

**Universidad Católica de Santa María**

**Facultad de Ciencias Económico Administrativas**

**Escuela Profesional de Administración de Empresas**



**PROPUESTA PARA LA ELABORACIÓN DE UN CONTROL AUTOMÁTICO DE  
GUÍAS DE REMISIÓN Y SU IMPACTO SOBRE LA GESTIÓN DE CONTROL  
INTERNO DE UNA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA EN  
AREQUIPA, 2021**

Tesis presentada por los Bachilleres:

**Aleman Cervantes, Sergio Arturo**

**Carrasco Bueno, Olga María**

para optar el Título Profesional de  
**Licenciado en Administración de  
Empresas**

**Asesor (a):**

**Mg. Lewis Zúñiga, Patricio  
Federico**

**Arequipa – Perú**

**2023**

# DICTAMEN

UCSM-ERP

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA**  
**ADMINISTRACION DE EMPRESAS**  
**TITULACIÓN CON TESIS**  
**DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR**

Arequipa, 29 de Noviembre del 2022

**Dictamen: 007351-C-EPAE-2022**

Visto el borrador del expediente 007351, presentado por:

**2015250031 - ALEMAN CERVANTES SERGIO ARTURO**

**2015801202 - CARRASCO BUENO OLGA MARIA**

Titulado:

**PROPUESTA PARA LA ELABORACIÓN DE UN CONTROL AUTOMÁTICO DE GUÍAS DE REMISIÓN Y  
SU IMPACTO SOBRE LA GESTIÓN DE CONTROL INTERNO DE UNA EMPRESA PRESTADORA DE  
SERVICIOS DE LIMPIEZA EN AREQUIPA, 2021**

Nuestro dictamen es:

**APROBADO**

**1697 - VARGAS ESPINOZA LUIS  
DICTAMINADOR**




**2585 - MIDOLO RAMOS WILFREDO ROMAN  
DICTAMINADOR**



**2901 - TRILLO ESPINOZA VERONICA MARGARITA  
DICTAMINADOR**



## DEDICATORIA



A Dios por guiarme y brindarme su inmenso amor

A mis padres Ana María y Enrique por acompañarme en cada etapa y por brindarme su apoyo incondicional.

A mi fiel compañera Mica por estar a mi lado durante todo este proceso.

**Olga María Carrasco Bueno**

En primer lugar, a Dios y a la Virgen, que siempre me mantuvo bajo su manto sagrado guiándome en mi camino para “Ser más para servir mejor”, y a mis padres Shirley y Carlos que fueron mi motor y mi inspiración durante esta etapa universitaria.

**Sergio Arturo Aleman Cervantes**

## AGRADECIMIENTO

Queremos agradecer a nuestra querida Universidad Católica de Santa María por la formación profesional que nos brindaron, a nuestros docentes que compartieron sus conocimientos para poder forjarnos en nuestra vida profesional.

También queremos agradecer al Magister Patricio Lewis Zúñiga por el apoyo brindado en cumplir una meta más de nuestras vidas.



## RESUMEN

La presente investigación denominada “propuesta para la elaboración de un control automático de guías de remisión y su impacto sobre la gestión de control interno de una empresa prestadora de servicios de limpieza en Arequipa, 2021” tiene como objetivo general determinar el impacto de la elaboración de un control automático de guías de remisión sobre la gestión de control interno de una empresa prestadora de servicios de limpieza en Arequipa, 2021.

Se utilizó dos instrumentos, el primero fue la entrevista realizada a la gerente general para ver el conocimiento que tenían en la empresa sobre la automatización y como pensaban que podría ayudar en la empresa. El segundo instrumento fue el cuestionario propuesto como parte de la metodología IISCI realizado a los 26 colaboradores sobre el control interno, este se divide en 5 indicadores. La correlación de Pearson calculada de los resultados obtenidos mostró una correlación directa moderada del 0.304 en los indicadores donde se puede plantear la realización del control automático.

Luego de realizar una automatización de la recepción y registro de las guías de remisión se detectaron irregularidades del 4.68% que se pueden corregir con la automatización, finalmente se recomendó el poder implementar un control automático en la empresa para la mejora de la toma de decisiones.

*Palabras clave: Control Automático, Control Interno, Gestión, Guías de Remisión.*

## ABSTRACT

The present investigation called "proposal for the elaboration of an automatic control of referral guides and its impact on the internal control management of a company that provides cleaning services in Arequipa, 2021" has as general objective: to determine the impact of the elaboration of an automatic control of referral guides on the internal control management of a company providing cleaning services in Arequipa, 2021.

Two instruments were used, the first was the interview with the general manager to see the knowledge they had in the company about automation and how they thought it could help the company. The second instrument was the questionnaire proposed as part of the IISCI methodology made to the 26 collaborators on internal control, this is divided into 5 indicators. The Pearson correlation calculated from the results obtained showed a moderate direct correlation of 0.304 in the indicators where the automatic control can be considered.

After performing an automation of the reception and registration of the referral guides, irregularities of 4.68% were detected that can be corrected with automation, finally it was recommended to be able to implement an automatic control in the company to improve decision-making .

*Keywords: Automatic Control, Internal Control, Management, Referral Guides.*

## INDICE

<b>DICTAMEN .....</b>	<b>2</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>3</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>4</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>5</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>6</b>
<b>INDICE.....</b>	<b>7</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>10</b>
<b>INDICE DE TABLAS .....</b>	<b>12</b>
<b>INDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>16</b>
<b>CAPITULO I.....</b>	<b>17</b>
<b>1. PLANTEAMIENTO TEÓRICO .....</b>	<b>17</b>
<b>1.1. Problema .....</b>	<b>17</b>
<b>1.2. Descripción del problema.....</b>	<b>17</b>
<b>1.2.1. Campo, Área y Línea.....</b>	<b>19</b>
<b>1.2.2. Tipo de problema .....</b>	<b>19</b>
<b>1.2.3. Variables .....</b>	<b>20</b>
<b>1.2.4. Interrogantes básicas .....</b>	<b>21</b>
<b>1.3. Justificación.....</b>	<b>22</b>
<b>1.4. Objetivos.....</b>	<b>22</b>
<b>1.4.4. Objetivo general.....</b>	<b>22</b>

1.4.5. Objetivos específicos .....	23
1.5. Marco Teórico .....	23
1.5.1. Marco Conceptual.....	40
1.5.2. Antecedentes.....	42
1.6. Hipótesis .....	48
<b>CAPITULO II .....</b>	<b>49</b>
<b>2. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL.....</b>	<b>49</b>
2.1. Técnicas e Instrumentos .....	49
2.2. Campo de verificación .....	49
2.2.1. Ámbito.....	49
2.2.2. Temporalidad.....	50
2.2.3. Unidades de estudio (Universo y Muestra) .....	50
<b>CAPITULO III.....</b>	<b>51</b>
<b>3. ANALISIS DE RESULTADOS .....</b>	<b>51</b>
3.1. PROPUESTA DE CONTROL AUTOMÁTICO PARA LA EMPRESA DE SERVICIOS ESTUDIADA.....	51
3.2. ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA REALIZADA.....	61
3.2.1. PRINCIPALES HALLAZGOS.....	61
3.3. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS .....	62
3.3.1. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DESCRIPTIVO .....	62
3.3.2. ANÁLISIS INFERENCIAL DE LOS RESULTADOS .....	100
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>102</b>

RECOMENDACIONES ..... 104

REFERENCIAS ..... 105



## INTRODUCCIÓN

Actualmente, en la búsqueda de la mejora continua, cualquier empresa se traza distintos objetivos, ya sean a corto, mediano o largo plazo. Para poder lograr estos objetivos y controlar su cumplimiento, es necesario realizar un seguimiento adecuado e involucrar a todos los colaboradores en esta labor.

Hoy por hoy existen factores importantes como son la digitalización de datos y las automatizaciones en los controles, dichos factores ayudan a las empresas a lograr sus metas de gestión, con la implementación de un sistema de control interno, que contempla un conjunto integrado de operaciones, asegurando tener la seguridad necesaria de que los objetivos planteados sean alcanzados.

Actualmente en la empresa prestadora de servicios de limpieza, objeto de la presente investigación, se ve que se tiene procesos muy poco eficientes, pues realizan todo de manera manual, ya sea la recolección de información de cada área, el registro de las actividades o los cálculos con Microsoft Excel, entre otros.

Un ejemplo de esta falta de digitalización es el registro y recepción de lo que son las guías de remisión para el proceso logístico de la empresa, siendo que la forma de recolectar información es de manera manual y a través de herramientas convencionales, lo cual da pie a que pudiesen existir errores al momento del ingreso de información.

Mediante este trabajo de investigación se explicará el proyecto de implementación de un control automático que ayudará a detectar irregularidades y mejorar la toma de decisiones, con el objetivo de hacerlos más eficientes, ordenados, rápidos y reduciendo la necesidad de tener contacto físico entre los colaboradores

La presente investigación estará dividida de la siguiente forma:

En el CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA se presentan la descripción del problema, se plantea la interrogante general de la investigación ¿Cuál es impacto de la elaboración de un control automático de guías de remisión sobre la gestión de control interno de una empresa prestadora de servicios de limpieza en Arequipa, 2021?, seguido de los objetivos tanto generales como específicos y por ende la justificación de la investigación teórica, metodológica y práctica.

En el CAPITULO II : PLANTEAMIENTO OPERACIONAL hace referencia a las técnicas como instrumentos utilizados en el presente caso de estudio, para este análisis se consideraron dos instrumentos, el primero una guía de entrevista, la cual esta dirigida a la gerencia administrativa y el segundo un cuestionario que forma parte de la metodología de la contraloría del Perú denominado ISCII que tiene como finalidad medir el nivel de madurez de control interno de una empresa.

Seguido del CAPITULO III : ANALISIS DE RESULTADOS en el cual se presenta el análisis desarrollado de la data recolectada con la herramienta Audit Command Language ACL, la creación del tablero de visualización de resultados o Dashboard desarrollado a través de la herramienta Power BI. Además, se presenta los principales hallazgos resultantes de la entrevista. Por otro lado también se encuentra un análisis estadístico descriptivo con la data recolectada del cuestionario ISCII. También se desarrolló un análisis inferencial de los resultados, enfocándonos en las correlaciones.

Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones de la presente investigación.

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Operacionalización de Variables.....	21
<b>Tabla 2</b> Nivel de compromiso mostrado por el Titular y la Alta Dirección con el Control Interno .....	62
<b>Tabla 3</b> Estado del Comité de Control Interno .....	62
<b>Tabla 4</b> Difusión dado por el Titular y la Alta Dirección al Sistema de Control Interno (directivas, normas, implementación, etc.).....	63
<b>Tabla 5</b> Estado de la promoción de la capacitación en Control Interno dirigida al personal .	64
<b>Tabla 6.</b> Informe de Diagnóstico del Sistema de Control Interno.....	64
<b>Tabla 7.</b> Nivel de elaboración del Plan de Trabajo Implementación del Sistema del Control Interno .....	65
<b>Tabla 8.</b> Informe de Avance del Plan de Implementación del Sistema de Control Interno ...	66
<b>Tabla 9.</b> Facilidades dadas por la Alta Dirección al trabajo del Órgano de Control Institucional .....	66
<b>Tabla 10.</b> Importancia del Código de Ética para el Control Interno. ....	67
<b>Tabla 11.</b> Estado del Reglamento Interno de Trabajo (RIT) .....	68
<b>Tabla 12.</b> Grado de independencia de la supervisión hecha a la implementación del Control Interno en la entidad.....	68
<b>Tabla 13.</b> Estado de la gestión estratégica institucional en relación al Plan Estratégico Institucional (PEI), Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM), Plan de Desarrollo Concertado (PDC).....	69
<b>Tabla 14</b> Plan Estratégico Institucional (PEI), según corresponda, con el Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM) o Plan de Desarrollo Concertado (PDC).....	70
<b>Tabla 15</b> Estado del seguimiento y evaluación al PESEMO PDC y PEI.....	70

<b>Tabla 16</b> Grado en que el Plan Operativo Institucional contribuye a la gestión institucional	71
<b>Tabla 17</b> Estado de desarrollo del Reglamento de Organización y Funciones (o el instrumento de gestión que haga sus veces)	71
<b>Tabla 18</b> Estado del Manual de Perfiles de Puestos MPP o el instrumento de gestión que haga sus veces	72
<b>Tabla 19</b> Estado del Cuadro de Asignación de Personal	73
<b>Tabla 20</b> Estado del Manual de Procesos y Procedimientos (Ley de Procedimientos Administrativos-Ley 27444)	73
<b>Tabla 21</b> Estado del Texto Único de Procedimientos Administrativos	74
<b>Tabla 22</b> Plan de Desarrollo de Personas (PDP) Quinquenal y Anualizado, de acuerdo a Directiva de SERVIR	75
<b>Tabla 23</b> Avance en la aplicación del modelo de gestión de Recursos Humanos en el marco de la política de la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR), en caso sea aplicable de acuerdo a Ley del Servicio Civil – Ley 30057	76
<b>Tabla 24</b> Estado de los procedimientos y/o directivas relacionadas al personal	76
<b>Tabla 25</b> Estado de los procesos de selección de personal	77
<b>Tabla 26</b> Estado de apoyo del OCI al Control Interno en la entidad	78
<b>Tabla 27</b> Desarrollo de la política de evaluación de riesgos en la entidad	78
<b>Tabla 28</b> Estado de los elementos de Identificación, valoración y respuesta del Análisis de Riesgo	79
<b>Tabla 29</b> Estado de los criterios para evaluar posibles fraudes durante la evaluación de los riesgos institucionales	80
<b>Tabla 30</b> Estado del monitoreo de los cambios externos (no controlables por la entidad: políticos, sociales, climáticos, etc.) que puedan impactar en el Sistema de Control Interno.	80

