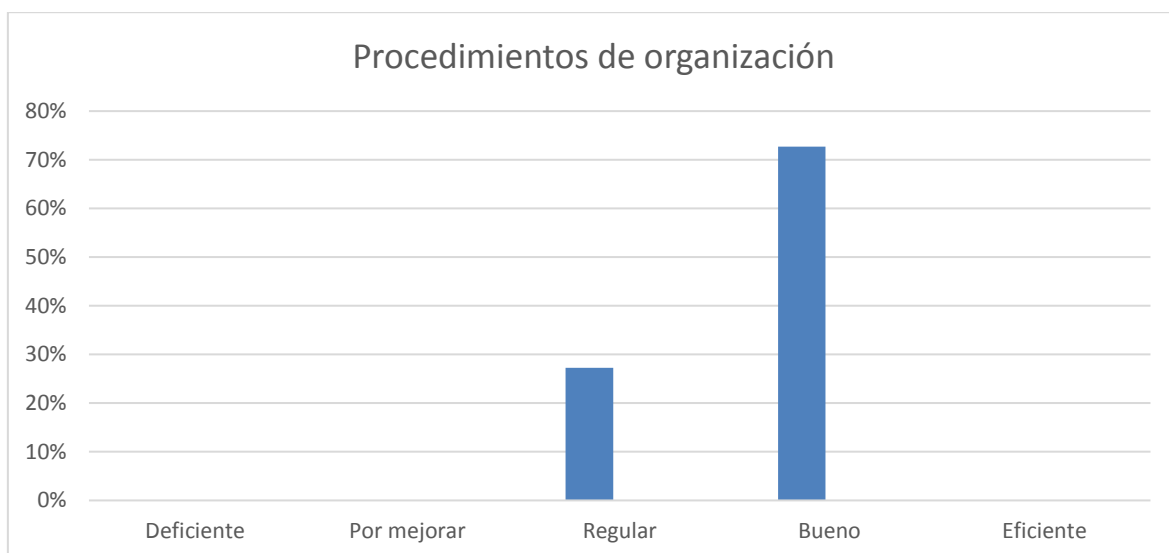
Interpretación: Se puede apreciar con respecto a la pregunta de referencia que el 18% optó por la respuesta 1 entendiéndose como que falta y está por mejorar, el 36% optó por la respuesta 2 entendiéndose como que regularmente y el 45% optó por la respuesta 3 entendiéndose como que es buena y la administración indica el correcto procedimiento a seguir en el proceso de la gestión documental.

Tabla 13

*Procedimientos de organización*

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN	Nº DE ESCALA	CANTIDAD DE RESPUESTAS POR INDIVIDUO	TOTAL PORCENTUAL	NIVEL DE ESCALA
	0	0	0%	Deficiente
¿La administración considera que los documentos manejados dentro de las áreas deben ser seguidos y tratados con cuidado?	1	0	0%	Por mejorar
	2	3	27%	Regular
	3	8	73%	Bueno
	4	0	0%	Eficiente
<b>TOTAL</b>		<b>11</b>	<b>100%</b>	





*Figura 11. Procedimientos de organización*

Interpretación: Se puede apreciar con respecto a la pregunta de referencia que el 27% optó por la respuesta 2 entendiéndose como que regularmente y el 73% optó por la respuesta 3 entendiéndose como que es buena la gestión de la administración considerando que los documentos manejados dentro de las áreas deben ser seguidos y tratados con cuidado.

Tabla 14

*Clasificación y codificación*

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN	Nº DE ESCALA	CANTIDAD DE RESPUESTAS POR INDIVIDUO	TOTAL PORCENTUAL	NIVEL DE ESCALA
¿La administración informa la relevancia de la clasificación y codificación de documentos?	0	0	0%	Deficiente
	1	0	0%	Por mejorar
	2	4	36%	Regular
	3	5	45%	Bueno
	4	2	18%	Eficiente
<b>TOTAL</b>		<b>11</b>	<b>100%</b>	

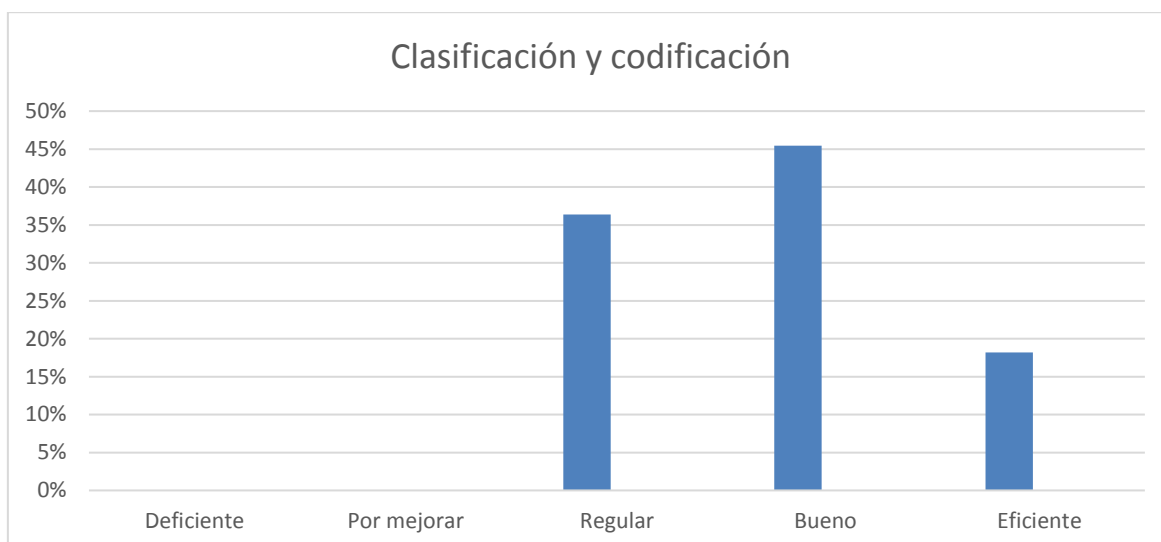


Figura 12. Procedimientos de organización

Interpretación: Se puede apreciar con respecto a la pregunta de referencia que el 18% optó por la respuesta 4 entendiéndose como que es eficiente, el 36% optó por la respuesta 2 entendiéndose como que regularmente y el 45% optó por la respuesta 3 entendiéndose como que la gestión es buena y la administración informa la relevancia de la clasificación y codificación de documentos.

### 3.2.1. Nivel de eficiencia en la organización física y virtual de documentos

Tabla 15

Cuadro de tendencia evaluación de riesgos – organización física y virtual

DIMENSION N	INDICADOR	SUBINDICADOR	FRECUENCIA DE RESPUESTAS					TENDENCIA DE RESPUESTAS	
			Deficiente	Por mejorar	Regular	Bueno	Eficiente		
Evaluación de riesgos	Organización física y virtual de documentos	Eventualidades presentadas	0	0	4	7	0	Bueno	
		Relación de cumplimiento riesgo - objetivo	0	0	3	8	0	Bueno	
		Evaluación de cambios	0	0	8	2	0	Regular	
		Calidad de información	0	2	4	5	0	Regular	
		Procedimientos de organización	0	0	3	8	0	Bueno	
		Clasificación y codificación	0	0	4	5	2	Bueno	
Total Respuestas			0	2	26	35	2	65	
Porcentajes			0%	3%	40%	54%	3%	100%	

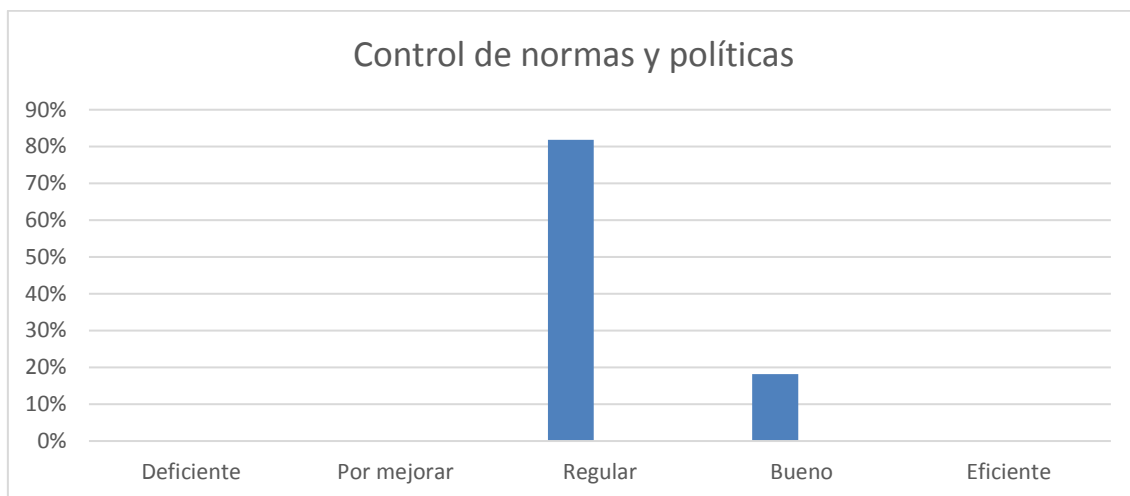
Interpretación: Se puede apreciar de acuerdo a la frecuencia y tendencia de respuestas brindadas por los colaboradores encuestados, el nivel predominante según el nivel de evaluación es el bueno con un porcentaje de 54%, luego el regular con un porcentaje de 40%, luego el eficiente con un porcentaje de 3% y finalmente el por mejorar con un porcentaje del 3%; de esta manera la presente información será tomada como referencia, contrastada y consolidada en la tabla n° 37 Guía de observación, en donde se centralizará la información obtenida respecto al nivel de eficiencia en la organización física y virtual de documentos.

### **3.3. Precisión del cumplimiento del control interno en lo que concierne a las actividades de control en las normas y políticas de la gestión documental de la empresa CHOUCAIR S.A del distrito de San Isidro – Lima 2019.**

Para dar cumplimiento al objetivo, se ha aplicado el cuestionario a 11 colaboradores, lo cual permitirá conocer la precisión del cumplimiento del control interno en lo que concierne a las actividades de control en las normas y políticas de la gestión documental, en función a 6 preguntas, luego analizar los resultados y finalmente mostrar el cuadro de tendencia del presente objetivo.

Tabla 16  
*Control de normas y políticas*

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN	Nº DE ESCALA	CANTIDAD DE RESPUESTAS POR INDIVIDUO	TOTAL PORCENTUAL	NIVEL DE ESCALA
	0	0	0%	Deficiente
¿La administración informa apropiadamente las normas y políticas bajo las cuales se deben regir los colaboradores en la organización?	1	0	0%	Por mejorar
	2	9	82%	Regular
	3	2	18%	Bueno
	4	0	0%	Eficiente
<b>TOTAL</b>		<b>11</b>	<b>100%</b>	



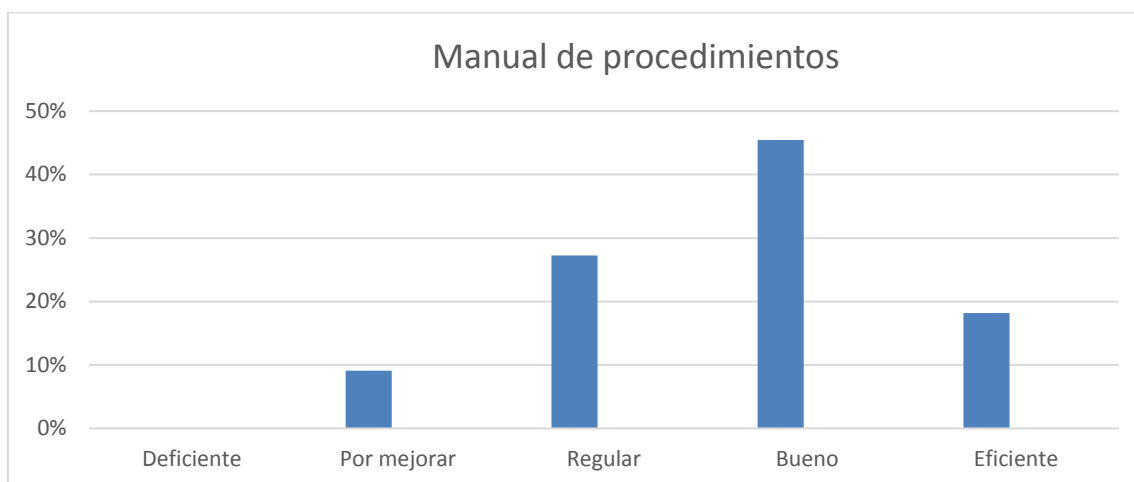
*Figura 13. Control de normas y políticas*

Interpretación: Se puede apreciar con respecto a la pregunta de referencia que el 18% optó por la respuesta 3 entendiéndose como que es buena, el 82% optó por la respuesta 2 entendiéndose como que regularmente la administración informa apropiadamente las normas y políticas bajo las cuales se deben regir los colaboradores en la organización.