<b>Tabla 31</b> Estado del monitoreo de los cambios internos (modelos de gestión, institucionales o tecnológicos) que pueden impactar en el Sistema de Control Interno.....	81
<b>Tabla 32</b> Estado de los procedimientos de autorización y aprobación de procesos y actividades .....	82
<b>Tabla 33</b> Estado de la segregación de funciones en las áreas administrativas y financieras..	82
<b>Tabla 34</b> Estado de los procedimientos de contrataciones y adquisiciones (estudio de mercado, análisis de precios, Convocatoria, selección y otorgamiento de buena pro, suscripción de contrato, etc.) .....	83
<b>Tabla 35</b> Estado de las competencias del personal encargado de contrataciones y adquisiciones.....	83
<b>Tabla 36</b> Estado de la segregación de funciones en los procesos de contrataciones y adquisiciones (Logística y Abastecimiento).....	84
<b>Tabla 37</b> Estado de la segregación de funciones en planeamiento, presupuesto, inversiones y seguimiento y evaluación .....	85
<b>Tabla 38</b> Áreas, procesos y/o actividades relevantes para los logros de los objetivos de la entidad .....	86
<b>Tabla 39</b> Estado de los controles para el acceso, uso y verificación de los recursos (físicos, económicos, tecnológicos, bienes u otros) de la entidad.....	86
<b>Tabla 40</b> Estado de la evaluación del desempeño institucional.....	87
<b>Tabla 41</b> Estado de la evaluación del desempeño de personal .....	88
<b>Tabla 42</b> Estado de la rendición de cuentas del titular de la entidad hacia la Contraloría General de la República .....	89
<b>Tabla 43</b> Alineamiento de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) institucionales respecto a la política nacional de Gobierno Electrónico o la que haga sus veces en la Entidad.....	89

<b>Tabla 44</b> Estado de los controles en Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC).	90
<b>Tabla 45</b> Revisión de procedimientos, actividades y tareas de los procesos existentes.....	90
<b>Tabla 46</b> Sistemas de información (físicos y electrónicos) de la entidad.....	91
<b>Tabla 47</b> Estado de los atributos (calidad, suficiencia y responsabilidad) del Sistema de Información de Gestión Administrativa (o el equivalente en la entidad) para las áreas de contabilidad, tesorería, logística, presupuesto y personal .....	92
<b>Tabla 48</b> Estado del Archivo Institucional .....	92
<b>Tabla 49</b> Estado de los controles en Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC).	93
<b>Tabla 50</b> Estado de la comunicación interna de apoyo al Control Interno.....	94
<b>Tabla 51</b> Estado de los medios de comunicación externos.....	94
<b>Tabla 52</b> Estado de medidas de evaluación para comprobar el avance del Sistema de Control Interno .....	95
<b>Tabla 53</b> Estado de las acciones de Prevención y Monitoreo del cumplimiento del Sistema de Control Interno.....	96
<b>Tabla 54</b> Ambiente de control.....	96
<b>Tabla 55</b> Evaluación de Riesgos .....	97
<b>Tabla 56</b> Actividades de Control Gerencial.....	97
<b>Tabla 57</b> Información y Comunicaciones.....	98
<b>Tabla 58</b> Actividades de Supervisión.....	98
<b>Tabla 59</b> Correlaciones.....	100

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Nivel de Implementación Promedio.....	27
<b>Figura 2</b> Organigrama de la empresa prestadora de servicios .....	29
<b>Figura 3</b> Almacén sede Mollendo .....	30
<b>Figura 4</b> Flujograma de la empresa prestadora de servicios.....	31
<b>Figura 5</b> Flujo de funcionamiento del ACL.....	34
<b>Figura 6</b> Modelo estructural de un sistema automatizado.....	35
<b>Figura 7</b> Encuesta de trabajo en el Perú .....	37
<b>Figura 8</b> Barra de navegación del proyecto.....	51
<b>Figura 9</b> Salidas de las guías de remisión.....	52
<b>Figura 10</b> Entradas de las guías de remisión .....	52
<b>Figura 11</b> Tablas importadas .....	54
<b>Figura 12</b> Vista general del dashboard.....	54
<b>Figura 13</b> Filtros incorporados.....	55
<b>Figura 14</b> Gráfico de barras agrupadas .....	55
<b>Figura 15</b> Tabla de guías de remisión no ingresadas .....	56
<b>Figura 16</b> Destino de guías de remisión .....	56
<b>Figura 17</b> Guías ingresadas y no ingresadas según su descripción.....	57
<b>Figura 18</b> No ingresos según descripción.....	57
<b>Figura 19</b> Medidor de Guías.....	58
<b>Figura 20</b> Segunda hoja del tablero.....	59
<b>Figura 21</b> Medidor de guías según su estatus de registro.....	59
<b>Figura 22</b> Grafico de barras de estatus de ingreso .....	60
<b>Figura 23</b> Tabla detalle de ingresos registrados a destiempo .....	60

## CAPITULO I

### 1. PLANTEAMIENTO TEÓRICO

#### 1.1. Problema

Irregularidades en la recepción y registro de mercadería de una empresa prestadora de servicios de limpieza en la región de Arequipa en el año 2021.

#### 1.2. Descripción del problema.

En el año 2021, el sector de las empresas prestadoras de servicios en el Perú aportó un 40% del PBI y concentró un 48% del empleo formal según la Cámara de Comercio del Perú. Por ello se considera un sector clave para la reactivación económica. Además, en la crisis mundial de COVID-19 el rubro de servicios fue uno de los que tuvo una menor caída del (-10.3%) ya que sus subsectores fueron estimados como indispensables (Lima, 2021).

Entre los meses de enero a marzo del presente año 2022 el sector de servicios creció un 5.3% con respecto al año 2021, esto deja al sector servicios con un 2.7 muy cerca de las telecomunicaciones que se encuentran con un 3.5, pero lo que más resalta muy notorio son las empresas del rubro de alojamiento y restaurantes que esta con un 47.8 y en pandemia o no las personas seguían adquiriendo los servicios que brindan estas empresas con viajes o por medio de delivery pero con la vuelta a la normalidad y con el retorno a la presencialidad de las diferentes empresas educativas o incluso las del sector de comida se espera que cierre el año con un crecimiento del 4.9% (Cámara de Comercio de Lima, 2022).

En la actualidad la automatización se puede describir como la consecuencia de un creciente dinamismo tecnológico. Los rápidos avances de la inteligencia artificial, la robótica y el aprendizaje automático parecen estar encarrilados a transformar el mundo del trabajo (Benanav, 2021).

En particular, Curtis et al (2009) en su síntesis de literatura sobre los efectos de los nuevos ambientes de sistemas de información sobre el proceso de auditoría, destacan que la contabilidad y el reporte financiero dependen cada vez más de la tecnología implementada por las organizaciones, de modo que muchos controles automatizados permiten reducir el riesgo de errores y fraudes en los estados financieros, a la vez que agregan el riesgo de un eventual mal funcionamiento

Según Calderón (2021), en su estudio Perú Digital. El camino hacia la Transformación. “Al país aún le falta un largo trecho por recorrer hacia la transformación digital, exhibiendo un desempeño modesto en los principales rankings e índices internacionales”.

A partir del surgimiento de las normas de control interno en los años noventa, la gestión de riesgos empresariales ha cobrado importancia, Evidentemente las sociedades están en un proceso de aprendizaje acerca de los riesgos que lleva en ocasiones a la no correcta interpretación de conceptos y aplicaciones. En la medida que las empresas se desarrollan, la cultura de riesgos se ha expandido a otros sectores industriales y de servicios (Soler et al, 2018).

Asimismo, la gestión de riesgos ocupa un rol importante a nivel organizacional; su administración contribuye en el enfoque de procesos, en el mejor uso de recursos, y en la minimización de los costos. Aunque de igual manera, es importante reconocer las dificultades para su implementación y seguimiento (Guerrero et al, 2020).

En el Perú hay mucha oportunidad de poder aprovechar el potencial que se muestra en los, métodos y procesos de adquisición de tecnologías y servicios digitales, en la logística de las empresas se puede apreciar que ocurren algunas irregularidades al momento de la recepción de los documentos de la mercadería, con la automatización se podrá obtener mejores y más rápidas respuestas de manera digital.

En este caso, la empresa objeto de la investigación realiza actividades de limpieza, mantenimiento de áreas verdes y precintado de camiones tanque. Por lo que la gestión logística y los procesos de envío de materiales, insumos, etc, se tornan bastante importantes, especialmente en el ingreso y despacho con sus debidos documentos de mercaderías.

Es por ello que la presente investigación tiene como finalidad crear una propuesta de control automático creado para la identificación y control de irregularidades al momento de recepcionar y registrar los documentos de mercadería influyendo en la mejora de toma de decisiones de la empresa proporcionando tableros de control detallado.

### **1.2.1. Campo, Área y Línea**

Campo: Ciencias Económicas y Empresariales

Área: Operaciones y Logística

Línea: Gestión de sistemas, procesos y procedimientos

### **1.2.2. Tipo de problema**

El enfoque de la investigación es mixto ya que es cualitativo y a su vez cuantitativo; por lo que se hará una recolección de data para medir la variable de la gestión de control interno a través del cuestionario propuesto por la

metodología IISCI donde se busca medir el índice de madurez del sistema de control interno actual de la empresa estudiada.

El alcance de la investigación es exploratorio correlacional, ya que a nivel de la empresa sería el primer control automático propuesto para la mejora de los procesos de registro y recepción de mercaderías, ampliando el conocimiento en el uso de las nuevas tecnologías y se busca medir el impacto o grado de asociación entre las dos variables planteadas.

Por otro lado, la presente investigación tiene un diseño no experimental - transversal ya que se está investigando las variables con una delimitación temporal.

### **1.2.3. Variables**

#### **a. Análisis de Variables**

- Variable dependiente: Gestión de control interno.
- Variable independiente: Implementación de control automático.

## b. Operacionalización de Variables

**Tabla 1** Operacionalización de Variables

Variables		Indicadores:
<b>Variable Independiente</b>	Implementación de Control Automático	Número de guías de remisión con atraso
		Número de guías de remisión ingresadas
		Número de guías de remisión con irregularidades
		Porcentaje de guías no ingresadas
		Nivel uso de sistemas de información
		Tiempo de la obtención de datos
<b>Variable Dependiente</b>	Gestión de Control Interno	Nivel de ambiente de control
		Nivel de evaluación de riesgos
		Número de actividades de control gerencial
		Nivel de información y comunicación
		Nivel actividades de supervisión

*Nota.* En la tabla 1 se detalla la variable dependiente e independiente con sus respectivos indicadores que se tomarán en cuenta en este estudio. Elaboración propia.

### 1.2.4. Interrogantes básicas

#### 1.2.4.1. Interrogante General

¿Cuál es el impacto de la elaboración de un control automático de guías de remisión sobre la gestión de control interno de una empresa prestadora de servicios de limpieza en Arequipa, 2021?

#### 1.2.4.2. Interrogantes Específicas

- ¿Cómo se lleva a cabo la gestión de control interno de la empresa prestadora de servicios objeto de la investigación en Arequipa, actualmente?
- ¿De qué manera el control automático mejorará la gestión de control interno?
- ¿Cómo realizar el registro y recepción de la mercadería en el control automático?

- ¿Cómo realizar la automatización del control del registro y recepción de mercadería en la empresa prestadora de servicios?

### 1.3. Justificación

Justificación teórica: en la presente investigación se realizará la implementación de un sistema de información gerencial a través de la automatización de un control para la recepción y registro de mercadería de la empresa de servicios, lo cual coloca en práctica los estudios tanto de logística, SIG, entre otros, es decir la aplicación de la administración en su totalidad, mediante una idea innovadora.

Justificación metodológica: el estudio dará a conocer una nueva idea de cómo introducir a la administración en los nuevos programas tecnológicos para la mejora de toma de decisiones. Contribuyendo a la mejora continua de los recursos tecnológicos de un organismo social.

Justificación práctica: la investigación tendrá un impacto en la empresa prestadora de servicios, contribuyendo en la detección de incidentes de la recepción y registro de mercaderías a través de la implementación del control automático en cuestión para la mejora de la gestión del control interno.

### 1.4. Objetivos

#### 1.4.4. Objetivo general

Determinar el impacto de la elaboración de un control automático de guías de remisión sobre la gestión de control interno de una empresa prestadora de servicios de limpieza en Arequipa, 2021.

#### 1.4.5. Objetivos específicos

- Analizar cómo se lleva a cabo la gestión de control interno de la empresa prestadora de servicios objeto de la presente investigación en Arequipa, actualmente.
- Indagar cómo el control automático mejorará la gestión de control interno.
- Elaborar el registro y recepción de la mercadería en el control automático.
- Realizar la automatización del control del registro y recepción de mercadería en la empresa prestadora de servicios.

### 1.5. Marco Teórico

#### 1. CONTROL INTERNO

##### INTRODUCCIÓN

Es importante mencionar el termino de gestión de control interno ya que para el desarrollo de esta investigación es indispensable tenerlo claro. Siendo así que se puede mencionar a Bennett (1930), quien definió el Control Interno, como: Un sistema de comprobación interna puede definirse como la coordinación del sistema de contabilidad y de los procedimientos de oficina, de tal manera que el trabajo de un empleado llevando a cabo sus labores delineadas en una forma independiente, compruebe continuamente el trabajo de otro empleado, hasta determinado punto que pueda involucrar la posibilidad de fraude, asimismo, la relevancia del control interno en las empresas se puede definir como el sistema integrado de controles, ya sea financiero como de otro tipo, dispuestos por la administración de la Entidad para llevar la gestión de la organización de manera ordenada y asegurar hasta donde sea práctico y posible, la exactitud y veracidad de los registros, proteger sus activos y demás recursos, asegurar la correcta ejecución de la política establecida y lograr el máximo de eficacia en la utilización de los recursos.

## PROBLEMAS

Uno de los problemas que se pueden observar en las empresas es la falta de controles internos, y la falta de nuevas alternativas que ayuden en la mejora de procedimientos tanto administrativos como contables para así poder reducir los riesgos de robo, fraude o pérdida del inventario al mismo tiempo que se optimiza los recursos.

El inventario de las empresas forma parte de los rubros más importantes, por contener el mayor porcentaje de la inversión, por lo tanto, si se llegan a perder alguna mercancía significativa por cualquier situación que se presente, la empresa no obtendría la retribución deseada. El inventario de los productos resulta ser una actividad esencial en el desarrollo de las operaciones teniendo un adecuado almacenamiento, control de existencias, anotaciones de entrada y salidas, conteos físicos, control en las fechas de vencimiento entre otros procedimientos (Torres J. , 2017).

## TEORIA DEL CONTROL INTERNO

Fonseca (2011) en su libro: “Sistemas de Control Interno para organizaciones” 1ra edición Lima – Perú señala que la responsabilidad del control interno debería ser de todos los miembros de una organización, es decir junta de directores, director ejecutivo, gerencia; y, los empleados.

EL COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway), proporciona una guía para fijar las responsabilidades de quienes tienen una participación clave en asegurar la efectividad y eficiencia del control interno en las organizaciones.

En el caso de encontrar irregularidades al momento de la recepción o registro de mercadería que pueden convertirse en fraudes o pérdidas potenciales para la

empresa, es importante realizar una investigación a profundidad de manera que se determine las posibles responsabilidades de los ejecutantes de la operación.

En otras teorías, se puede ver que, el control interno tiene como principal función evitar y/o mitigar los riesgos de error, de fraude y de incorrección material en los estados financieros. Señala que es indudable contar con esta clase de procedimientos ya que ayudara a la organización a prevenir y evitar problemas futuros y mantener bajo control los riesgos a los cuales se enfrenta cualquier empresa diariamente (De Prado, 2018).

Asimismo, es importante resaltar el informe de la comisión voluntaria denominada Committee of Sponsoring Organizations (COSO) ya que tiene la finalidad de estudiar factores que puedan genera información fraudulenta y a la vez contiene recomendaciones para todo tipo de organizaciones, debido a su gran aceptación desde su primera publicación en 1992 se ha convertido en un referente para el control interno en general. Según el Asociación Española para la calidad (2022) , establece que en el último informe del COSO, denominado COSO III se resaltan tres mejoras significativas,

1. La mejora en la agilidad de adaptación a entornos de los sistemas de gestión de riesgos.
2. Una mayor confianza en la erradicación de riesgos y consecución de objetivos.
3. La mejora en la claridad en información y comunicación.

En este informe también resaltan tres objetivos claves que permiten a las organizaciones centrarse en diferentes aspectos del control interno:

- a) Objetivos operacionales
- b) Objetivos de reporte

## c) Objetivos de cumplimiento

TIPOS DE CONTROL INTERNO

a. Control Interno Contable: Es el que verifica la corrección y confiabilidad de la información contable, es decir los controles diseñados establecidos para lograr un registro y resumen adecuado de las operaciones financieras de la empresa.

b. Control Interno Administrativo u Operacional: No se limita al plan de organización, a los procedimientos y registros que intervienen en el proceso de decisiones que llevan a gerencia a autorizar las operaciones.

c. Verificación Interna. La Salvaguardia de los activos de la empresa contra desfalcos y otras irregularidades similares, exige procedimientos contables o controles físicos y estadísticos.

SISTEMA DE CONTROL INTERNO ISSCI

El Índice de Implementación del Sistema de Control Interno (ISSCI) es una encuesta que se basa en 52 preguntas que se divide en 5 indicadores que son:

- Ambiente de Control Interno

Referido al conjunto de normas, procesos, estructura organizacional, valores que son la base de la empresa para poder efectuar el control interno.

- Evaluación de Riesgos

Consta de todas la planificaciones y ejecuciones de cualquier actividad institucional, al cumplir las metas y objetivos de la empresa suelen haber riesgos que pueden convertirse en amenazas.

- Actividades de Control Gerencial

Se refiere al administrar de manera, para tener eficiencia, eficacia y calidad en cada actividad o procedimiento.

- Información y Comunicaciones

Relacionado a poder tener una comunicación interna muy asertiva entre directivos con colaboradores.

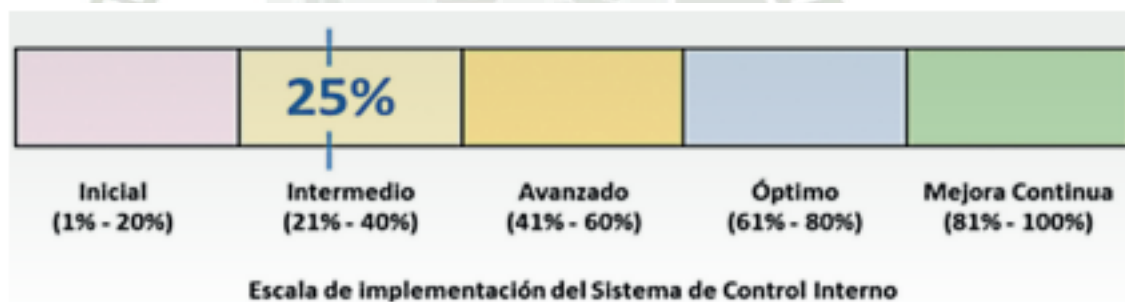
- Supervisión

Aquella que se ve reflejada cuando los procesos o actividades de la empresa, ya culminé o estén en proceso de manera óptima.

La escala de evaluación es de 0 a 100 y a mayor numero es mejor la evaluación, con un valor promedio de 25 (LA CONTRALORIA, 2014).

**Figura 1**

*Nivel de Implementación Promedio*



Nota: La siguiente mide el nivel de la implementación del control interno. Obtenido de (LA CONTRALORIA, 2014).

## 2. EMPRESA OBJETO DE LA INVESTIGACIÓN

### DESCRIPCIÓN

La empresa prestadora de servicios en cuestión, es una empresa con mucha experiencia en limpieza, mantenimiento de áreas verdes y precintado a nivel nacional. Dentro de sus principales servicios que ofrece se encuentra la limpieza no

industrial de oficinas, limpieza de servicios higiénicos, conserjería y el manejo de archivos documentarios. En jardinería es el regado de áreas verdes, corte de césped, recorte de setos y la poda de las plantas, eliminación de malezas y basura. Por último, el precintado de camiones tanque que consiste en hacer la verificación adecuada del combustible para después colocar el precinto de seguridad, asegurando el camión de cualquier manipulación que pueda tener hasta llegar a su lugar de destino.

Sus clientes son quienes les dan la confianza de poder ofrecer la mejor solución a sus necesidades, por tal motivo cuentan con los mejores equipos de profesionales altamente calificados y capacitados, con máquinas, materiales, insumos, implementos de limpieza biodegradables, que les permiten garantizar un servicio de primer nivel.

El eficiente sistema de gestión de calidad asegura excelentes procedimientos operativos en medio ambiente, seguridad y salud ocupacional.

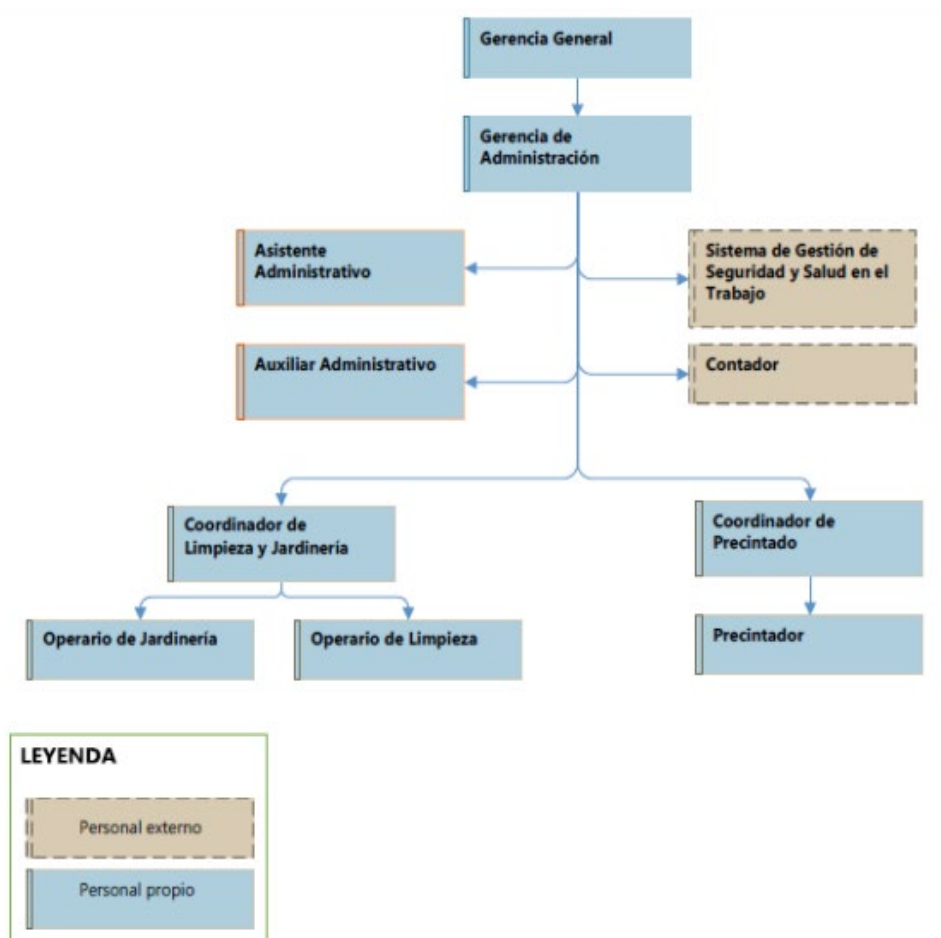
### ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La empresa cuenta con una estructura organizacional mixta. Existen niveles de gerencias y jefaturas que a su vez tienen una línea directa única de autoridad y responsabilidad con el nivel operativo. Las gerencias y jefaturas, toma las decisiones y los subordinados las ejecutan.

La gran parte de decisiones están centralizadas en la dirección de la empresa. El resultado de esta centralización establece las funciones de la organización con la finalidad de brindar sus servicios, mediante un orden y un adecuado control para garantizar el cumplimiento de metas y objetivos propuestos en la empresa.

**Figura 2**

*Organigrama de la empresa prestadora de servicios*



Nota. Se puede ver las relaciones jerárquicas de la empresa prestadora de servicios. Elaborado según los documentos proporcionado por la empresa.