Tabla 17

*Manual de procedimientos*

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN	Nº DE ESCALA	CANTIDAD DE RESPUESTAS POR INDIVIDUO	TOTAL PORCENTUAL	NIVEL DE ESCALA
¿La administración le ha hecho saber si existe algún manual de procedimientos de actividades a seguir dentro del control interno de la organización?	0	0	0%	Deficiente
	1	1	9%	Por mejorar
	2	3	27%	Regular
	3	5	45%	Bueno
	4	2	18%	Eficiente
<b>TOTAL</b>		<b>11</b>	<b>100%</b>	



*Figura 14. Manual de procedimientos*

Interpretación: Se puede apreciar que el 9% de encuestados optó por la alternativa 1, entendiendo que hay cosas por mejorar en cuanto a que si la administración le haya hecho saber si existe algún manual de procedimientos de actividades a seguir dentro del control interno de la organización, el 27% optó por la alternativa 2 afirmando que regularmente la administración le ha hecho saber si existe algún manual de procedimientos de actividades a seguir dentro del control interno de la organización, el 45% optó por la alternativa 3 afirmando que es bueno y que la administración le ha hecho saber si existe algún manual de procedimientos de actividades a seguir dentro del control interno de la organización y por último el 18% optó por la alternativa 4 entendiendo la respuesta es eficiente en cuanto a la administración le ha hecho saber si existe algún manual de procedimientos de actividades a seguir dentro del control interno de la organización.

Tabla 18

*Eficiencia de controles*

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN	Nº DE ESCALA	CANTIDAD DE RESPUESTAS POR INDIVIDUO	TOTAL PORCENTUAL	NIVEL DE ESCALA
	0	0	0%	Deficiente
¿La administración considera importante el cumplimiento correcto de las funciones a realizar por los colaboradores?	1	0	0%	Por mejorar
	2	2	18%	Regular
	3	4	36%	Bueno
	4	5	45%	Eficiente
<b>TOTAL</b>		<b>11</b>	<b>100%</b>	

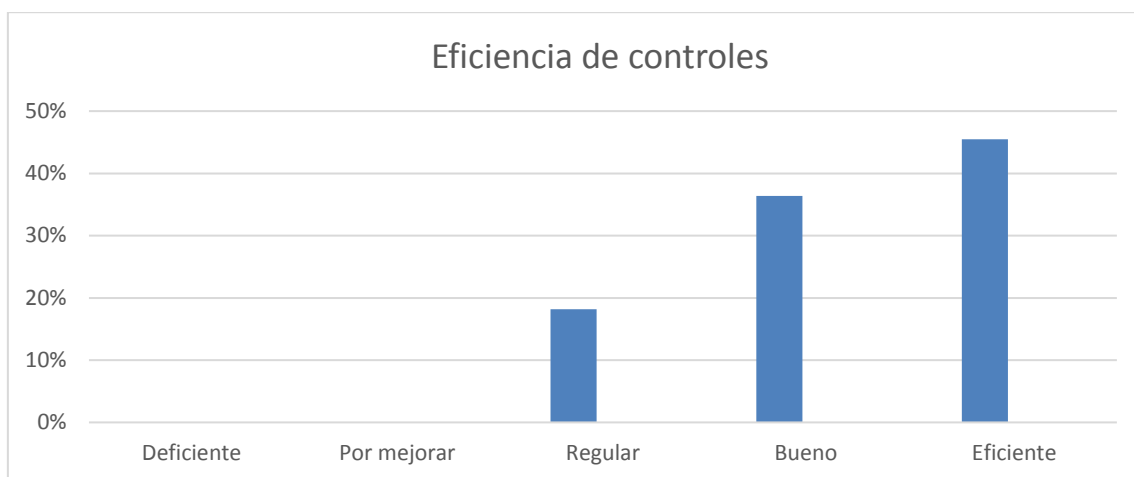


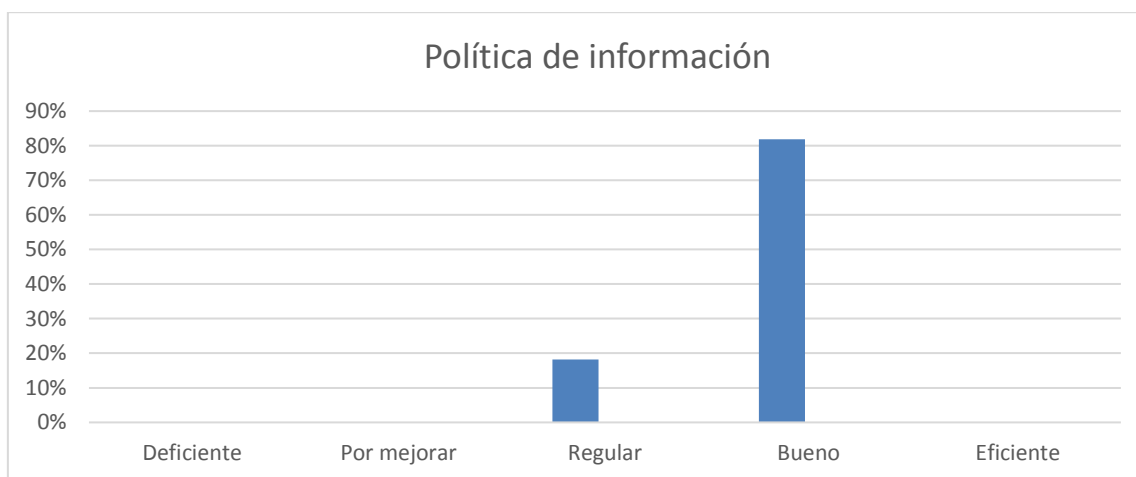
Figura 15. Eficiencia de controles

Interpretación: Se puede apreciar con respecto a la pregunta de referencia que el 18% opto por la respuesta 2 entendiéndose como que regularmente, el 36% opto por la respuesta 3 entendiéndose como bueno y el 45% opto por la respuesta 4 entendiéndose como la administración es eficiente y se considera importante el cumplimiento correcto de las funciones a realizar por los colaboradores

Tabla 19

*Política de información*

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN	Nº DE ESCALA	CANTIDAD DE RESPUESTAS POR INDIVIDUO	TOTAL PORCENTUAL	NIVEL DE ESCALA
	0	0	0%	Deficiente
	1	0	0%	Por mejorar
¿La administración considera importante el manejo de políticas en relación a la información manejada?	2	2	18%	Regular
	3	9	82%	Bueno
	4	0	0%	Eficiente
	<b>TOTAL</b>		<b>11</b>	<b>100%</b>



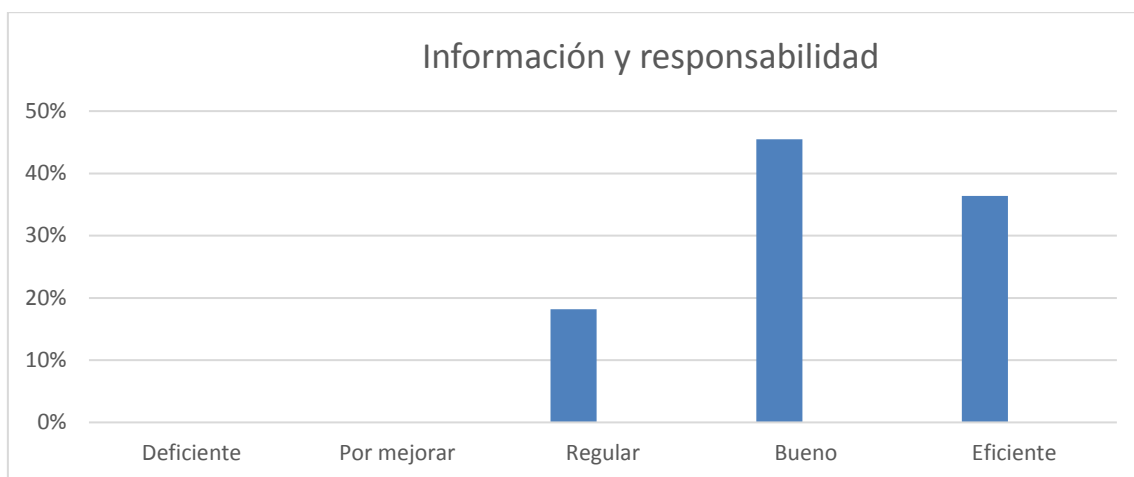
*Figura 16. Política de información*

Interpretación: Se puede apreciar con respecto a la pregunta de referencia que el 18% optó por la respuesta 2 entendiéndose como que regularmente y el 82% optó por la respuesta 3 entendiéndose como que es buena la gestión de la administración en cuanto a la consideración e importancia del manejo de políticas en relación a la información manejada.

Tabla 20

*Información y responsabilidad*

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN	N° DE ESCALA	CANTIDAD DE RESPUESTAS POR INDIVIDUO	TOTAL PORCENTUAL	NIVEL DE ESCALA
	0	0	0%	Deficiente
	1	0	0%	Por mejorar
¿La administración nos participa que la información manejada entre áreas debe ser confidencial y tratada responsablemente?	2	2	18%	Regular
	3	5	45%	Bueno
	4	4	36%	Eficiente
	<b>TOTAL</b>		<b>11</b>	<b>100%</b>



*Figura 17. Información y responsabilidad*

Interpretación: Se puede apreciar con respecto a la pregunta de referencia que el 18% optó por la respuesta 2 entendiéndose como que regularmente, el 45% optó por la respuesta 3 entendiéndose como es bueno y el 36% optó por la respuesta 4 entendiéndose como que la administración es eficiente y participa que la información manejada entre áreas debe ser confidencial y tratada responsablemente.

Tabla 21

*Compromiso con las normas y políticas*

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN	Nº DE ESCALA	CANTIDAD DE RESPUESTAS POR INDIVIDUO	TOTAL PORCENTUAL	NIVEL DE ESCALA
	0	0	0%	Deficiente
¿Considera que es importante establecer un compromiso con las normas y políticas brindadas por la organización?	1	0	0%	Por mejorar
	2	0	0%	Regular
	3	5	45%	Bueno
	4	6	55%	Eficiente
<b>TOTAL</b>		<b>11</b>	<b>100%</b>	



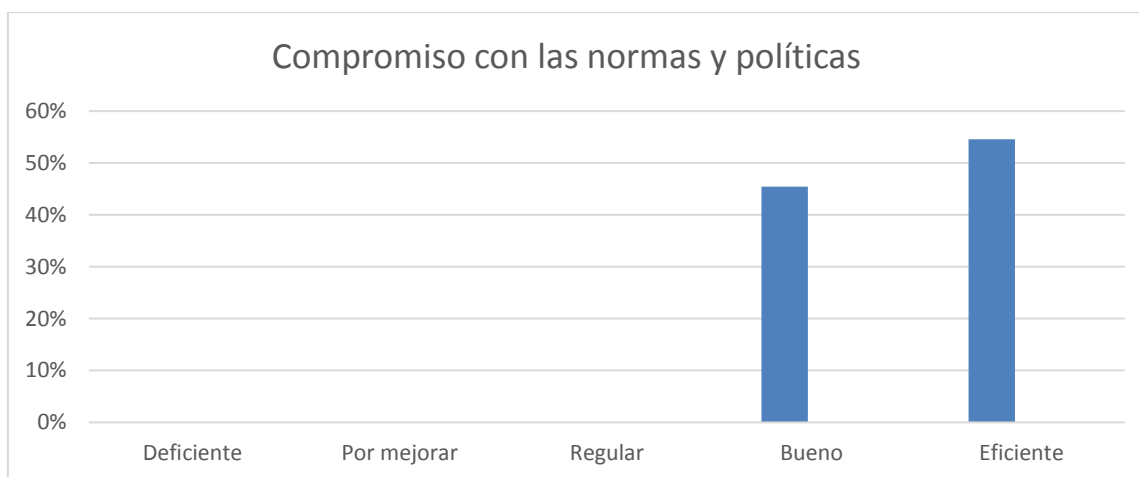


Figura 18. Compromiso con las normas y políticas

Interpretación: Se puede apreciar con respecto a la pregunta de referencia que el 45% optó por la respuesta 3 entendiéndose como bueno y el 55% optó por la respuesta 4 entendiéndose como que la gestión es eficiente y se considera que es importante establecer un compromiso con las normas y políticas brindadas por la organización.

### 3.3.1. Nivel de eficiencia en las normas y políticas en la gestión documental.

Tabla 22

Cuadro de tendencia actividades de control – normas y políticas

DIMENSIÓN	INDICADOR	SUBINDICADOR	FRECUENCIA DE RESPUESTAS					TENDENCIA DE RESPUESTAS
			Deficiente	Por mejorar	Regular	Bueno	Eficiente	
Actividades de control	Normas y políticas en la gestión documental	Control de normas y políticas	0	0	9	2	0	Regular
		Manual de procedimientos	0	1	3	5	2	Bueno
		Eficiencia de controles	0	0	2	4	5	Eficiente
		Política de información	0	0	2	9	0	Bueno
		Información y responsabilidad	0	0	2	5	4	Bueno
		Compromiso con las normas y políticas	0	0	0	5	6	Eficiente
		Total Respuestas	0	1	18	30	17	66
Porcentajes	0%	2%	27%	45%	26%	100%		

Interpretación: Se puede apreciar de acuerdo a la frecuencia y tendencia de respuestas brindadas por los colaboradores encuestados, el nivel predominante según el nivel de evaluación es el bueno con un porcentaje de 45%, luego el regular con un porcentaje de 27%, luego el eficiente con un porcentaje de 26% y finalmente el por mejorar con un porcentaje del 2%; de esta manera la presente información será tomada como referencia, contrastada y consolidada en la tabla n° 37 Guía de observación, en donde se centralizará la información obtenida respecto al nivel de eficiencia en las normas y políticas en la gestión documental.

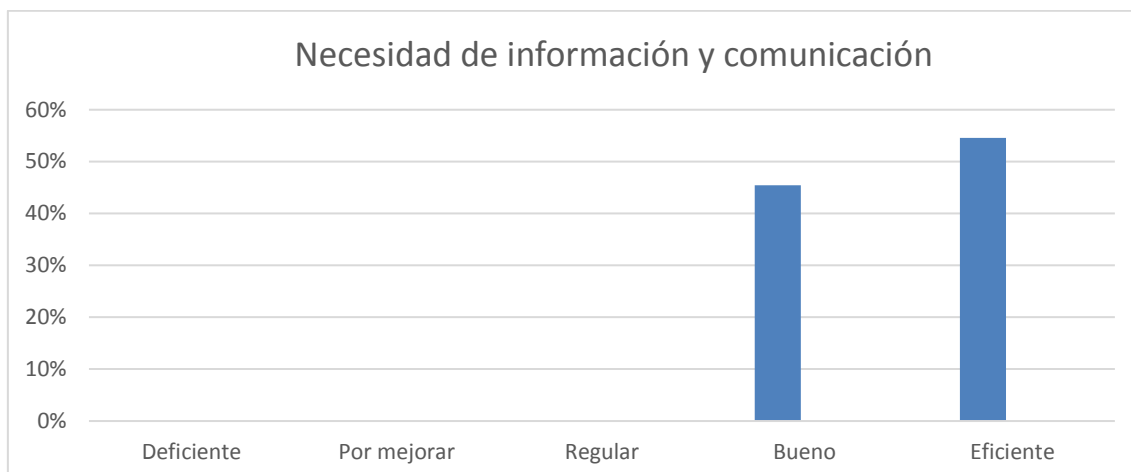
### 3.4. Establecimiento del nivel en que se encuentra el control interno referido a la información y comunicación sobre el cumplimiento de cronograma de actividades de la gestión documental de la empresa CHOUCAIR S.A. del distrito de San Isidro – Lima 2019.

Para dar cumplimiento al objetivo, se ha aplicado el cuestionario a 11 colaboradores, lo cual permitirá conocer el nivel en que se encuentra el control interno referido a la información y comunicación sobre el cumplimiento de cronograma de actividades de la gestión documental, en función a 6 preguntas, luego analizar los resultados y finalmente mostrar el cuadro de tendencia del presente objetivo.

Tabla 23

*Necesidad de información y comunicación*

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN	N° DE ESCALA	CANTIDAD DE RESPUESTAS POR INDIVIDUO	TOTAL PORCENTUAL	NIVEL DE ESCALA
	0	0	0%	Deficiente
¿Considera que la comunicación entre áreas es la base para obtener información clara y certera?	1	0	0%	Por mejorar
	2	0	0%	Regular
	3	5	45%	Bueno
	4	6	55%	Eficiente
<b>TOTAL</b>		<b>11</b>	<b>100%</b>	



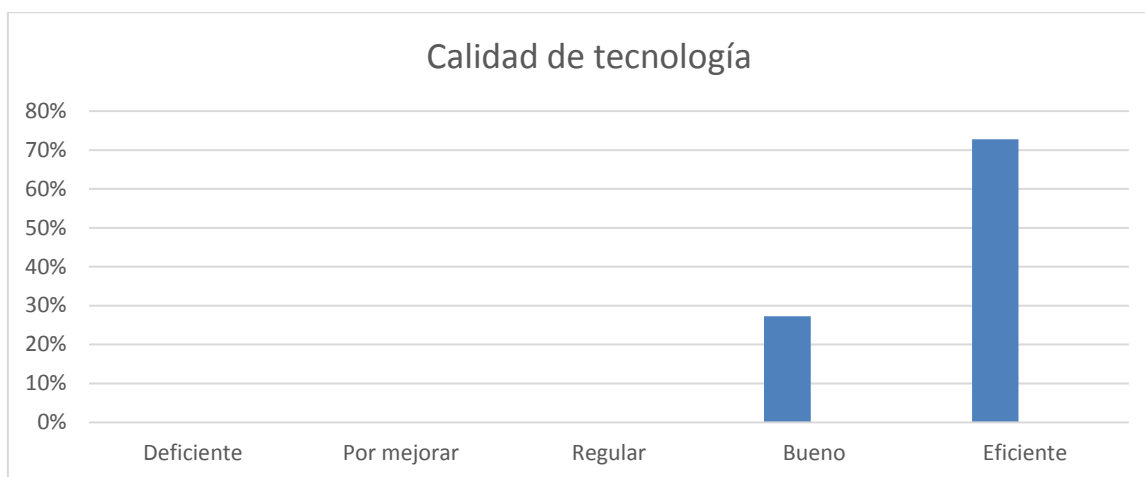
*Figura 19. Necesidad de información y comunicación*

Interpretación: Se puede apreciar con respecto a la pregunta de referencia que el 45% optó por la respuesta 3 entendiéndose como que la gestión es buena y el 55% optó por la respuesta 4 entendiéndose es eficiente y se considera importante que la comunicación entre áreas es la base para obtener información clara y certera.

Tabla 24

*Calidad de tecnología*

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN	Nº DE ESCALA	CANTIDAD DE RESPUESTAS POR INDIVIDUO	TOTAL PORCENTUAL	NIVEL DE ESCALA
	0	0	0%	Deficiente
¿Considera que importante la tecnología para una comunicación más rápida y calidad en el flujo de información?	1	0	0%	Por mejorar
	2	0	0%	Regular
	3	3	27%	Bueno
	4	8	73%	Eficiente
	<b>TOTAL</b>		<b>11</b>	<b>100%</b>



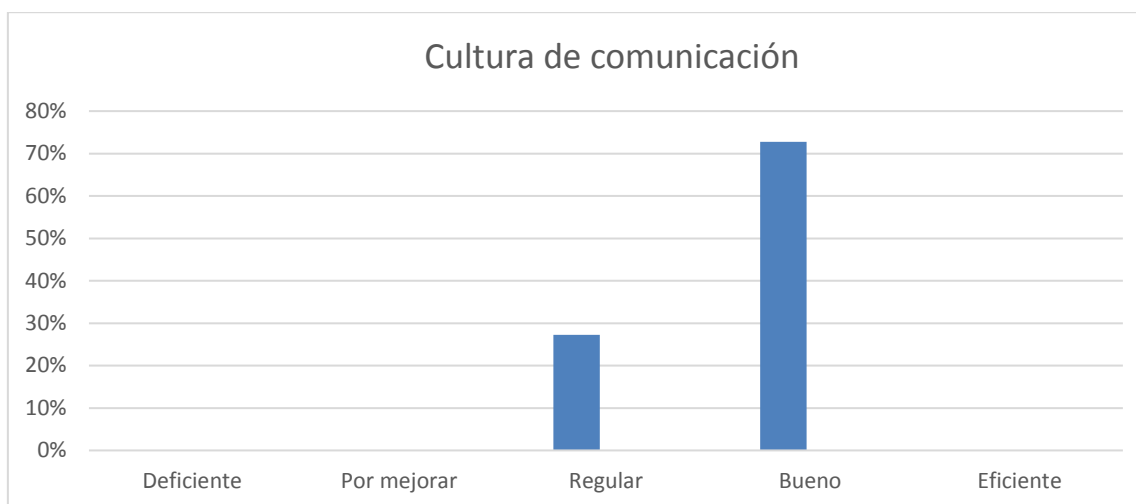
*Figura 20. Calidad de tecnología*

Interpretación: Se puede apreciar con respecto a la pregunta de referencia que el 27% optó por la respuesta 3 entendiéndose como que la gestión es buena y el 73% optó por la respuesta 4 entendiéndose como que es eficiente y se considera que la tecnología es importante para una comunicación más rápida y de calidad en el flujo de información.

Tabla 25

*Cultura de comunicación*

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN	Nº DE ESCALA	CANTIDAD DE RESPUESTAS POR INDIVIDUO	TOTAL PORCENTUAL	NIVEL DE ESCALA
	0	0	0%	Deficiente
	1	0	0%	Por mejorar
¿La administración brinda información internamente incluyendo los objetivos y responsabilidades de la administración?	2	3	27%	Regular
	3	8	73%	Bueno
	4	0	0%	Eficiente
<b>TOTAL</b>		<b>11</b>	<b>100%</b>	



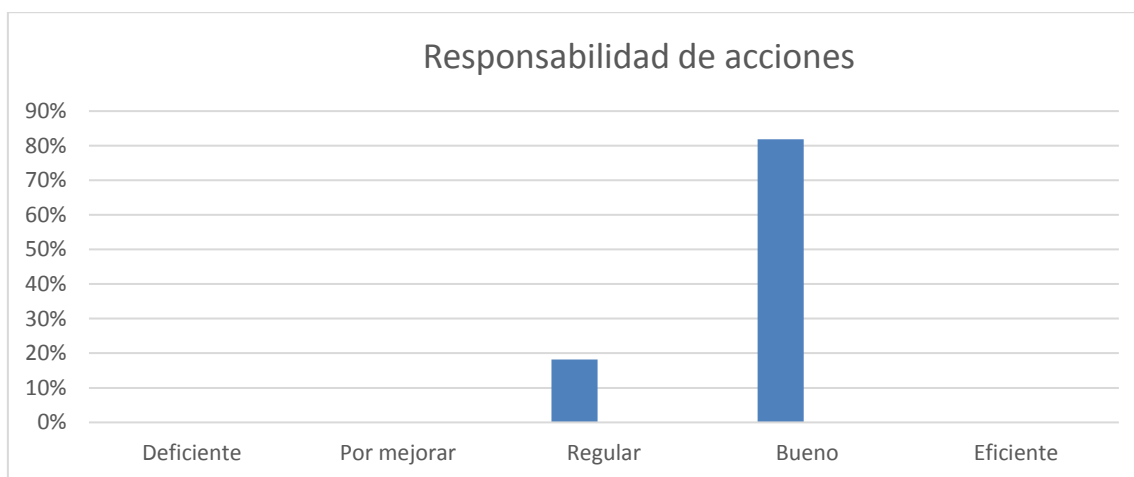
*Figura 21. Cultura de comunicación*

Interpretación: Se puede apreciar con respecto a la pregunta de referencia que el 27% opto por la respuesta 2 entendiéndose como que regularmente y el 73% opto por la respuesta 3 entendiéndose como que es bueno y la administración brinda información internamente incluyendo los objetivos y responsabilidades.