### SERVICIOS OFERTADOS

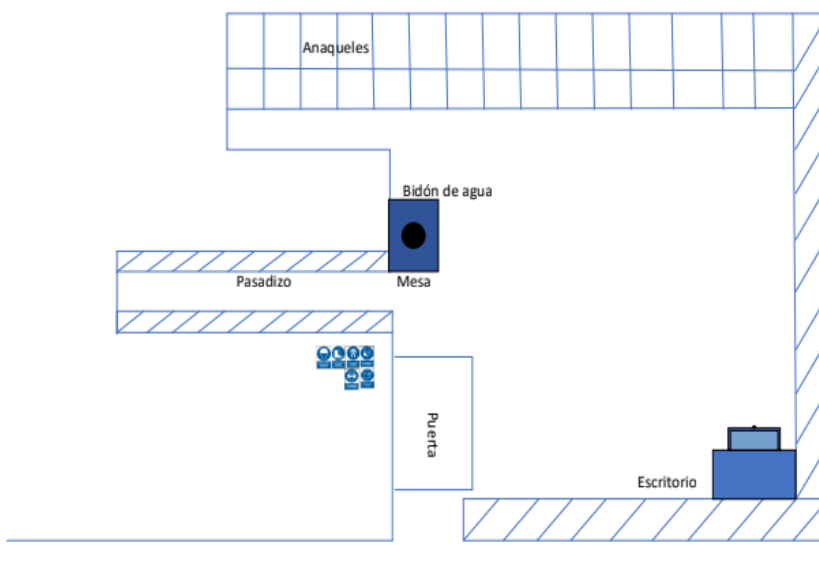
En cuanto a sus servicios que prestan están: la limpieza no industrial de ambientes y oficinas a nivel nacional, el mantenimiento de áreas verdes y por último el de precintado que consiste en realizar el cierre de camiones cisterna con precintos de seguridad para evitar que terceros manipulen y puedan sustraer el producto despachado desde el terminal en las diferentes sedes, Mollendo, Ilo, Pisco, Juliaca, Cusco y Puerto Maldonado.

## ALMACÉN

El almacén ayuda a mantener en buenas condiciones los materiales y facilita a todo el personal el poder guardar las diferentes maquinarias y equipos, uno de los principales almacenes que maneja la empresa se encuentra en la sede de Mollendo, en este almacén se adecuo de acuerdo a las necesidades del lugar, facilitando la distribución de los implementos requeridos por el personal de la planta.

**Figura 3**

*Almacén sede Mollendo*



Nota. Se puede ver la distribución del almacén principal de la sede Mollendo. Obtenido de la empresa prestadora de servicios.

## DIAGRAMA DE PROCESOS

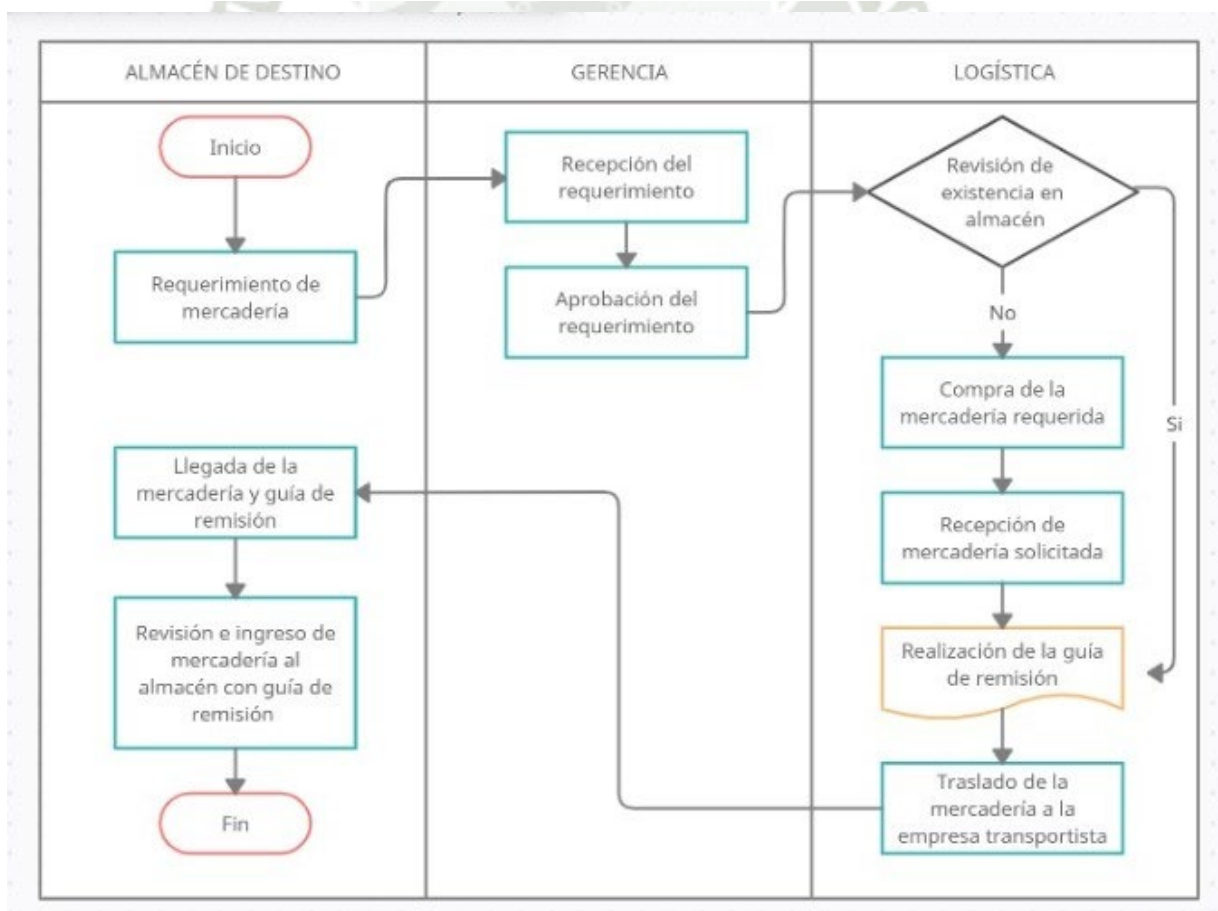
Dentro de la empresa, se maneja una serie de pasos previos al envío de la mercadería por medio de las guías de remisión. Esto comienza cuando el coordinador manda el requerimiento de la mercadería a gerencia, esta área se encarga de revisar que

todo este conforme para comunicar al área de logística para posteriormente realizar el envío. Pero antes, debe revisar el almacén, para ver si cuenta con la mercadería solicitada, de ser conforme se redacta la guía de remisión para finalmente realizar el envío de lo necesario. De no tener lo solicitado en el almacén, el encargado de logística deberá recurrir al proveedor y comprar lo necesario para el envío y abastecimiento del almacén.

El proceso culmina cuando el coordinador recepcione el envío y posteriormente lo revise para evitar cualquier contratiempo y/o equivocación, para ingresarlo en el almacén y poder disponer de ello cuando sea necesario.

**Figura 4**

*Flujograma de la empresa prestadora de servicios*



Nota. Obtenido de la empresa prestadora de servicios.

### 3. AUTOMATIZACION

#### INTRODUCCIÓN

La automatización al día de hoy se ha colocado como un factor importante en industria de servicios. Los procesos automatizados generan una productividad eficaz, asegurando los estándares de producción exigidos por el mercado. Es así, que Romero (2009) define automatización como: “El concepto de automatización se asocia con la eliminación o disminución de la participación humana en los diferentes procesos productivos teniendo en cuenta la aplicación de sistemas mecánicos, electrónicos y computarizados, con el fin de operar y controlar la producción con mayor eficiencia y eficacia”.

En la actualidad una de las principales herramientas utilizadas en el control de las empresas, son hojas de Excel, que, si bien se tiene que reconocer que este programa que fue diseñado por Microsoft cuenta con amplias funciones y comandos para el procesamiento de datos y diversas fórmulas matemáticas, se limita a la práctica de las técnicas de muestreo y en la capacidad de procesamiento de data ya que es muy limitada.

En este sentido, debe destacarse un factor sumamente importante, como la falta de integridad de los datos ante la posibilidad de error humano a la hora de la carga manual y al crear fórmulas para la obtención de información sobre reportes específicos.

Además, existe una infinidad de plataformas con las cuales mejorar el control interno de las compañías es por esto que, el desafío de las nuevas generaciones se basa en la búsqueda de agregar valor a la organización a través del uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), tal como lo puede ser el software de ACL (Valencia, 2015).

## HERRAMIENTAS DE AUTOMATIZACIÓN

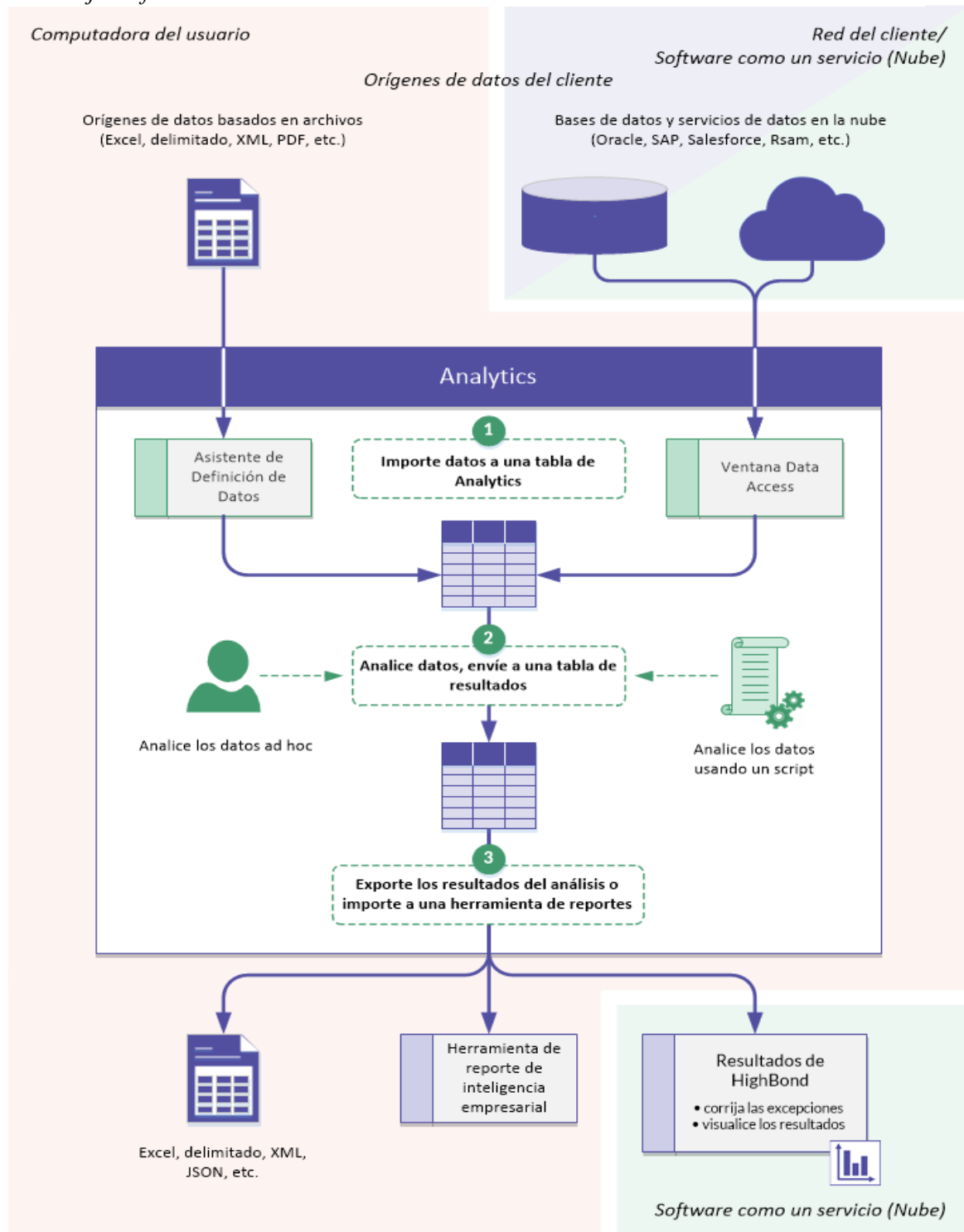
Audit Command Language (ACL) Analytics es un software utilizado para la extracción y análisis de datos, que se utiliza para la detección y prevención de fraudes y la gestión de riesgos. Muestra grandes conjuntos de datos para encontrar irregularidades o patrones en las transacciones que podrían indicar debilidades de control interno o posibles fraudes (TRM, 2022), proporcionando de esta manera información útil y confiable para mejora en la toma de decisiones.

En el siguiente grafico se observa el flujo del proceso aplicado en ACL para poder hacer posible la implementación de un control de manera automática. Inicialmente se realiza la importación de datos, pudiendo ser archivos planos de Excel como también sistemas de ERP como SAP a una tabla de Analytics.

Seguido a eso es un análisis de los datos, así como la aplicación de criterios para lograr el control que se desea, y finalmente se exporta los resultados del análisis o la importación a una herramienta de reporte, teniendo varios formatos de salida los datos y envíe a una tabla de resultados. Como paso opcional también se puede utilizar las funciones de reporte nativas de ACL Analytics.