Tabla 26

*Responsabilidad de acciones*

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN	Nº DE ESCALA	CANTIDAD DE RESPUESTAS POR INDIVIDUO	TOTAL PORCENTUAL	NIVEL DE ESCALA
	0	0	0%	Deficiente
	1	0	0%	Por mejorar
¿La administración comunica si existen posibles sanciones por el incumplimiento de labores?	2	2	18%	Regular
	3	9	82%	Bueno
	4	0	0%	Eficiente
<b>TOTAL</b>		<b>11</b>	<b>100%</b>	



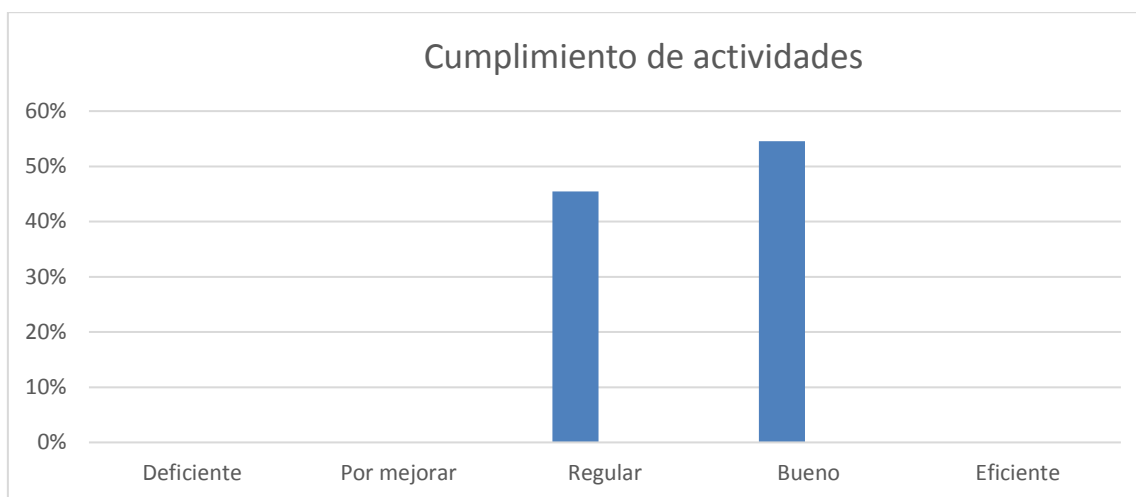
*Figura 22. Responsabilidad de acciones*

Interpretación: Se puede apreciar con respecto a la pregunta de referencia que el 18% opto por la respuesta 2 entendiéndose como que regularmente, el 82% opto por la respuesta 3 entendiéndose como que la gestión es buena y la administración comunica si existen posibles sanciones por el incumplimiento de labores.

Tabla 27

*Cumplimiento de actividades*

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN	Nº DE ESCALA	CANTIDAD DE RESPUESTAS POR INDIVIDUO	TOTAL PORCENTUAL	NIVEL DE ESCALA
	0	0	0%	Deficiente
	1	0	0%	Por mejorar
¿La administración se involucra en la fomentación de cumplimiento de actividades?	2	5	45%	Regular
	3	6	55%	Bueno
	4	0	0%	Eficiente
<b>TOTAL</b>		<b>11</b>	<b>100%</b>	



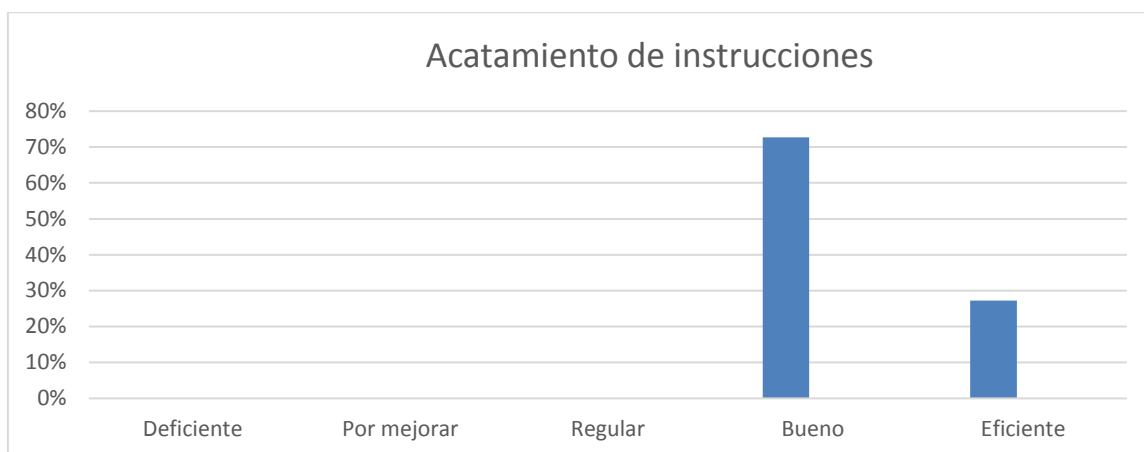
*Figura 23. Cumplimiento de actividades*

Interpretación: Se puede apreciar con respecto a la pregunta de referencia que el 45% optó por la respuesta 2 entendiéndose como que regularmente, el 55% optó por la respuesta 3 entendiéndose como que la gestión es buena y la administración se involucra en la fomentación de cumplimiento de actividades.

Tabla 28

*Acatamiento de instrucciones*

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN	Nº DE ESCALA	CANTIDAD DE RESPUESTAS POR INDIVIDUO	TOTAL PORCENTUAL	NIVEL DE ESCALA
	0	0	0%	Deficiente
¿Considera que es relevante efectuar de manera correcta las instrucciones recibidas por la organización?	1	0	0%	Por mejorar
	2	0	0%	Regular
	3	8	73%	Bueno
	4	3	27%	Eficiente
<b>TOTAL</b>		<b>11</b>	<b>100%</b>	



*Figura 24. Acatamiento de instrucciones*

Interpretación: Se puede apreciar con respecto a la pregunta de referencia que el 27% opto por la respuesta 4 entendiéndose como que es eficiente y el 73% opto por la respuesta 3 entendiéndose como que la gestión de la administración es buena y se considera relevante efectuar de manera correcta las instrucciones recibidas por la organización.

### 3.4.1. Nivel de eficiencia en el cumplimiento de cronograma de actividades.

Tabla 29

*Cuadro de tendencia información y comunicación – cumplimiento de cronograma*

DIMENSIÓN	INDICADOR	SUBINDICADOR	FRECUENCIA DE RESPUESTAS					TENDENCIA DE RESPUESTAS
			Deficiente	Por mejorar	Regular	Bueno	Eficiente	
Información y comunicación	Cumplimiento de cronograma de actividades	Necesidad de información y comunicación	0	0	0	5	6	Eficiente
		Calidad de tecnología	0	0	0	3	8	Eficiente
		Cultura de comunicación	0	0	3	8	0	Bueno
		Responsabilidad de acciones	0	0	2	9	0	Bueno
		Cumplimiento de actividades	0	0	5	6	0	Bueno
		Acatamiento de instrucciones	0	0	0	8	3	Bueno
		Total Respuestas	0	0	10	39	17	66
Porcentajes	0%	0%	15%	59%	26%	100%		

Interpretación: Se puede apreciar de acuerdo a la frecuencia y tendencia de respuestas brindadas por los colaboradores encuestados, el nivel predominante según el nivel de evaluación es el bueno con un



porcentaje de 59%, luego el eficiente con un porcentaje de 26% y finalmente el regular con un porcentaje del 15%; de esta manera la presente información será tomada como referencia, contrastada y consolidada en la tabla n° 37 Guía de observación, en donde se centralizará la información obtenida respecto al nivel de eficiencia en el cumplimiento de cronograma de actividades.

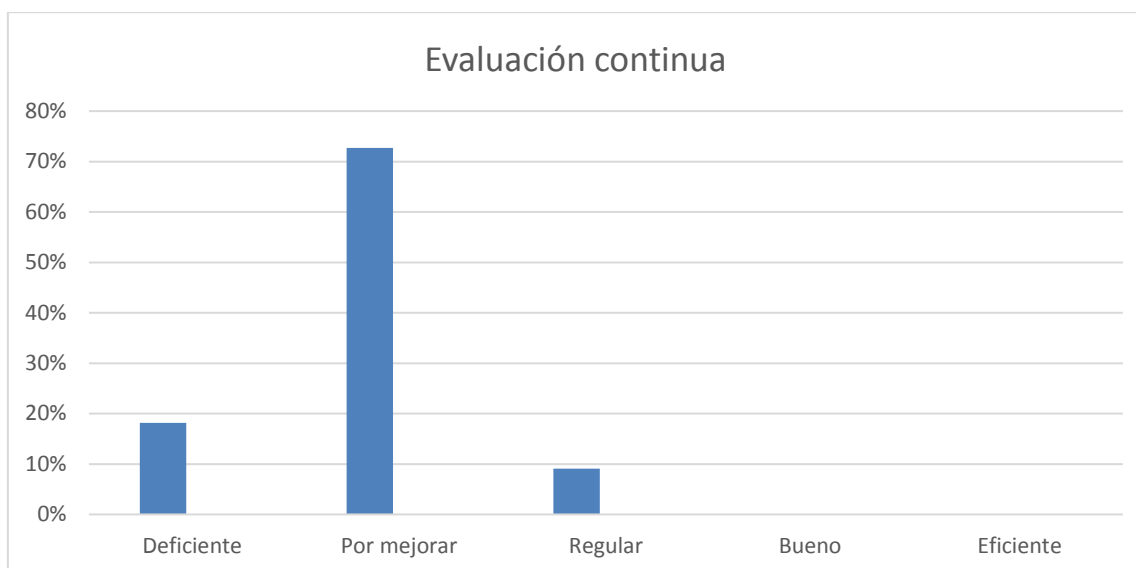
### 3.5. Identificación del nivel de medición del control interno referente a la supervisión en el clima del área contable y administrativa de la gestión documental de la empresa CHOUCAIR TESTING S.A. del distrito de San Isidro – Lima 2019.

Para dar cumplimiento al objetivo, se ha aplicado el cuestionario a 11 colaboradores, lo cual permitirá conocer el nivel de medición del control interno referente a la supervisión en el clima del área contable y administrativa de la gestión documental, en función a 6 preguntas, luego analizar los resultados y finalmente mostrar el cuadro de tendencia del presente objetivo.

Tabla 30

*Evaluación continua*

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN	N° DE ESCALA	CANTIDAD DE RESPUESTAS POR INDIVIDUO	TOTAL PORCENTUAL	NIVEL DE ESCALA
	0	2	18%	Deficiente
¿La administración se involucra en la evaluación a los colaboradores y que cumplan sus deberes dentro de la organización?	1	8	73%	Por mejorar
	2	1	9%	Regular
	3	0	0%	Bueno
	4	0	0%	Eficiente
<b>TOTAL</b>		<b>11</b>	<b>100%</b>	



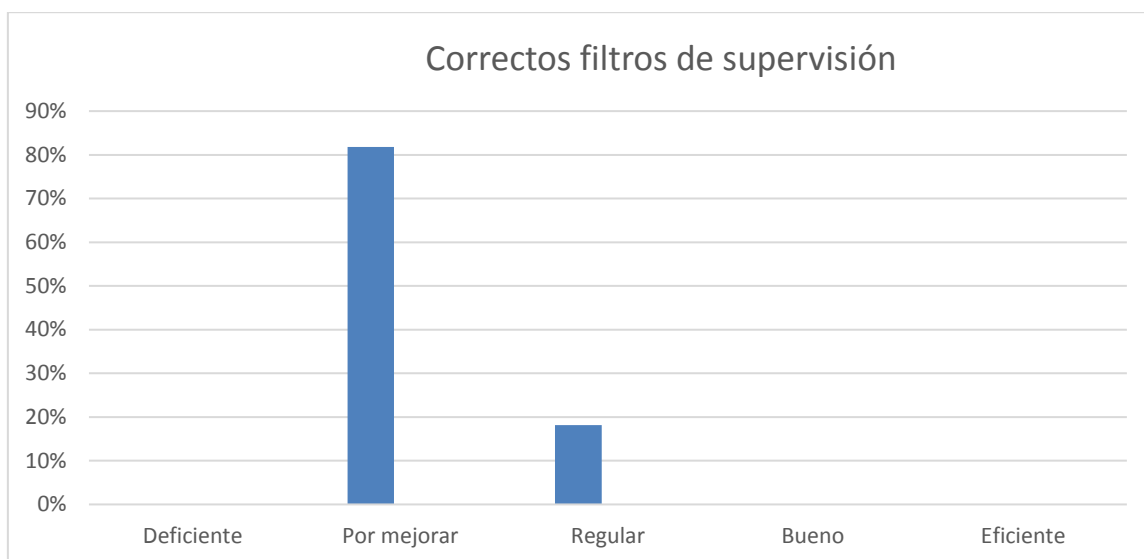
*Figura 25. Evaluación continua*

Interpretación: Se puede apreciar con respecto a la pregunta de referencia que el 18% opto por la respuesta 0 entendiéndose como deficiente, el 73% opto por la respuesta 1 entendiéndose como por mejorar y el 9% opto por la respuesta 2 entendiéndose como que regularmente la administración se involucra en la evaluación a los colaboradores y que cumplan sus deberes dentro de la organización.

Tabla 31

*Correctos filtros de supervisión*

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN	Nº DE ESCALA	CANTIDAD DE RESPUESTAS POR INDIVIDUO	TOTAL PORCENTUAL	NIVEL DE ESCALA
	0	0	0%	Deficiente
¿La administración escoge correctamente a las personas encargadas de supervisar las áreas de la organización?	1	9	82%	Por mejorar
	2	2	18%	Regular
	3	0	0%	Bueno
	4	0	0%	Eficiente
<b>TOTAL</b>		<b>11</b>	<b>100%</b>	



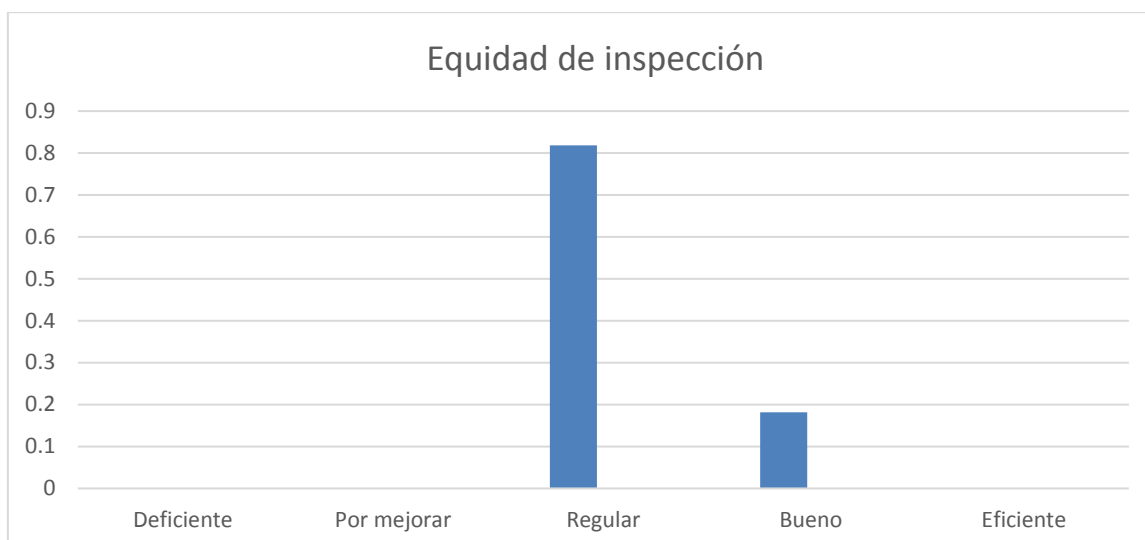
*Figura 26. Correctos filtros de supervisión*

Interpretación: Se puede apreciar con respecto a la pregunta de referencia que el 82% optó por la respuesta 1 entendiéndose como por mejorar y el 18% optó por la respuesta 2 entendiéndose como que regularmente la administración escoge correctamente a las personas encargadas de supervisar las áreas de la organización.

Tabla 32

*Equidad de inspección*

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN	Nº DE ESCALA	CANTIDAD DE RESPUESTAS POR INDIVIDUO	TOTAL PORCENTUAL	NIVEL DE ESCALA
	0	0	0	Deficiente
	1	0	0	Por mejorar
¿Considera que el monitoreo debe ser totalmente justo y sin represalias?	2	9	82%	Regular
	3	2	18%	Bueno
	4	0	0%	Eficiente
<b>TOTAL</b>		<b>11</b>	<b>100%</b>	



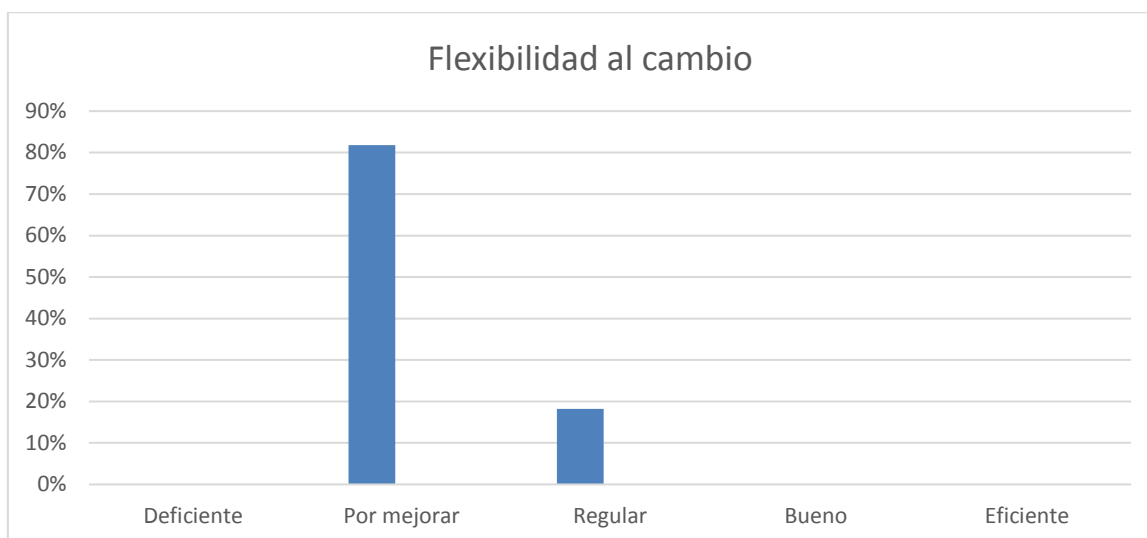
*Figura 27. Equidad de inspección*

Interpretación: Se puede apreciar con respecto a la pregunta de referencia que el 82% optó por la respuesta 2 entendiéndose como que regularmente y el 18% optó por la respuesta 3 entendiéndose como que la gestión es buena y se considera que el monitoreo debe ser totalmente justo y sin represalias.

Tabla 33

*Flexibilidad al cambio*

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN	Nº DE ESCALA	CANTIDAD DE RESPUESTAS POR INDIVIDUO	TOTAL PORCENTUAL	NIVEL DE ESCALA
¿Considera que es importante la flexibilidad al cambio en función de las necesidades de la organización?	0	0	0%	Deficiente
	1	9	82%	Por mejorar
	2	2	18%	Regular
	3	0	0%	Bueno
	4	0	0%	Eficiente
<b>TOTAL</b>		<b>11</b>	<b>100%</b>	



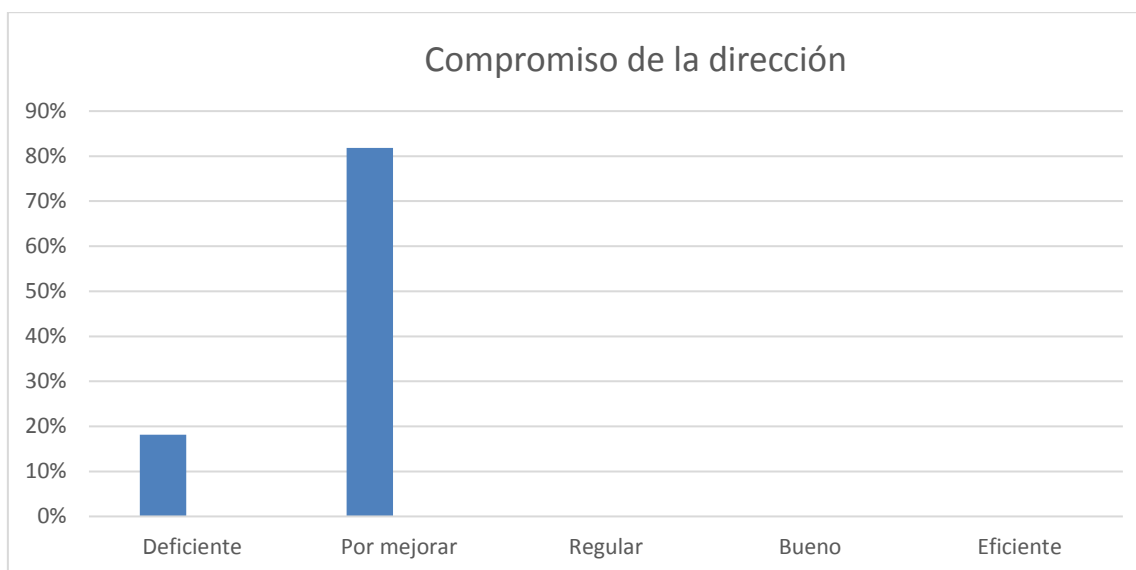
*Figura 28. Flexibilidad al cambio*

Interpretación: Se puede apreciar con respecto a la pregunta de referencia que el 82% optó por la respuesta 1 entendiéndose como por mejorar y el 18% optó por la respuesta 2 entendiéndose como que regularmente se considera importante la flexibilidad al cambio en función de las necesidades de la organización.

Tabla 34

*Compromiso de la dirección*

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN	Nº DE ESCALA	CANTIDAD DE RESPUESTAS POR INDIVIDUO	TOTAL PORCENTUAL	NIVEL DE ESCALA
¿La administración se involucra en los problemas que se generan en diversas áreas o departamentos?	0	2	18%	Deficiente
	1	9	82%	Por mejorar
	2	0	0%	Regular
	3	0	0%	Bueno
	4	0	0%	Eficiente
<b>TOTAL</b>		<b>11</b>	<b>100%</b>	



*Figura 29. Compromiso de la dirección*

Interpretación: Se puede apreciar con respecto a la pregunta de referencia que el 18% optó por la respuesta 0 entendiéndose como que la gestión es deficiente y el 82% optó por la respuesta 1 entendiéndose que la gestión está por mejorar en relación a la pregunta si la administración se involucra en los problemas que se generan en diversas áreas o departamentos.

Tabla 35

*Motivación a los colaboradores*

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN	Nº DE ESCALA	CANTIDAD DE RESPUESTAS POR INDIVIDUO	TOTAL PORCENTUAL	NIVEL DE ESCALA
¿La administración aplica acciones de motivación para los colaboradores más eficientes?	0	4	36%	Deficiente
	1	7	64%	Por mejorar
	2	0	0%	Regular
	3	0	0%	Bueno
	4	0	0%	Eficiente
<b>TOTAL</b>		<b>11</b>	<b>100%</b>	

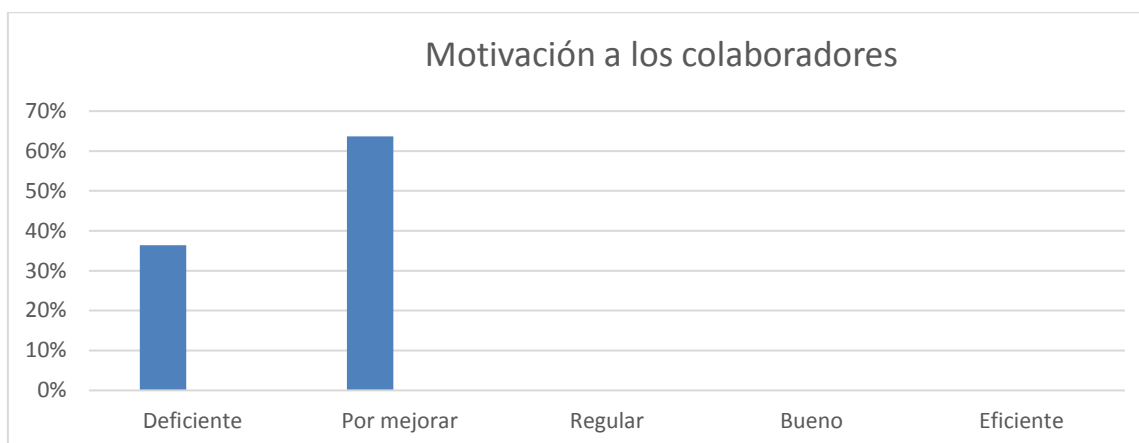


Figura 30. Motivación a los colaboradores

Interpretación: Se puede apreciar con respecto a la pregunta de referencia que el 36% optó por la respuesta 0 entendiéndose como que la gestión es deficiente y el 64% optó por la respuesta 1 entendiéndose como que la admiración está por mejor en cuanto a la aplicación de acciones de motivación para los colaboradores más eficientes.