**Figura 5**

*Flujo de funcionamiento del ACL*



Nota: Flujo de operación de software de ACL Obtenido de: Galvanize (software company)

La potente revolución tecnológica presente en el país, de una forma u otra, exige que las organizaciones tanto públicas como privadas se mantengan a la vanguardia de su legado, apoyándose más en la información, la tecnología y las

tecnologías de la información, los sistemas de información como base para la gestión.

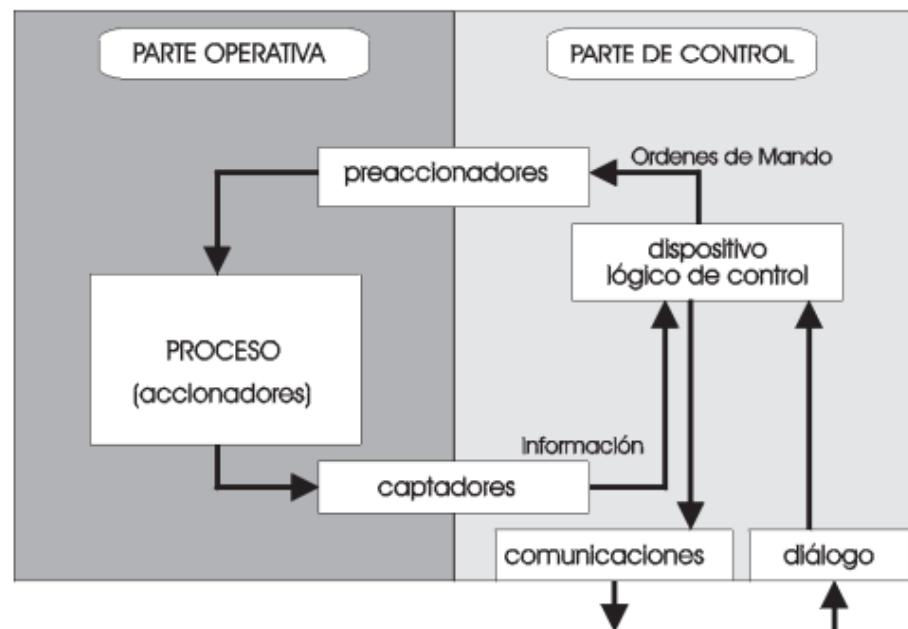
A su vez cabe recalcar que, si bien la información que se encuentra disponible puede resultar suficiente, en la influencia del tiempo por lo general se torna escaso.

### MODELO ESTRUCTURAL

La estructura de un proceso o sistema automatizado podemos apreciar dos partes que la conforman, la parte operativa que serían los recursos materiales, maquinarias, dispositivos, procesos, subprocesos ya establecidos en la empresa para realizar sus funciones y la parte de control que sería la encargada de la coordinación de los diferentes procesos y/o operaciones de la parte operativa bajo control.

**Figura 6**

*Modelo estructural de un sistema automatizado*



Nota: Extraído del libro “Automatización de procesos industriales”

Todo comienza con un intercambio de información mediante el dialogo sobre ciertas partes que puedan exponerse a un cambio para mejorar y reducir los costos e inmediatamente informar a la parte de control, un dispositivo lógico quien emitirá las ordenes de mando a los preaccionadores que son dispositivos que permiten el control mediante las alertas controlaran el proceso de manera que los captadores informaran a la parte de control el estado en el que están (García, 1999).

Debido a la situación competitiva en la que se encuentran las empresas están obligadas a ser cada vez más productivas y de alguna manera poder reducir los costos y mejorar la calidad y efectividad de sus procesos facilitando de manera efectiva la toma de decisiones.

#### VENTAJAS DE LA AUTOMATIZACION

- Mayor productividad: la automatización permitirá realizar las tareas repetitivas que muchas veces toman bastante tiempo realizarlas, mientras tanto el personal tendrá más tiempo libre, este tiempo puede ser aprovechado para generar un impacto de manera positiva en la empresa.
- Mayor confiabilidad: mientras se reduzca la intervención humana en los procesos de la empresa también de reduca la necesidad de realizar los controles y de resolver los problemas, debido a que todo se realizará de igual manera y dará los resultados mas confiables sobre tiempo y cantidad de procesos.
- Control simplificado: es necesario poder codificar los procesos de manera que el sistema automático sabrá de manera más detalla cómo se podrá llevar el control y a que procesos o áreas dependiendo de la empresa.

#### EL MIEDO A LA AUTOMATIZACION

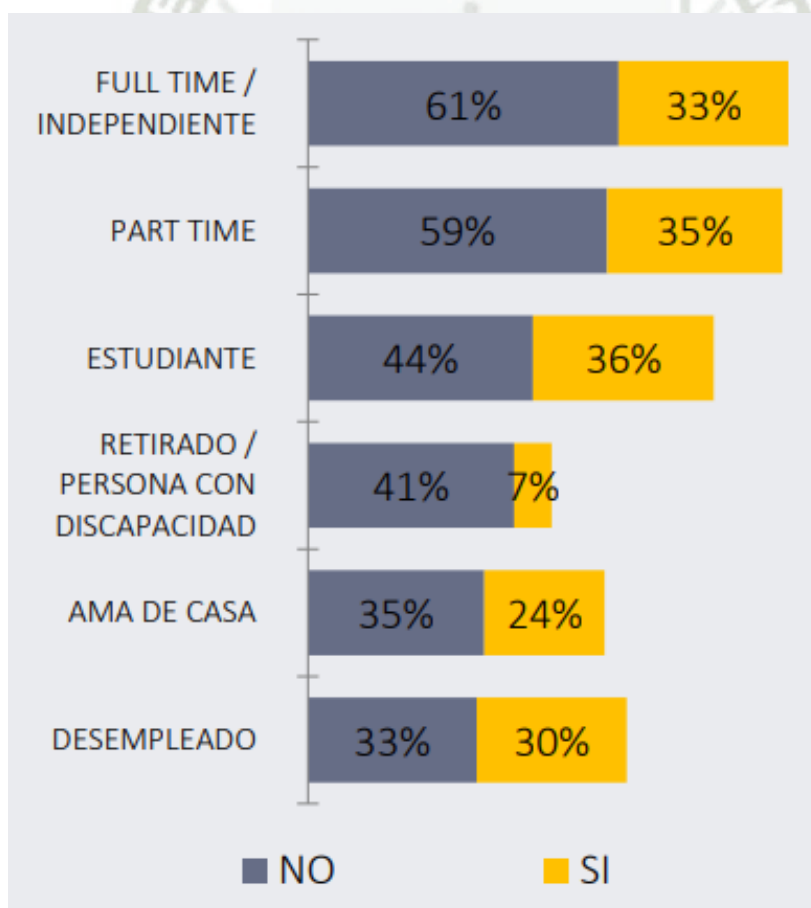
En el año 2018 se realizó una encuesta a 1009 personas, sobre si tenían miedo a perder su trabajo por culpa de la automatización en los próximos 10 años en el mundo y en el Perú.

En la encuesta podemos apreciar que la mitad de personas no tienen ese miedo, pero de igual manera hay una gran cantidad que sí, no ven a la automatización como un beneficio si no como un remplazo de los trabajadores.

Esta detallado por la situación de las personas si son estudiantes, amas de casa o tienen un trabajo independiente.

**Figura 7**

*Encuesta de trabajo en el Perú*



Nota: Tendencias laborales. Elaborado por DATUM

## BIG DATA

Big data es un gran conjunto de datos, procesos y tecnologías que se producen de manera muy rápida que dificultan su gestión, procesamiento o análisis mediante las herramientas convencionales y nos permite de manera más rápida poder tener respuestas a problemas que ni siquiera conocíamos. Esto puede beneficiar a las empresas en:

- Reducción de costos.
- Rapidez y mejora de toma de decisiones.
- Nuevos productos y servicios.

Para la administración es difícil poder mantener la productividad y la calidad a bajos costos, pero con el avance de la tecnología agiliza las operaciones y puede dar una mejor visión de cómo se encuentren las empresas (Power Data, 2022).

## 4. GUIAS DE REMISIÓN

### DEFINICIÓN

Las dinámicas de registro y recepción de mercadería o también llamadas guías de remisión pueden ser empleadas por personas tanto naturales como jurídicas, las ya mencionadas guías de remisión en la actualidad pueden ser emitidas en físico o de forma virtual, asimismo a través de este documento se valida que existe un traslado de mercadería de un punto en específico a otro.

De igual forma se debe considerar que las dinámicas de registro y recepción de mercadería deben tener un registro obligatorio dentro de las entidades tanto prestadoras de servicio como de bienes (Romero & Espin, 2015).

También es importante considerar que las guías de remisión deben estar correctamente registradas, eso involucra que los datos sean los correctos como los

nombres de la empresa o contratante del bien o servicio, número de RUC, dirección del punto de partida y a la dirección a la que se dirige y debe de llegar, en el caso de que la guía de remisión no cuente con los datos correctos esta debe ser anulada y debe procederse a la elaboración de otra guía.

#### Tipos de guía de remisión

- Guía de remisión - remitente: Emitido por el remitente al inicio del envío. Esta guía se emite cuando se realizan ventas, prestación de servicios, entrega de bienes para su uso o traslado entre locales de la misma empresa y otras instalaciones. También es emitido por el cargador cuando transfiere sus mercancías a otra persona (el consignatario), quien se convierte en la persona autorizada del consignatario al vender las mercancías; y al devolver el inventario del consignatario.
- Guía de remisión - transportista: Emitido por el transportista a cada remitente. Esta guía se utilizará cuando los traslados se realicen en transporte público. Si la mercancía corresponde a más de 20 remitentes, puede crear un catálogo que contenga la siguiente información bajo el encabezado "Datos del bien transportados"
- Formas de traslado de bienes:
  - Transporte privado: cuando el transporte de mercancías se efectúe por el propietario en su propio vehículo. En este caso, se utiliza una guía de remisión - remitente.
  - Transporte público: cuando se contrata a un transportista para que traslade la mercancía o bienes. En este caso, se emiten dos guías:
    - 1.- Guía de remisión - remitente
    - 2.- Guía de remisión - transportista

### 1.5.1. Marco Conceptual

1. Control automático: Es una rama de la ingeniería que se ocupa del control de un proceso en un determinado estado, normalmente comparan el valor de salida con el valor deseado de una empresa (Garcia, 2005).
2. Gestión de control interno: la gestión de sistema de comprobación interna puede definirse como la coordinación de un conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos (Contraloría, 2018).
3. Guías de remisión: Se considera que las guías de remisión son documentos que sustentan los traslados de bienes entre distintos lugares. como un almacén, depósito o establecimiento, y es de uso obligatorio exigido por la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT, 2022).
4. Automatización: grupo de procesos que generalmente son realizadas por las personas o maquinas sincronizadas o coordinadas, que tiene la finalidad reducir y optimizar procesos teniendo como medios la parte operativa (ECulturaGroup, 2019).
5. Script: término acuñado por Urrutia (2004) orientado a la programación, es la escritura de una secuencia de comandos, es utilizado para escribir código fuente para poder ser leída y analizada por una computadora.
6. Business Intelligence: Es el conjunto de metodologías, aplicaciones y tecnologías que permiten transformar diferentes datos e información desestructurada en información estructurada (Sinnexus, 2022).

7. Digitalización: Codificar o convertir en números dígitos datos o información de carácter continuo (RAE, 2021).
8. ERP: Los sistemas ERP (por sus siglas en inglés, Enterprise Resource Planning) son sistemas de planificación de la información y gestión de la información empresarial que de manera organizada pueden cumplir con las demandas de gestión de la empresa (Soto, 2014).
9. Sistema de información gerencial: Los sistemas de información gerencial son el soporte en la toma de decisiones del nivel estratégico en la organización. Es una herramienta tecnológica esencial para las empresas por su gran aporte que brinda (Trinidad , 2019).
10. Mejora continua: Comprende tanto una filosofía como un sistema destinado a mejorar día a día el quehacer en materia: de niveles de calidad, productividad, costos, niveles de satisfacción, niveles de seguridad, tiempos totales de los diversos ciclos, tiempos de respuesta y grado de fiabilidad de los procesos. La mejora continua está basada en el trabajo en equipo y orientado a la acción, que promulga que el camino de mejora hacia la perfección es propiedad y debe ser conducido por todos los individuos de la organización (Kaiem, 1986).
11. Big data: El uso de big data permite almacenar de forma masiva los datos, asimismo permite gestionar y procesar dichos datos en el menor tiempo posible, siendo esto más óptimo que utilizar herramientas de software y otros sistemas de almacenamiento (Elragal, 2014).
12. Gestión de riesgos: es aquella gestión compuesta por actividades que se realizan para dirigir y controlar la organización con el riesgo que estén coordinadas, y por lo tanto no responden a respuestas puntuales o asiladas (Lado, 2021).

### 1.5.2. Antecedentes

#### - Antecedentes Locales:

Determinación de los factores relacionados con la implementación de la facturación electrónica en la gestión empresarial de los negocios dedicados a la actividad comercial de venta al por mayor de alimentos, bebidas y tabaco del distrito de Miraflores de Arequipa, 2018 (Parra Hanco, 2019).

Dicha investigación tuvo como objetivo determinar si el factor normativo tiene alguna relación con la implementación de la facturación electrónica de los negocios dedicados con respecto a la actividad comercial de venta al por mayor de alimentos, bebidas y tabaco, del distrito de Miraflores de Arequipa, 2018.

Fue una investigación del tipo aplicada y de nivel correlacional, en donde la población que utilizaron en la investigación estuvo compuesta por 284 negocios, por último, para recolectar su información el instrumento aplicado fue el cuestionario.

Como resultados se observó que los valores obtenidos indican que, si existe relación entre las variables supervisora y del factor normativo a pesar de que un 52,68% de los negocios dedicados a la actividad comercial de venta al por mayor de alimentos, bebidas y tabaco, del distrito de Miraflores, tienen un nulo conocimiento de la norma en materia tributaria, o la percepción que tenga de la obligatoriedad y de la detección de facturas falsas (acción de fiscalización de la SUNAT).

De los resultados obtenidos se evidencia, que el factor tecnológico está relacionado con la implementación de la facturación electrónica, debido a que el 61,9% del grupo de estudio necesitan mejorar el conocimiento tecnológico que tienen y que, además, lamentablemente los contribuyentes no apoyan en la infraestructura tecnológica de la SUNAT, ya que la velocidad y calidad del servicio que prestan se perciben de manera deficiente para ellos.

Propuesta de mejora de procesos en el cierre de facturación del área de clientes especiales en una empresa prestadora de servicios, Arequipa 2020 (Torres Faundez, 2021).

Esta investigación tuvo como objetivo evaluar los beneficios de la propuesta de mejora de procesos en el cierre de la facturación del área de clientes especiales. Es una investigación explicativa, y el método de investigación que emplearon los autores fue cualitativa, dentro de la población se encontraron 5 diferentes procesos y algunos con subprocesos. Las técnicas utilizadas fueron: recolección de datos, observación de campo, observación documental y entrevistas. Los autores propusieron trabajar con inteligencia artificial para los cálculos, asimismo en el trabajo de investigación se planteaba trabajar con Big Data para el almacenamiento y manejo de información ante cualquier necesidad, conectando de esa manera todos los procesos. De tal manera que se trabajaría con automatización y digitalización.

Por otro lado, los autores identificaron los procesos críticos en el cierre de facturación que generaron retrasos, obteniendo así cinco procesos críticos, los cuales fueron: generación de inspecciones, inspecciones de campo, validaciones, informes y cuadros estadísticos.

Propuesta de implementación del sistema SAP BUSINESS ONE en una distribuidora de insumos farmacéuticos y de consumo para lograr la optimización de sus procesos Arequipa 2015 (Suclla, 2015).

El estudio propone implementar SAP Business One en una distribuidora farmacéutica y de consumibles para que sus procesos estén integrados y optimizados. El autor ha realizado un estudio no empírico, descriptivo y explicativo debido a la

información recogida al inicio del estudio. Las herramientas que Suella utiliza en la práctica son: ficha de recolección de datos, observación, entrevista, grupo focal. Dado que la población asumida por el autor incluye a todos los miembros de la organización.

Gracias a la implementación de SAP Business One, se modelaron e integraron los procesos de la empresa para optimizar los procesos de ventas, compras y logística, ahorrándole a la empresa 1541.24 dólares mensuales.

#### - **Antecedentes Nacionales**

Automatización del proceso de implementación de un sistema de control interno de la empresa Optimiza 360 en tiempos del coronavirus (Ojeda, 2021).

La finalidad del autor en esta investigación fue automatizar los procesos que realiza la empresa optimiza 360 al implementar un sistema de control interno, teniendo en cuenta la significancia del virus COVID-19 en la salud de las personas. La metodología aplicada por Ojeda en dicha investigación fue aplicada. Y se concluyó en que optimiza el tiempo promedio que tomaba recibir las evidencias de un punto de interés solicitado, ya que podía variar entre 5 a 7 días pues era común que el equipo implementador no lea el correo a tiempo o no encontrara el archivo solicitado.

Finalmente, en esta investigación se llegó a la conclusión de que si bien tener un sistema de control interno eficiente ayuda a la empresa a cumplir con sus objetivos y metas, esta seguridad es sólo relativa y no absoluta, puesto a que no deja de ser una herramienta. El éxito depende del aprovechamiento y seguimiento que le den los trabajadores.

Sistema de control interno para fortalecer la gestión administrativa de una distribuidora dental de Lambayeque (Viela, 2020).

La siguiente investigación tuvo como objetivo proponer un sistema de control interno para fortalecer la gestión administrativa de la Distribuidora Dental de Lambayeque en el año 2020. La metodología aplicada por Viela fue descriptiva, propositiva bajo el enfoque cuantitativo, el diseño es no experimental, descriptivo positivo. La población se consideró a la Distribuidora Dental de Lambayeque 2020 y la muestra fueron los trabajadores de la empresa (9).

De la evaluación se estableció que el 57% de la Organización mostro debilidad y un 43% de efectividad favorable al control interno; por tanto, a empresa debería adoptar los correctivos necesarios para bajar paulatinamente la valoración negativa.

Para fortalecer el sistema de control interno y mejorar de la gestión administrativa poner en práctica el organigrama propuesto, y fortalecer lo detallado en el MOF propuesto, así como, la sistematización de inventarios y contabilidad.

Propuesta de automatización para la mejora del proceso de renovación de contratos del área de recursos humanos de una empresa privada (Herrera, 2019).

La investigación realizada por Herrera en el 2019 se planteó determinar como la automatización robótica de procesos influye en la mejora del proceso de renovación de contratos del área de recursos humanos de una empresa privada. Desarrollaron una investigación de tipo aplicada con un diseño experimental, en donde usaron los softwares que se necesitaron para realizar la automatización.

En la investigación en cuestión se pudo observar que la automatización pudo disminuir en 72% la cantidad de pasos que venían realizando los encargados del área de Recursos Humanos, respecto al escenario actual.

De los resultados presentados en cuestión se llega a la conclusión de que la automatización de procesos influyo en la mejora del proceso de renovación de contratos, mejorando así la cantidad de pasos que se realizaban en la atención de las solicitudes y el tiempo de ejecución en la renovación de contrato. Además, se aceptó la hipótesis de que la automatización de procesos influye en la mejora del proceso de renovación de contratos del área de recursos humanos de una empresa.

- **Antecedentes Internacionales**

Plan de automatización de procesos para mejorar la gestión del talento humano de la dirección de producción del honorable gobierno provincial de Tungurahua (Torres M. , 2019).

La investigación en cuestión tuvo como objetivo diseñar una herramienta tecnológica que ayude a automatizar cada una de las etapas de los procesos del área administrativa de la dirección de producción.

La presente investigación se apoyó en la investigación de campo, de nivel explicativo, la población fueron trabajadores de la empresa.

Fue fundamental conocer las responsabilidades, actividades y funciones del personal que labora en la Dirección. Como también es importante mencionar que existen sistemas de gestión manejadas por el área de talento humano que dan a conocer a los jefes acerca de la eficiencia y eficacia de los colaboradores que tiene la empresa.

De los resultados obtenidos se concluye que, al realizar un automatización en una empresa se llega a optimizar la utilización de los recursos disponibles, además la

dirección de planificación podrá encontrar y erradicar los cuellos de botella, que estén reduciendo la calidad de los servicios brindados por la empresa.

Gestión de coberturas de personal en atención primaria. Automatización del cálculo (Fabregat, Martín, & Moreno, 2011).

Los autores de este estudio se propusieron como objetivo diseñar un sistema que se dividiera en dos partes: una parte automatizada para el cálculo de riesgos o calculadora, y otra con indicadores centinela. Del mismo modo, el uso siempre se personaliza por categoría de ocupación. Debido a que el sistema de programación determina el promedio de actividades por especialista, es fundamental contar con una estructura organizativa interna de los equipos de atención primaria para gestionar el equilibrio entre la oferta y la demanda, tanto a nivel global como entre especialistas. El resultado de esta investigación fue que pudieron identificar ineficiencias en el sentido de que podrían haber limitado el uso y la efectividad de la computadora y su aplicabilidad a un número muy grande de personas y poco personal.

Sistema de control de inventario y reportes de almacén para Ceva Logistics S.R.L. (Huaman, 2012)

El autor de la presente investigación quiso desarrollar un sistema de control de inventarios y reportes de almacén para poder controlar la gestión de logística ya su vez poder brindar a la empresa una protección de datos. Para poder recolectar los datos necesarios uso tres técnicas de recolección de información que fueron la entrevista, por medio de la observación y a través de encuestas.

Después de implementar el sistema, se pudo evaluar si el almacén tiene una mejora adaptativa en comparación con la implementación previa, esto fue confirmado

por una encuesta realizada en el sistema implementado y también descubrió que pudo identificar procesos que estaban en conflicto con los requisitos de optimización en la empresa.

## 1.6. Hipótesis

### Hipótesis general

H<sub>i</sub>: Tomando en cuenta la situación tecnológica en la cual nos encontramos, es probable que la elaboración de un control automático de guías de remisión tenga un impacto positivo en la gestión de control interno de la empresa prestadora de servicio objeto de la presente investigación.

### Hipótesis específicas

H<sub>i1</sub>: Dado que la gestión de control interno se lleva de manera manual es probable que la gestión no sea eficaz.

H<sub>i2</sub>: Dada una mejora en la gestión de control interno es probable que se evidencie menores tiempos o parada por quiebre de stock.

H<sub>i3</sub>: Dado que el registro y recepción de mercadería se ingresa en una base de datos es probable que se realice una automatización de su control.

H<sub>i4</sub>: Dada una automatización del control del registro y recepción de mercaderías en la empresa prestadora de servicios de limpieza es probable que las irregularidades en el ingreso y despacho se reduzcan.

## CAPITULO II

### 2. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

#### 2.1. Técnicas e Instrumentos

##### TÉCNICAS:

En la presente investigación se hará uso de la técnica de la entrevista y encuesta para poder recabar toda la información necesaria para el análisis.

##### INSTRUMENTOS:

Los instrumentos a emplear para la elaboración del trabajo de investigación son los siguientes:

- Guía de Entrevista: Este instrumento se usará como comunicación interpersonal con la gerencia administrativa de la empresa prestadora de servicios sobre el sistema de control interno que se emplea, a través del instrumento estructurado se procederá a levantar la información pertinente con la mayor profundidad posible.
- Cuestionario: Se hará uso del cuestionario propuesto como parte de la metodología IISCI empleada para medir el nivel de control interno en la empresa. Este cuestionario está destinado a obtener respuestas sobre el problema de estudio, el mismo que será aplicado a la gerencia y a los colaboradores de la empresa, sobre el manejo del sistema de control interno. Dicho cuestionario consta de 51 ítems.

#### 2.2. Campo de verificación

##### 2.2.1. Ámbito

La presente investigación se realizará en la ciudad de Arequipa, distrito de José Luis Bustamante y Rivero.

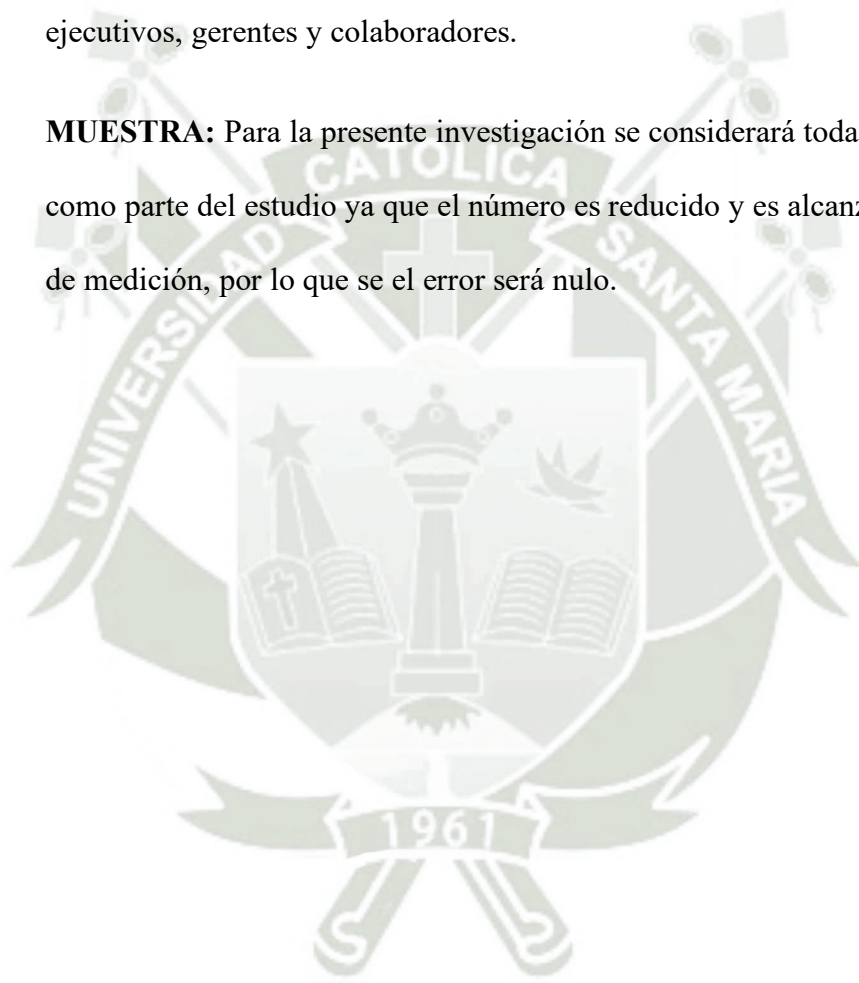
### 2.2.2. Temporalidad

La presente investigación se desarrollará entre los meses de mayo a octubre del año 2022.