### 3.5.1. Nivel de eficiencia en el clima organizacional en el área contable y administrativa.

Tabla 36

Cuadro de tendencia supervisión y monitoreo – clima organizacional

DIMENSION	INDICADOR	SUBINDICADOR	FRECUENCIA DE RESPUESTAS					TENDENCIA DE RESPUESTAS
			Deficiente	Por mejorar	Regular	Bueno	Eficiente	
Supervisión y monitoreo	Clima organizacional en el área contable y administrativa	Evaluación continua	2	8	1	0	0	Por mejorar
		Correctos filtros de supervisión	0	9	2	0	0	Por mejorar
		Equidad de inspección	0	0	9	2	0	Regular
		Flexibilidad al cambio	0	9	2	0	0	Por mejorar
		Compromiso de la dirección	2	9	0	0	0	Por mejorar
		Motivación a los colaboradores	4	7	0	0	0	Por mejorar
		Total Respuestas	8	42	14	2	0	66
Porcentajes	12%	64%	21%	3%	0%	100%		

Interpretación: Se puede apreciar de acuerdo a la frecuencia y tendencia de respuestas brindadas por los colaboradores encuestados, el nivel predominante según el nivel de evaluación es el por mejorar con un porcentaje del 64%, luego el regular con un porcentaje del 21%, luego el deficiente con un porcentaje del 12% y finalmente el bueno con un porcentaje del 3%; de esta manera la presente información será tomada como referencia, contrastada y consolidada en la tabla n° 37 Guía de observación, en donde se centralizará la información obtenida respecto al nivel de eficiencia en el clima organizacional del área contable y administrativa.

### **3.6. Análisis del nivel de cumplimiento de la dimensión del control interno en la gestión documental de la empresa CHOUCAIR S.A. del distrito de San Isidro – Lima 2019.**

#### **3.6.1. Tabla de Guía de observación - lista de control**

De acuerdo a las respuestas obtenidas en cada uno de los componentes del control interno en la gestión documental de la empresa Choucair Testing S.A, se tendrá en consideración la siguiente tabla de guía de observación – lista de control en la se muestra de forma consolidada los resultados obtenidos del control interno en la gestión documental, se puede apreciar que el porcentaje predominante es el bueno con 44%, seguido del regular con 26%, seguido del por mejorar 14%, seguido del eficiente 13% y finalmente el deficiente del 2%; la presente tabla posteriormente será tomada como referencia en la tabla de acciones de mejora.

Tabla 37  
*Guía de observación – lista de control*



		Guía de observación							Lista de control		
Dimensiones	Indicadores	Subindicadores	Frecuencia de respuestas					Nivel	Evaluación por color	¿Es favorable?	
			Deficiente	Por mejorar	Regular	Bueno	Eficiente			Sí	No
			0	1	2	3	4				
Ambiente de control	Flujo de información de la gestión documental	Compromiso de valores éticos			3	7	1	Bueno		x	
		Asignación de responsabilidades			5	6		Bueno		x	
		Organización y desarrollo de actividades				8	3	Bueno		x	
		Recorrido de información			3	8		Bueno		x	
		Involucramiento laboral				7	4	Bueno		x	
		Cumplimiento de flujo de información			7	4		Regular			x
Evaluación de riesgos	Organización física y virtual de documentos	Eventualidades presentadas			4	7		Bueno		x	
		Relación de cumplimiento riesgo - objetivo			3	8		Bueno		x	
		Evaluación de cambios			8	2		Regular			x
		Calidad de información		2	4	5		Regular			x
		Procedimientos de organización			3	8		Bueno		x	
Actividades de control	Normas y políticas en a gestión documental	Clasificación y codificación			4	5	2	Bueno		x	
		Control de normas y políticas			9	2		Regular			x
		Manual de procedimientos		1	3	5	2	Bueno		x	
		Eficiencia de controles			2	4	5	Eficiente		x	
		Política de información			2	9		Bueno		x	
		Información y responsabilidad			2	5	4	Bueno		x	
Información y comunicación	Cumplimiento de cronograma de actividades	Compromiso con las normas y políticas				5	6	Eficiente		x	
		Necesidad de información y comunicación				5	6	Eficiente		x	
		Calidad de tecnología				3	8	Eficiente		x	
		Cultura de comunicación			3	8		Bueno		x	
		Responsabilidad de acciones			2	9		Bueno		x	
		Cumplimiento de actividades			5	6		Bueno		x	
Supervisión y monitoreo	Clima organizacional en el área contable y administrativa	Acatamiento de instrucciones				8	3	Bueno		x	
		Evaluación continua	2	8	1			Por mejorar			x
		Correctos filtros de supervisión		9	2			Por mejorar			x
		Equidad de inspección			9	2		Regular			x
		Flexibilidad al cambio		9	2			Por mejorar			x
		Compromiso de la dirección	2	9				Por mejorar			x
		<b>Cantidad de respuestas</b>	<b>8</b>	<b>45</b>	<b>86</b>	<b>146</b>	<b>44</b>	<b>329</b>			
		<b>Porcentajes</b>	<b>2%</b>	<b>14%</b>	<b>26%</b>	<b>44%</b>	<b>13%</b>				

### 3.6.2. Tabla de acciones de mejora

En base a los resultados obtenidos en cada uno de los componentes del control interno en la gestión documental de la empresa Choucair Testing S.A. del distrito de San Isidro – Lima 2019, se establecerá según el nivel tanto de respuestas y porcentual obtenido de la tabla 37, un cuadro de acciones de mejora en los puntos que arrojaron un resultado deficiente, por mejorar y regular, en los resultados que arrojaron un resultado bueno y eficiente no se dará ninguna acción de mejora, ya que se puede entender que estos niveles son óptimos.

Tabla 38  
*Acciones de mejora*

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	RESULTADOS	ACCIONES DE MEJORA PARA LA GESTIÓN DOCUMENTAL
Determinar el nivel de control interno referido al ambiente de control en el flujo de información de la gestión documental de la empresa CHOUCAIR S.A. del distrito de San Isidro – Lima 2019.	Se determina que el nivel de control interno referido al ambiente de control en el flujo de información de la gestión documental obtiene un resultado favorable y bueno de acuerdo a la tendencia de respuestas observadas, solo teniendo como única observación la última pregunta del cuestionario que arrojó un resultado regular y sobre el cual irá específicamente la propuesta de acciones de mejora.	De acuerdo y específicamente a la última pregunta del cuestionario del primer objetivo específico, se propone que la administración se involucre con el correcto traslado de documentos y revisión de estos, a través de supervisiones diarias o interdiarias en el proceso expuesto, a manera de que se establezca un correcto control y se tenga mapeado el traslado y revisión de documentos.
Describir la medida de cumplimiento del control interno referente a la evaluación de riesgos en la organización física y virtual de documentos de la gestión documental de la empresa CHOUCAIR S.A. del distrito de San Isidro – Lima 2019.	Se describe en medida de cumplimiento del control interno referente a la evaluación de riesgos en la organización física y virtual de documentos de la gestión documental que el resultado es favorable y bueno de acuerdo a la tendencia de respuestas observadas, teniendo como únicas observaciones las preguntas tres y cuatro del objetivo específico en relación a las preguntas del cuestionario, las cuales arrojaron un resultado regular y sobre las cuales irán las propuestas de acciones de mejora	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. De acuerdo y específicamente a la pregunta tres del objetivo específico presente, se propone establecer charlas al personal para que logren entender que el cambio de personal se genera en función a las necesidades de la organización y esto se hace de manera planificada para no generar riesgos.</li> <li>2. De acuerdo y específicamente a la pregunta cuadro del objetivo presente, se propone establecer reuniones bimensuales con el fin de explicar y difundir los procedimientos correctos en el proceso de la gestión documental</li> </ol>
Precisar el cumplimiento del control interno en lo que concierne a las actividades de control en las normas y políticas de la gestión documental de la empresa CHOUCAIR S.A. del distrito de San Isidro - Lima 2019.	Se precisa que el nivel de control interno referido a las actividades de control en las normas y política de la gestión documental obtiene un resultado bueno y eficiente de acuerdo a la tendencia de respuestas observadas, solo teniendo como única observación la primera pregunta del cuestionario que arrojó un resultado regular y sobre el cual irá específicamente la propuesta de acciones de mejora.	De acuerdo y específicamente a la primera pregunta del objetivo específico presente en relación al cuestionario, se propone citar a una reunión general entre las áreas comprendidas, con el fin de divulgar las normas y políticas de la organización, es de carácter relevante que todos los colaboradores comprendan este punto primordial de la empresa y bajo el cual deben cumplir sus funciones.
Establecer en qué nivel se encuentra el control interno referido a la información y comunicación sobre el cumplimiento de cronograma de actividades de la gestión documental de la empresa CHOUCAIR S.A. del distrito de San Isidro - Lima 2019.	Se establece que el nivel en el que se encuentra el control interno referido a la información y comunicación sobre el cumplimiento de cronograma de actividades de la gestión documental obtiene un resultado eficiente y bueno de acuerdo a la tendencia de respuestas observadas, sobre este punto no se establece propuesta de acciones de mejora	Ninguna
Identificar el nivel de medición del control interno referente a la supervisión en el clima del área contable y administrativa de la gestión documental de la empresa CHOUCAIR S.A. del distrito de San Isidro – Lima 2019.	Se identifica que el nivel de medición del control interno referente a la supervisión en el clima del área contable y administrativa de la gestión documental obtiene un resultado regular y por mejorar de acuerdo a la tendencia de respuestas observadas, sobre lo cual se brindarán acciones de mejora para cada una de las respuestas del objetivo específico.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. De acuerdo y específicamente a las preguntas uno y dos del objetivo específico presente, se propone establecer capacitaciones al personal y administración con el fin de alinear el involucramiento, evaluación y cumplimiento de deberes de los colaboradores y por otra parte explicar los filtros que se establecen para la elección de supervisores en el área comprendida.</li> <li>2. Con respecto a la pregunta tres del objetivo específico presente, se propone divulgar virtualmente por el correo corporativo, los procesos por el cual el seguimiento y supervisión debe ser totalmente justo y limpio.</li> <li>3. Con respecto a las preguntas cuatro y cinco del objetivo específico presente, se propone brindar charlas al personal estableciendo como objetivo principal que el personal entienda la importancia de la flexibilidad al cambio y el compromiso que tiene la administración con el clima laboral de la empresa.</li> <li>4. Con respecto a la pregunta seis del objetivo específico presente, se propone revisar la política de acciones de motivación a los colaboradores y posteriormente divulgarla a los colaboradores por el medio que la empresa crea pertinente.</li> </ol>

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1 Discusión

A partir de los resultados obtenidos, se acepta la hipótesis nula la cual describe que es favorable el nivel del control interno en la gestión documental de la empresa CHOUCAIR S.A, del distrito de San Isidro - Lima 2019. Estos resultados guardan relación con las respuestas obtenidas donde se mantiene y observa un nivel de control interno en la gestión documental favorable en cuatro de los cinco componentes, por lo cual se ha propuesto acciones de mejora para lograr el nivel óptimo, y así lograr el alcance de los objetivos para el crecimiento organizacional de la empresa. El resultado de la primera pregunta y objetivo general es aceptable, debido a que el nivel porcentual predominante es el bueno con 44%, seguido del regular con 26%, seguido del por mejorar 14%, seguido del eficiente 13% y por último el deficiente con 2%; estos resultados guardan relación con lo que sostiene Huaranga (2019), quien indica que como resultado de su investigación luego de optimizar y nivelar la gestión documental mediante un sistema de control, se obtuvo un orden en expedientes de auditoría, así como en resoluciones, órdenes de pago y documentación en general, obteniendo bases de datos actualizadas y a la mano, lo que permite tener toda la información predispuesta antes alguna eventualidad o fiscalización. El autor expresa que al nivelar la gestión documental con un sistema de control se obtendrán resultados totalmente beneficiosos para la empresa en lo que corresponde al control y orden de la documentación, siendo acorde con lo que en la presente investigación se halla.

Se determinó que el nivel de control interno referido al ambiente de control y flujo de información, tuvo un resultado favorable, generando un nivel porcentual por escala de

regular 27%, bueno 61% y eficiente 12%; ello se contrasta con lo expuesto por Mendoza (2014), quien señala que el ambiente de control, define el carácter de una organización buscando estimular el compromiso hacia el control para de esta forma mantener y generar una actitud positiva hacia el control interno. Se concuerda con el autor ya que de los resultados obtenidos y alineándolo al flujo de información, el compromiso, asignación, organización, recorrido, involucramiento y cumplimiento el resultado es favorable.