### 2.2.3. Unidades de estudio (Universo y Muestra)

**UNIVERSO:** La empresa está compuesta por 26 colaboradores, entre ejecutivos, gerentes y colaboradores.

**MUESTRA:** Para la presente investigación se considerará toda la población como parte del estudio ya que el número es reducido y es alcanzable para fines de medición, por lo que se el error será nulo.



## CAPITULO III

### 3. ANALISIS DE RESULTADOS

#### 3.1.PROPOSTA DE CONTROL AUTOMÁTICO PARA LA EMPRESA DE SERVICIOS ESTUDIADA

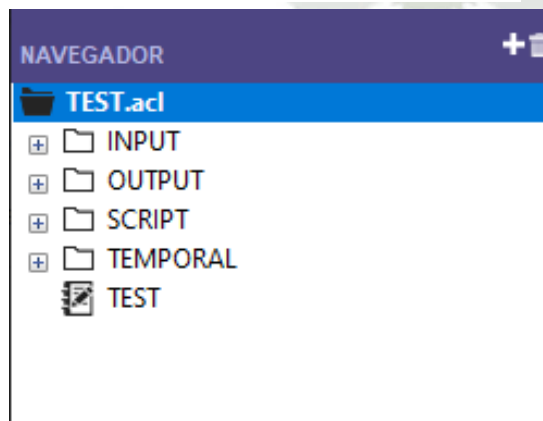
Para empezar con la creación del programa se requirió la información de las guías de remisión en Excel, la empresa brindó dicha información.

En la elaboración del script se utilizó el programa de ACL Data Analytics, donde se crearán tres carpetas:

- Input que será la carpeta donde estarán las entradas de datos. (data entries)
- Output la carpeta que mostrara los resultados obtenidos.
- Script que es el documento que tendrá los códigos de programación utilizados.

**Figura 8**

*Barra de navegación del proyecto*



Nota: La figura muestra la interfaz inicial con la cual al usuario le será más cómoda manejar. De elaboración propia.

Se importo la data de Excel en el programa, cada hoja se tuvo que importar por separado por la carga masiva de datos, porque no todos cuentan con el mismo tipo

de datos. Primero se jalo las entradas, se verificó que la longitud coincida con las demás hojas para evitar errores al momento de realizar el script.

**Figura 9**

*Base de datos de salidas de las guías de remisión*

N_Guia	Lugar_Salida	Destino	Fecha_Salida	Hora_Salida	Motivo_del_traslado	Descripcion	Detalle	
1	001-000256	AREQUIPA	PISCO	02/01/2020	10:00:00	ENTRE ESTABLECIMIENTOS DE LA MISMA EMPRESA	EQUIPOS DE JARDINERÍA	MOTC
2	001-000256	AREQUIPA	PISCO	02/01/2020	10:00:00	ENTRE ESTABLECIMIENTOS DE LA MISMA EMPRESA	EQUIPOS DE JARDINERÍA	LENTE
3	001-000256	AREQUIPA	PISCO	02/01/2020	10:00:00	ENTRE ESTABLECIMIENTOS DE LA MISMA EMPRESA	EQUIPOS DE JARDINERÍA	ARNE
4	001-000256	AREQUIPA	PISCO	02/01/2020	10:00:00	ENTRE ESTABLECIMIENTOS DE LA MISMA EMPRESA	EQUIPOS DE JARDINERÍA	LLAVE
5	001-000256	AREQUIPA	PISCO	02/01/2020	10:00:00	ENTRE ESTABLECIMIENTOS DE LA MISMA EMPRESA	EQUIPOS DE JARDINERÍA	ACEITI
6	001-000257	AREQUIPA	JULIACA	16/01/2020	11:00:00	ENTRE ESTABLECIMIENTOS DE LA MISMA EMPRESA	EPP PRECINTADO	OVERI
7	001-000257	AREQUIPA	JULIACA	16/01/2020	11:00:00	ENTRE ESTABLECIMIENTOS DE LA MISMA EMPRESA	EPP PRECINTADO	GUAN
8	001-000258	AREQUIPA	CUSCO	17/01/2020	09:00:00	ENTRE ESTABLECIMIENTOS DE LA MISMA EMPRESA	EPP PRECINTADO	OVERI
9	001-000258	AREQUIPA	CUSCO	17/01/2020	09:00:00	ENTRE ESTABLECIMIENTOS DE LA MISMA EMPRESA	EPP PRECINTADO	GUAN
10	001-000258	AREQUIPA	CUSCO	17/01/2020	09:00:00	ENTRE ESTABLECIMIENTOS DE LA MISMA EMPRESA	EPP PRECINTADO	PONC
11	001-000258	AREQUIPA	CUSCO	17/01/2020	09:00:00	ENTRE ESTABLECIMIENTOS DE LA MISMA EMPRESA	EPP PRECINTADO	PONC
12	001-000259	AREQUIPA	MOLLENDO	17/01/2020	14:50:00	ENTRE ESTABLECIMIENTOS DE LA MISMA EMPRESA	EPP PRECINTADO	OVERI
13	001-000259	AREQUIPA	MOLLENDO	17/01/2020	14:50:00	ENTRE ESTABLECIMIENTOS DE LA MISMA EMPRESA	EPP PRECINTADO	ZAPAT
14	001-000259	AREQUIPA	MOLLENDO	17/01/2020	14:50:00	ENTRE ESTABLECIMIENTOS DE LA MISMA EMPRESA	EPP PRECINTADO	GUAN
15	001-000259	AREQUIPA	MOLLENDO	17/01/2020	14:50:00	ENTRE ESTABLECIMIENTOS DE LA MISMA EMPRESA	EPP PRECINTADO	ARNE
16	001-000259	AREQUIPA	MOLLENDO	17/01/2020	14:50:00	ENTRE ESTABLECIMIENTOS DE LA MISMA EMPRESA	EPP PRECINTADO	RESPI
17	001-000259	AREQUIPA	MOLLENDO	17/01/2020	14:50:00	ENTRE ESTABLECIMIENTOS DE LA MISMA EMPRESA	EPP PRECINTADO	FILTRC
18	001-000259	AREQUIPA	MOLLENDO	17/01/2020	14:50:00	ENTRE ESTABLECIMIENTOS DE LA MISMA EMPRESA	EPP PRECINTADO	LENTE
19	001-000259	AREQUIPA	MOLLENDO	17/01/2020	14:50:00	ENTRE ESTABLECIMIENTOS DE LA MISMA EMPRESA	EPP PRECINTADO	CASC
20	001-000259	AREQUIPA	MOLLENDO	17/01/2020	14:50:00	ENTRE ESTABLECIMIENTOS DE LA MISMA EMPRESA	EPP PRECINTADO	CHALE
21	001-000260	AREQUIPA	ILO	25/01/2020	15:00:00	ENTRE ESTABLECIMIENTOS DE LA MISMA EMPRESA	EPP JARDINERIA	OVERI
22	001-000260	AREQUIPA	ILO	25/01/2020	15:00:00	ENTRE ESTABLECIMIENTOS DE LA MISMA EMPRESA	EPP JARDINERIA	PONC
23	001-000260	AREQUIPA	ILO	25/01/2020	15:00:00	ENTRE ESTABLECIMIENTOS DE LA MISMA EMPRESA	EPP JARDINERIA	GUAN
24	001-000260	AREQUIPA	ILO	25/01/2020	15:00:00	ENTRE ESTABLECIMIENTOS DE LA MISMA EMPRESA	EPP JARDINERIA	BOTAS
25	001-000260	AREQUIPA	ILO	25/01/2020	15:00:00	ENTRE ESTABLECIMIENTOS DE LA MISMA EMPRESA	EPP JARDINERIA	CUAD
26	001-000261	AREQUIPA	SENCICO YANAHUARA	30/01/2020	11:00:00	ENTRE ESTABLECIMIENTOS DE LA MISMA EMPRESA	IMPLEMENTOS DE LIMPIEZA	FRANI
27	001-000261	AREQUIPA	SENCICO YANAHUARA	30/01/2020	11:00:00	ENTRE ESTABLECIMIENTOS DE LA MISMA EMPRESA	IMPLEMENTOS DE LIMPIEZA	TRAPE
28	001-000261	AREQUIPA	SENCICO YANAHUARA	30/01/2020	11:00:00	ENTRE ESTABLECIMIENTOS DE LA MISMA EMPRESA	IMPLEMENTOS DE LIMPIEZA	DETF
29	001-000261	AREQUIPA	SENCICO YANAHUARA	30/01/2020	11:00:00	ENTRE ESTABLECIMIENTOS DE LA MISMA EMPRESA	IMPLEMENTOS DE LIMPIEZA	LEJIA
30	001-000261	AREQUIPA	SENCICO YANAHUARA	30/01/2020	11:00:00	ENTRE ESTABLECIMIENTOS DE LA MISMA EMPRESA	IMPLEMENTOS DE LIMPIEZA	ESCOF
31	001-000261	AREQUIPA	SENCICO YANAHUARA	30/01/2020	11:00:00	ENTRE ESTABLECIMIENTOS DE LA MISMA EMPRESA	IMPLEMENTOS DE LIMPIEZA	GUAN
32	001-000261	AREQUIPA	SENCICO YANAHUARA	30/01/2020	11:00:00	ENTRE ESTABLECIMIENTOS DE LA MISMA EMPRESA	IMPLEMENTOS DE LIMPIEZA	PINO I
33	001-000261	AREQUIPA	SENCICO YANAHUARA	30/01/2020	11:00:00	ENTRE ESTABLECIMIENTOS DE LA MISMA EMPRESA	IMPLEMENTOS DE LIMPIEZA	RECO
34	001-000262	AREQUIPA	PUENTE GRAU	30/01/2020	14:30:00	ENTRE ESTABLECIMIENTOS DE LA MISMA EMPRESA	IMPLEMENTOS DE LIMPIEZA	DETF