En lo que se refiere a la evaluación de riesgos en la organización física y virtual de documentos, el resultado es favorable, con un nivel porcentual por escala de con un nivel porcentual de por mejorar 3%; regular 40%; bueno 54% y eficiente 3%; ello guarda relación con lo expuesto por Santillana (2015), quien indica que la evaluación de riesgos debe ir ligada a los objetivos de la empresa, en donde la administración deberá establecerlos con la mayor claridad posible para conocimiento de los colaboradores, de esta forma de disminuirá los posibles riesgos que puedan aparecer. De lo expresado por el autor se discute favorablemente ya que, contextualizándolo a la investigación y de los resultados obtenidos, tanto de los campos encuestados como eventualidades presentadas, relación de cumplimiento riesgo – objetivo, evaluación de cambios, calidad de información, procedimientos de organización y clasificación y codificación, se obtiene un resultado favorable.

Con respecto a las actividades de control en las normas y políticas, el resultado es favorable, con un nivel porcentual de por mejorar 2%; regular 27%; bueno 45% y 26% eficiente; ello se contrasta con lo indicado por el autor Santillana (2015), señala que las actividades de control, son las acciones que mediante las políticas y procedimientos ayudan a la administración a aminorar riesgos, de la misma forma señala que la administración debe

escoger y desplegar actividades alternas de control. De lo mencionado por el autor y alineándolo a la investigación, se discute que los campos de control de normas y políticas, manual de procedimientos, eficiencia de controles, política de información, información y responsabilidad y compromiso con las normas y políticas obtienen un resultado favorable.

En la información y comunicación sobre el cumplimiento de cronograma de actividades, el resultado es favorable, con un nivel porcentual de regular 15%; bueno 59% y eficiente 26%; esto guarda relación con Santillana (2015), quien indica que la información es necesaria para el desempeño de la entidad y a la vez soportar los objetivos de éste, de la misma forma la comunicación es de suma importancia para la entidad y sobre todo que esta comunicación fluya de manera correcta, para ello la administración deberá dar seguimiento y difundir los procedimientos correctos. De lo expresado por el autor, se toma en consideración para la presente investigación ya que al alinearlos con los campos necesidad de información y comunicación, calidad de tecnología, cultura de comunicación, responsabilidad de acciones, cumplimiento de actividades y acatamiento de instrucciones obtiene un resultado favorable.

Con respecto a la supervisión y monitoreo en el clima del área contable y administrativa, el resultado es desfavorable, con un nivel porcentual de, deficiente 12%; por mejorar 64%; regular 21% y bueno 3%, concluyendo y validando que los tres primeros importes porcentuales conjuntamente forman la mayor parte porcentual sobre el total, ello se contrasta con lo indicado por el autor Santillana (2015), expresa que la supervisión y monitoreo son evaluaciones colectivas o individuales con el fin de asegurar la funcionalidad de la empresa y de la misma forma el correcto uso del control interno, esto debe efectuarse de acuerdo a la necesidad de cada empresa de forma constante o periódica. De lo indicado

por el autor se toma en consideración lo expuesto, discutiendo de forma favorable la base teórica señalada a pesar de que los resultados hayan sido desfavorables en lo que se refiere a los campos de evaluación continua, correctos filtros de supervisión, equidad de inspección, flexibilidad al cambio, compromiso de la dirección y motivación a los colaboradores, como se indica se obtiene un resultado desfavorable.

Con respecto al nivel de cumplimiento de las dimensiones del control interno en la gestión documental, proponiendo acciones de mejora para la empresa CHOUCAIR TESTING S.A del distrito de San Isidro – Lima 2019, se brindarán las acciones de mejora observadas en la tabla n° 38 para los resultados que arrojaron niveles de regular 26%, por mejorar 14% y deficiente 2%, sobre el porcentaje total que se puede observar en la tabla n° 37; Según Hernandez (2019), expresa que la guía de observación permitió identificar los fenómenos ocurrido en su investigación, indicando que el análisis fue mucho más rápido y objetivo. De lo expuesto por el autor, se toma en consideración y discute favorablemente, ya que la técnica utilizada en la investigación para observar el nivel de cumplimiento fue mucho más objetiva en la aplicación y descripción de la investigación, sirviendo de soporte y referencia para la tabla n° 38 de acciones de mejora.

Expuestos los antecedentes, discusión y planteando los resultados obtenidos de cada objetivo específico, se discute que contextualizando la información, la presente investigación servirá de apoyo fundamental a la empresa en cuanto a la descripción, análisis y resultados del nivel de control interno sobre la gestión documental, exponiendo así que podrá ser aplicable a la empresa del presente estudio y también quedar como antecedente para futuros estudios y aplicaciones a otras empresas del mismo rubro o actividad económica de la organización.

## 4.2 Conclusiones

- El nivel del control interno en la gestión documental de la empresa CHOUCAIR TESTING S.A, del distrito de San Isidro - Lima 2019 es favorable, con un nivel porcentual por escala de, deficiente 2%; por mejorar 14%; regular 26%; bueno 44% y eficiente 13%, concluyendo y validando que estos dos últimos porcentajes forman la mayor parte porcentual sobre el total.
- El nivel de control interno referido al ambiente de control en el flujo de información de la gestión documental de la empresa CHOUCAIR S.A. del distrito de San Isidro – Lima 2019 es favorable, con un nivel porcentual por escala de, regular 27%; bueno 61% y eficiente 12%, concluyendo y validando que estos dos últimos porcentajes forman la mayor parte porcentual sobre el total.
- La medida de cumplimiento del control interno referente a la evaluación de riesgos en la organización física y virtual de documentos de la gestión documental de la empresa CHOUCAIR S.A. del distrito de San Isidro – Lima 2019 es favorable, con un nivel porcentual de por mejorar 3%; regular 40%; bueno 54% y eficiente 3%, concluyendo y validando que estos dos últimos porcentajes conjuntamente forman la mayor parte porcentual sobre el total.
- El cumplimiento del control interno en lo que concierne a las actividades de control en las normas y políticas de la gestión documental de la empresa CHOUCAIR S.A. del distrito de San Isidro - Lima 2019 es favorable, con un nivel porcentual de por mejorar



2%; regular 27%; bueno 45% y 26% eficiente, concluyendo y validando que estos dos últimos porcentajes conjuntamente forman la mayor parte porcentual sobre el total.

- El nivel de control interno referido a la información y comunicación sobre el cumplimiento de cronograma de actividades de la gestión documental de la empresa CHOUCAIR S.A. del distrito de San Isidro - Lima 2019 es favorable, con un nivel porcentual de regular 15%; bueno 59% y eficiente 26%, concluyendo y validando que estos dos últimos porcentajes conjuntamente forman la mayor parte porcentual sobre el total.
- El nivel de medición del control interno referente a la supervisión en el clima del área contable y administrativa de la gestión documental de la empresa CHOUCAIR S.A. del distrito de San Isidro – Lima 2019 es desfavorable, con un nivel porcentual de, deficiente 12%; por mejorar 64%; regular 21% y bueno 3%, concluyendo y validando que los tres primeros importes porcentuales conjuntamente forman la mayor parte porcentual sobre el total.
- El nivel de cumplimiento de las dimensiones del control interno en la gestión documental de la empresa CHOUCAIR S.A. del distrito de San Isidro – Lima 2019 es favorable, teniendo como premisa los porcentajes expuestos en las conclusiones previas, el importe predominante es el bueno con 44%; cabe señalar que los niveles que arrojaron deficiente, por mejorar y regular, serán tomadas en consideración en la tabla 38 de propuestas de acciones de mejora, de esta forma se brindarán las recomendaciones respectivas en beneficio de la empresa.

## REFERENCIAS

- Auditool. (2015). *Limitaciones del control interno*. Obtenido de [auditool.org](https://www.auditool.org):  
<https://www.auditool.org/blog/control-interno/3193-limitaciones-del-control-interno>
- Aguirre, J. (2008). *"Auditoría y Control Interno"*. (Décima edición) España: Grupo Cultural.
- Bravo, M. (2002). *Contabilidad General*. Madrid: Ekos Pag. 341.
- Cepeda, G. (1999). *"Auditoría y Control Interno"* (Primera Edición) Colombia: Editorial Mc Graw Hill.
- Díaz, S., & Morales, O. (2017). "Evaluación del control interno del área de almacén para incrementar la eficiencia operativa en la empresa Papelería Santa Rita S.A.C., octubre - diciembre 2014". Chiclayo, Perú: Tesis.
- Estupiñan, R. (2015). *Administracion de riesgos E.R.M y la auditoria interna*. Bogota: Ecoe ediciones.
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*. Córdoba: Editorial Brujas.
- Gómez L.R. (2017). *INFORME DE CONTROL INTERNO DEL PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL*. Barranquilla, Colombia: Informe

Holmes, W. (2002). *Principios Basicos de Auditoria* (Décima novena edición)  
México: Compañía Editorial Continental

INEI. (2019). Informe técnico Octubre – Diciembre 2019. Obtenido de inei.gob:  
<https://www1.inei.gob.pe/biblioteca-virtual/boletines/produccion-nacional/1/>

Mantilla, S. (2018). *Auditoria del control interno* (Cuarta edición) Bogotá, Colombia:  
Ecoe ediciones.

Mantilla, S. (2005). *Control Interno Informe COSO*. (Cuarta edición) Bogotá,  
Colombia: Editorial ECOE EDICIONES.

Landeau, R. (2007). *Elaboración de Trabajos de Investigación*. Venezuela: Editorial  
Alfa.

Santillana, J.R. (2015). *Sistemas de control interno* (Tercera edición) Ciudad de  
México, México: Pearson Educación de México.

Santillana, J.R. (2010). *Auditoría interna* Ciudad de México, México: Pearson  
Educación de México.

Santillana, J.R (2013). *Auditoria Interna* (Tercera edición) Ciudad de México,  
México: Pearson Educación de México.

# ANEXOS

ANEXO n.º 1. Matriz de consistencia.

<u>PROBLEMAS</u>	<u>OBJETIVOS</u>	<u>HIPOTESIS</u>	<u>OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE</u>	<u>METODOLOGÍA</u>
<b>A. GENERAL</b> ¿Cuál es el nivel de control interno que presenta el área de gestión documental de la empresa Choucair Testing S.A del distrito de San Isidro – Lima 2019?	<b>A. GENERAL</b> Determinar el nivel del control interno en la gestión documental de la empresa Choucair Testing S.A del distrito de San Isidro - Lima 2019.	<b>NULA (H0)</b> El nivel del control interno en la gestión documental de la empresa Choucair Testing S.A del distrito de San Isidro – Lima 2019 es favorable.	<b>VARIABLE</b> Control interno en la gestión documental	<b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b> No experimental descriptiva-explicativa transversal enfoque cualitativo
<b>B. ESPECIFICOS</b> ¿En qué nivel se encuentra el control interno referido al ambiente de control sobre el flujo de información de la gestión documental de la empresa Choucair Testing S.A del distrito de San Isidro - Lima 2019?  ¿En qué medida de cumplimiento se encuentra el control interno referente a la evaluación de riesgos en la organización física y virtual de documentos de la gestión documental de la empresa Choucair Testing S.A del distrito de San Isidro - Lima 2019?  ¿Se genera el cumplimiento de control interno referido a las actividades de control en las normas y políticas de gestión documental de la empresa Choucair Testing S.A del distrito de San Isidro – Lima 2019?	<b>B. ESPECIFICOS</b> Determinar el nivel de control interno referido al ambiente de control en el flujo de información de la gestión documental de la empresa Choucair Testing S.A. del distrito de San Isidro – Lima 2019.  Describir la medida de cumplimiento del control interno referente a la evaluación de riesgos en la organización física y virtual de documentos de la gestión documental de la empresa Choucair Testing S.A. del distrito de San Isidro – Lima 2019.  Precisar el cumplimiento del control interno en lo que concierne a las actividades de control en las normas y políticas de la gestión documental de la empresa Choucair Testing S.A. del distrito de San Isidro - Lima 2019.	<b>ALTERNATIVA (H1)</b> El nivel del control interno en la gestión documental de la empresa Choucair Testing S.A del distrito de San Isidro – Lima 2019 es desfavorable.	<b>DIMENSIONES</b> Ambiente de control. Evaluación de riesgos. Actividades de control. Información y comunicación. Supervisión y monitoreo.  <b>INDICADORES</b> Nivel de eficiencia en el flujo de información de la gestión documental. Nivel de cumplimiento en la organización física y virtual de documentos. Nivel de eficiencia en las normas y políticas en la gestión documental. Nivel de cumplimiento del cronograma de actividades. Nivel de eficiencia en el clima organizacional del área contable y administrativa.	<b>TECNICA RECOLECCIÓN DE DATOS</b>  Encuesta  <b>POBLACIÓN</b>  11 personas

<p>¿En qué nivel se encuentra el control interno en lo que concierne a la información y comunicación en el cumplimiento del cronograma de actividades de la gestión documental de la empresa Choucair Testing S.A del distrito de San Isidro – Lima 2019?</p>	<p>Establecer en qué nivel se encuentra el control interno referido a la información y comunicación sobre el cumplimiento de cronograma de actividades de la gestión documental de la empresa Choucair Testing S.A del distrito de San Isidro - Lima 2019.</p>
<p>¿En qué nivel de medición se encuentra el control interno referido a la supervisión sobre el clima del área contable y administrativa de la gestión documental de la empresa Choucair Testing S.A del distrito de San Isidro - Lima 2019?</p>	<p>Identificar el nivel de medición del control interno referente a la supervisión en el clima del área contable y administrativa de la gestión documental de la empresa Choucair Testing S.A del distrito de San Isidro – Lima 2019.</p>
<p>¿Cuál es el nivel de cumplimiento de las dimensiones del control interno y la gestión documental de la empresa Choucair Testing S.A del distrito de San Isidro – Lima 2019?</p>	<p>Analizar el nivel de cumplimiento de las dimensiones del control interno en la gestión documental, proponiendo acciones de mejora para la empresa Choucair Testing S.A. del distrito de San Isidro – Lima 2019.</p>

**MUESTRA**

11personas

ANEXO n.º 2. Validación de cuestionario.

**EL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DOCUMENTAL DE LA EMPRESA  
CHOUCAIR TESTING S.A. DEL DISTRITO DE SAN ISIDRO – LIMA 2019**

**CUESTIONARIO**

Nombre de la empresa: CHOUCAIR TESTING S.A.			
Distrito:	San Isidro	Año:	2019
<p>El objetivo de este cuestionario es proporcionar una descripción del nivel de eficiencia acerca del control interno en la gestión documental empresa. Por favor, responda todas las ítems y de forma anónima. Sus respuestas son absolutamente confidenciales; se analizará la información de tal manera que nadie podrá ser identificado. La información proporcionada tiene una finalidad netamente académica y será utilizada en una investigación el control interno en la gestión documental de la empresa. Agradecemos de antemano su colaboración.</p>			

**DATOS PERSONALES**

Instrucciones: Los siguientes ítems guardan relación con sus datos personales y del centro universitario. Por favor, marque con una "X" la opción más apropiada.

- |   |   |
|---|---|
| <p>1 Sexo</p> <p>( 1 ) Masculino<br/>( 2 ) Femenino</p>   | <p>4 Área o departamento donde labora:</p> <p>( 1 ) Administración<br/>( 2 ) Contabilidad</p> |
| <p>2 Edad</p> <p>( 1 ) De 18 a 30 años<br/>( 2 ) De 31 a 40 años<br/>( 3 ) De 41 a 50 años<br/>( 4 ) De 51 a 60 años<br/>( 5 ) Más de 60 años</p>                               |   |
| <p>3 Tiempo en la empresa</p> <p>( 1 ) De 1 mes a 4 meses<br/>( 2 ) De 4 meses a 8 meses<br/>( 3 ) De 8 meses a 1 año<br/>( 4 ) De 1 año a 2 años<br/>( 5 ) De 2 años a más</p> |   |

Instrucciones: Aparecen a continuación una serie de afirmaciones. Juzgue la frecuencia de cada escenario presentado. Use la siguiente escala de puntuación y marque con una "X" la alternativa seleccionada:

Deficiente	Por mejorar	Regular	Buena	Eficiente
0	1	2	3	4

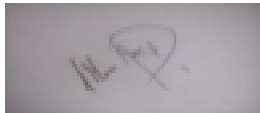
1	¿La administración incita al compromiso de valores éticos dentro y fuera de la organización?	0	1	2	3	4
2	¿La administración realiza una correcta gestión en cuanto a la elección de personas asignadas a responsabilidades específicas?	0	1	2	3	4
3	¿La administración considera que es importante cumplir con el desarrollo de las tareas diarias y asignadas a cada uno de los colaboradores?	0	1	2	3	4
4	¿La administración realiza un correcto control del recorrido de documentación?	0	1	2	3	4
5	¿Considera que es importante el compromiso de cada área por el cual recorre documentación significativa?	0	1	2	3	4

6	¿La administración se involucra con el correcto traslado de documentos y revisión de estos?	0	1	2	3	4
7	¿La administración nos indica cómo reaccionar ante una eventualidad presentada?	0	1	2	3	4
8	¿Se nos brinda información acerca de la importancia de cumplir con los objetivos de la empresa y el riesgo que este podría generar de no cumplirse?	0	1	2	3	4
9	¿Considera que el cambio continuo de personal involucra más riesgos?	0	1	2	3	4
10	¿La administración indica el correcto procedimiento a seguir en el proceso de la gestión documental?	0	1	2	3	4
11	¿La administración considera que los documentos manejados dentro de las áreas deben ser seguidos y tratados con cuidado?	0	1	2	3	4
12	¿La administración informa la relevancia de la clasificación y codificación de documentos?	0	1	2	3	4
13	¿La administración informa apropiadamente las normas y políticas bajo las cuales se deben regir los colaboradores en la organización?	0	1	2	3	4
14	¿La administración le ha hecho saber si existe algún manual de procedimientos de actividades a seguir dentro del control interno de la organización?	0	1	2	3	4
15	¿La administración considera importante el cumplimiento correcto de las funciones a realizar por los colaboradores?	0	1	2	3	4
16	¿La administración considera importante el manejo de políticas en relación a la información manejada?	0	1	2	3	4
17	¿La administración nos participa que la información manejada entre áreas debe ser confidencial y tratada responsablemente?	0	1	2	3	4
18	¿Considera que es importante establecer un compromiso con las normas y políticas brindadas por la organización?	0	1	2	3	4
19	¿Considera que la comunicación entre áreas es la base para obtener información clara y certara?	0	1	2	3	4
20	¿Considera que importante la tecnología para una comunicación más rápida y calidad en el flujo de información?	0	1	2	3	4
21	¿La administración brinda información internamente incluyendo los objetivos y responsabilidades de la administración?	0	1	2	3	4
22	¿La administración comunica si existen posibles sanciones por el incumplimiento de labores?	0	1	2	3	4
23	¿La administración se involucra en la fomentación de cumplimiento de actividades?	0	1	2	3	4
24	¿Considera que es relevante efectuar de manera correcta las instrucciones recibidas por la organización?	0	1	2	3	4
25	¿La administración se involucra en la evaluación a los colaboradores y que cumplan sus deberes dentro de la organización?	0	1	2	3	4
26	¿La administración escoge correctamente a las personas encargadas de supervisar las áreas de la organización?	0	1	2	3	4
27	¿Considera que el monitoreo debe ser totalmente justo y sin represalias?	0	1	2	3	4
28	¿Considera que es importante la flexibilidad al cambio en función de las necesidades de la organización?	0	1	2	3	4
29	¿La administración se involucra en los problemas que se generan en diversas áreas o departamentos?	0	1	2	3	4
30	¿La administración aplica acciones de motivación para los colaboradores más eficientes?	0	1	2	3	4



FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO SOBRE CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DOCUMENTAL				
N°	Datos	Detalle		
1	NOMBRE	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DOCUMENTAL		
2	OBJETIVO	Racoger información del control interno en la gestión documental, sobre sus dimensiones, indicadores y subindicadores		
3	ELABORACIÓN	Elaboración propia		
4	AÑO DE ELABORACIÓN	2018		
5	FORMA DE ADMINISTRACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se hizo llegar 01 copia a los grupos de interés involucrados, los cuales se componen según el siguiente detalle: personal administrativo (7) y personal contable (4).</li> </ul>		
6	USUARIOS	Grupo de personal administrativo (7) y grupo de personal contable (4).		
7	TIEMPO DE APLICACIÓN	07 días		
8	DIMENSIONES E INDICADORES DE EVALUACIÓN	<table border="0"> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ambiente de control</li> <li>2. Evaluación de riesgos</li> <li>3. Actividades de control</li> <li>4. Información y comunicación</li> <li>5. Supervisión y monitoreo</li> </ol> </td> <td style="vertical-align: top;"> <p><b>INDICADORES:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nivel de eficiencia en el flujo de información de la gestión documental</li> <li>2. Nivel de cumplimiento en la organización física y virtual de documentos.</li> <li>3. Nivel de eficiencia en las normas y políticas en la gestión documental.</li> <li>4. Nivel de cumplimiento del cronograma de actividades.</li> <li>5. Nivel de eficiencia en el clima organizacional del área contable y administrativa.</li> </ol> </td> </tr> </table>	<p><b>DIMENSIONES:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ambiente de control</li> <li>2. Evaluación de riesgos</li> <li>3. Actividades de control</li> <li>4. Información y comunicación</li> <li>5. Supervisión y monitoreo</li> </ol>	<p><b>INDICADORES:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nivel de eficiencia en el flujo de información de la gestión documental</li> <li>2. Nivel de cumplimiento en la organización física y virtual de documentos.</li> <li>3. Nivel de eficiencia en las normas y políticas en la gestión documental.</li> <li>4. Nivel de cumplimiento del cronograma de actividades.</li> <li>5. Nivel de eficiencia en el clima organizacional del área contable y administrativa.</li> </ol>
<p><b>DIMENSIONES:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ambiente de control</li> <li>2. Evaluación de riesgos</li> <li>3. Actividades de control</li> <li>4. Información y comunicación</li> <li>5. Supervisión y monitoreo</li> </ol>	<p><b>INDICADORES:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nivel de eficiencia en el flujo de información de la gestión documental</li> <li>2. Nivel de cumplimiento en la organización física y virtual de documentos.</li> <li>3. Nivel de eficiencia en las normas y políticas en la gestión documental.</li> <li>4. Nivel de cumplimiento del cronograma de actividades.</li> <li>5. Nivel de eficiencia en el clima organizacional del área contable y administrativa.</li> </ol>			

AUTOR	JUAN MANUEL VERASTEGUI IBÁÑEZ
DOCUMENTOS QUE SE AJUNTAN	MATRIZ DE CONSISTENCIA Y MATRIZ OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES
FECHA DE REVISIÓN	.
OBSERVACIONES A PERTINENCIA CON EL OBJETIVO	Ninguna
OBSERVACIONES A PERTINENCIA CON LA VARIABLE	Ninguna
OBSERVACIONES A PERTINENCIA CON LAS DIMENSIONES	Ninguna
OBSERVACIONES A REDACCIÓN	Máximo 200 a 300 palabras
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO	López Pérez, Víctor Nicolás
PROFESIÓN DEL EXPERTO	Contador Público
CARGO DEL EXPERTO	Docente
FIRMA DEL EXPERTO	

AUTOR	JUAN MANUEL VERÁSTEGUI IBAÑEZ
DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN	MATRIZ DE CONSISTENCIA Y MATRIZ OPERACIONALIZACION DE VARIABLES
FECHA DE REVISION	
OBSERVACIONES A PERTINENCIA CON EL OBJETIVO	Ninguna
OBSERVACIONES A PERTINENCIA CON LA VARIABLE	Ninguna
OBSERVACIONES A PERTINENCIA CON LAS DIMENSIONES	Ninguna
OBSERVACIONES A REDACCION	Ninguna
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO	HUERTAS NIQUEN WALTER VICTOR
PROFESION DEL EXPERTO	CONTADOR PUBLICO COLEGIADO - MAGISTER EN CONTABILIDAD CON MENCION EN AUDITORIA
CARGO DEL EXPERTO	DOCENTE UNIVERSITARIO PRE Y POSGRADO
FIRMA DEL EXPERTO	

AUTOR	JUAN MANUEL VERASTEGUI IBÁÑEZ
DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN	MATRIZ DE CONSISTENCIA Y MATRIZ OPERACIONALIZACION DE VARIABLES
FECHA DE REVISION	
OBSERVACIONES A PERTINENCIA CON EL OBJETIVO	Ninguna
OBSERVACIONES A PERTINENCIA CON LA VARIABLE	Ninguna
OBSERVACIONES A PERTINENCIA CON LAS DIMENSIONES	Ninguna
OBSERVACIONES A REDACCION	Ninguna
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO	ROMERO DUENEZ LUIS EDUARDO
PROFESION DEL EXPERTO	CONTADOR PUBLICO COLEGIADO
CARGO DEL EXPERTO	DOCENTE PRE GRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FIRMA DEL EXPERTO	