Nota: Elaboración propia

**Figura 10**

*Base de datos de entradas de las guías de remisión*

N_Guia	Lugar_Salida	Destino	Fecha_Entrada	Hora_Entrada	Motivo_del_traslado	Descripcion	Del	
1	001-000256	AREQUIPA	PISCO	04/01/2020	09:00:00	ENTRE ESTABLECIMIENTOS DE LA MISMA EMPRESA	EQUIPOS DE JARDINERÍA	MC
2	001-000256	AREQUIPA	PISCO	04/01/2020	09:00:00	ENTRE ESTABLECIMIENTOS DE LA MISMA EMPRESA	EQUIPOS DE JARDINERÍA	LEI
3	001-000256	AREQUIPA	PISCO	04/01/2020	09:00:00	ENTRE ESTABLECIMIENTOS DE LA MISMA EMPRESA	EQUIPOS DE JARDINERÍA	AR
4	001-000256	AREQUIPA	PISCO	04/01/2020	09:00:00	ENTRE ESTABLECIMIENTOS DE LA MISMA EMPRESA	EQUIPOS DE JARDINERÍA	LLA
5	001-000256	AREQUIPA	PISCO	04/01/2020	09:00:00	ENTRE ESTABLECIMIENTOS DE LA MISMA EMPRESA	EQUIPOS DE JARDINERÍA	AC
6	001-000257	AREQUIPA	JULIACA	17/01/2020	08:00:00	ENTRE ESTABLECIMIENTOS DE LA MISMA EMPRESA	EPP PRECINTADO	OV
7	001-000257	AREQUIPA	JULIACA	17/01/2020	08:00:00	ENTRE ESTABLECIMIENTOS DE LA MISMA EMPRESA	EPP PRECINTADO	GU
8	001-000258	AREQUIPA	CUSCO	18/01/2020	10:30:00	ENTRE ESTABLECIMIENTOS DE LA MISMA EMPRESA	EPP PRECINTADO	OV
9	001-000258	AREQUIPA	CUSCO	18/01/2020	10:30:00	ENTRE ESTABLECIMIENTOS DE LA MISMA EMPRESA	EPP PRECINTADO	GU
10	001-000258	AREQUIPA	CUSCO	18/01/2020	10:30:00	ENTRE ESTABLECIMIENTOS DE LA MISMA EMPRESA	EPP PRECINTADO	PO
11	001-000258	AREQUIPA	CUSCO	18/01/2020	10:30:00	ENTRE ESTABLECIMIENTOS DE LA MISMA EMPRESA	EPP PRECINTADO	PO
12	001-000259	AREQUIPA	MOLLENDO	18/01/2020	08:00:00	ENTRE ESTABLECIMIENTOS DE LA MISMA EMPRESA	EPP PRECINTADO	OV
13	001-000259	AREQUIPA	MOLLENDO	18/01/2020	08:00:00	ENTRE ESTABLECIMIENTOS DE LA MISMA EMPRESA	EPP PRECINTADO	ZAI
14	001-000259	AREQUIPA	MOLLENDO	18/01/2020	08:00:00	ENTRE ESTABLECIMIENTOS DE LA MISMA EMPRESA	EPP PRECINTADO	GU
15	001-000259	AREQUIPA	MOLLENDO	18/01/2020	08:00:00	ENTRE ESTABLECIMIENTOS DE LA MISMA EMPRESA	EPP PRECINTADO	AR
16	001-000259	AREQUIPA	MOLLENDO	18/01/2020	08:00:00	ENTRE ESTABLECIMIENTOS DE LA MISMA EMPRESA	EPP PRECINTADO	RE
17	001-000259	AREQUIPA	MOLLENDO	18/01/2020	08:00:00	ENTRE ESTABLECIMIENTOS DE LA MISMA EMPRESA	EPP PRECINTADO	FIL
18	001-000259	AREQUIPA	MOLLENDO	18/01/2020	08:00:00	ENTRE ESTABLECIMIENTOS DE LA MISMA EMPRESA	EPP PRECINTADO	LEP
19	001-000259	AREQUIPA	MOLLENDO	18/01/2020	08:00:00	ENTRE ESTABLECIMIENTOS DE LA MISMA EMPRESA	EPP PRECINTADO	CA
20	001-000259	AREQUIPA	MOLLENDO	18/01/2020	08:00:00	ENTRE ESTABLECIMIENTOS DE LA MISMA EMPRESA	EPP PRECINTADO	CH
21	001-000260	AREQUIPA	ILO	26/01/2020	07:00:00	ENTRE ESTABLECIMIENTOS DE LA MISMA EMPRESA	EPP JARDINERIA	OV
22	001-000260	AREQUIPA	ILO	26/01/2020	07:00:00	ENTRE ESTABLECIMIENTOS DE LA MISMA EMPRESA	EPP JARDINERIA	PO
23	001-000260	AREQUIPA	ILO	26/01/2020	07:00:00	ENTRE ESTABLECIMIENTOS DE LA MISMA EMPRESA	EPP JARDINERIA	GU
24	001-000260	AREQUIPA	ILO	26/01/2020	07:00:00	ENTRE ESTABLECIMIENTOS DE LA MISMA EMPRESA	EPP JARDINERIA	BO
25	001-000260	AREQUIPA	ILO	26/01/2020	07:00:00	ENTRE ESTABLECIMIENTOS DE LA MISMA EMPRESA	EPP JARDINERIA	CU
26	001-000261	AREQUIPA	SENCICO YANAHUARA	30/01/2020	13:00:00	ENTRE ESTABLECIMIENTOS DE LA MISMA EMPRESA	IMPLEMENTOS DE LIMPIEZA	FR
27	001-000261	AREQUIPA	SENCICO YANAHUARA	30/01/2020	13:00:00	ENTRE ESTABLECIMIENTOS DE LA MISMA EMPRESA	IMPLEMENTOS DE LIMPIEZA	TR
28	001-000261	AREQUIPA	SENCICO YANAHUARA	30/01/2020	13:00:00	ENTRE ESTABLECIMIENTOS DE LA MISMA EMPRESA	IMPLEMENTOS DE LIMPIEZA	DE
29	001-000261	AREQUIPA	SENCICO YANAHUARA	30/01/2020	13:00:00	ENTRE ESTABLECIMIENTOS DE LA MISMA EMPRESA	IMPLEMENTOS DE LIMPIEZA	DE
30	001-000261	AREQUIPA	SENCICO YANAHUARA	30/01/2020	13:00:00	ENTRE ESTABLECIMIENTOS DE LA MISMA EMPRESA	IMPLEMENTOS DE LIMPIEZA	ESJ
31	001-000261	AREQUIPA	SENCICO YANAHUARA	30/01/2020	13:00:00	ENTRE ESTABLECIMIENTOS DE LA MISMA EMPRESA	IMPLEMENTOS DE LIMPIEZA	GU
32	001-000261	AREQUIPA	SENCICO YANAHUARA	30/01/2020	13:00:00	ENTRE ESTABLECIMIENTOS DE LA MISMA EMPRESA	IMPLEMENTOS DE LIMPIEZA	PI
33	001-000261	AREQUIPA	SENCICO YANAHUARA	30/01/2020	13:00:00	ENTRE ESTABLECIMIENTOS DE LA MISMA EMPRESA	IMPLEMENTOS DE LIMPIEZA	RE
34	001-000262	AREQUIPA	PUENTE GRAU	30/01/2020	15:00:00	ENTRE ESTABLECIMIENTOS DE LA MISMA EMPRESA	IMPLEMENTOS DE LIMPIEZA	DE

Nota: Elaboración Propia

Se relacionaron las bases de datos de las entradas con las salidas, por medio de la llave según el número de guía. Se mostrará los datos de las guías de remisión. Se verá la tabla primaria de correspondencia que son las salidas que no entraron, salidas que no han sido recepcionadas ni registradas. Al corte de la quincena del mes de enero del presente año 2022, se pudo obtener ocho (8) registros que corresponden a las salidas que no fueron recepcionadas ni registradas hasta ese momento.

El anticuamiento servirá para poder comparar las fechas de los registros de las entradas con el de las salidas.

Se creó dos (2) campos calculados para ver las fechas y cambio de horas con el anticuamiento, se comparó la lista de los anticuamientos para revisar que las guías estén a tiempo con un campo calculado el cual mostrará el estatus de las guías de remisión, solo pueden ser a tiempo o a destiempo. Se encontraron 69 registros a destiempo y 94 registros a tiempo.

Se creó un script de alerta en donde se programó el envío de una notificación vía email, con una frecuencia que se recomienda sea semanal y de preferencia los días viernes para prevenir las irregularidades al momento de registro y recepción de mercadería.

## DASHBOARD

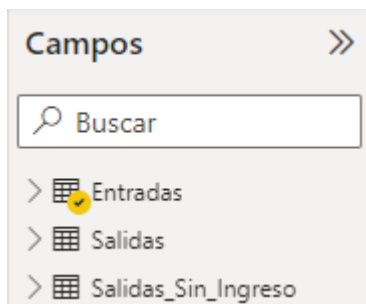
Para contextualizar en este trabajo de investigación se hace referencia a un dashboard como una herramienta de gestión de la información que monitoriza, analiza y muestra de manera visual los indicadores clave.

Para iniciar con el desarrollo del Dashboard se requirió los resultados del análisis realizado previamente con la herramienta de ACL, se realizó la importación de

tres bases de datos principales, las entradas de mercadería, las salidas de mercadería y las salidas de mercadería sin ingreso registrado.

**Figura 9**

*Tablas importadas*

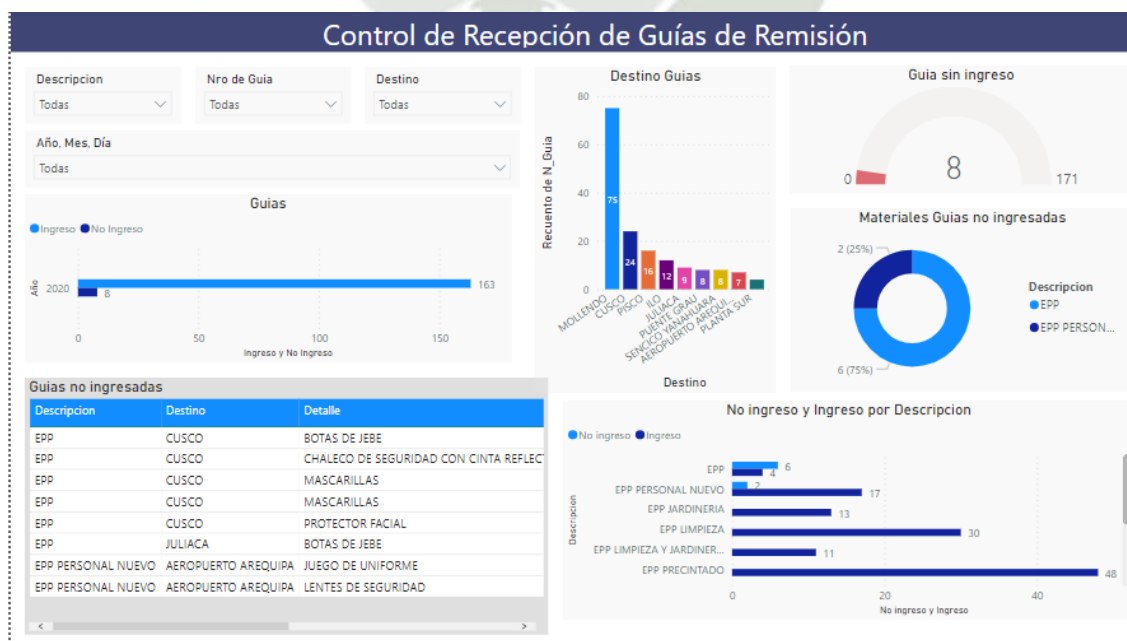


Nota: Elaboración propia

En función a esta información de entradas, salidas y salidas que no registran ingreso se creó este tablero como se muestra en la figura 11.

**Figura 10**

*Vista general del dashboard*

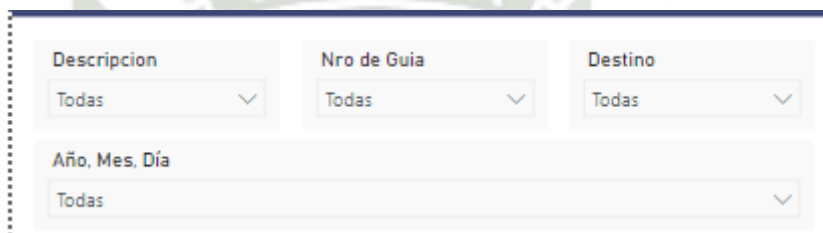


Nota: Elaboración propia

Se incorporó cuatro filtros principales como se muestra en la figura 13. para facilitar manejo de la información, el primero la descripción del material o mercadería, el número de guía, el destino y finalmente se adiciono un filtro de fecha, en función a la fecha de entrada de la mercadería.

**Figura 11**

*Filtros incorporados*



The image shows a user interface for filtering data. It contains four dropdown menus arranged in a grid. The first row has three dropdowns labeled 'Descripción', 'Nro de Guia', and 'Destino', each with 'Todas' selected. The second row has a single dropdown labeled 'Año, Mes, Día' with 'Todas' selected.

Nota: Elaboración propia

El primer objeto visual como se muestra en la figura 14. fue un gráfico de barras agrupadas en función a la temporalidad de las guías y un recuento distintivo del número de guías, distinguiendo las guías ingresadas de las que no han ingresado.

**Figura 12**

*Gráfico de barras agrupadas*



Nota: Elaboración propia

La siguiente figura 15. Hace referencia a una tabla que mostraba el detalle de las guías no ingresadas, que si registraban una salida.

**Figura 13**

*Tabla de guías de remisión no ingresadas*

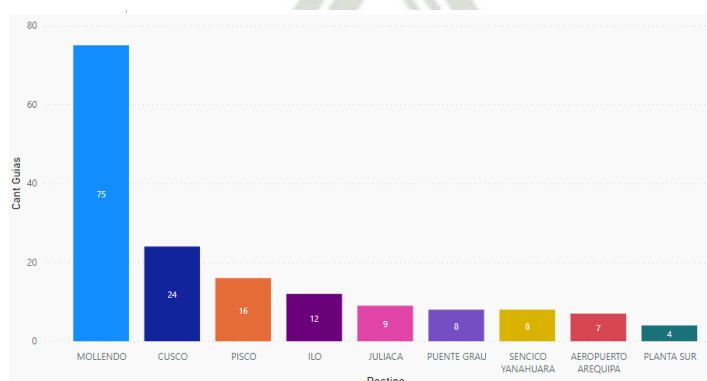
Guías no ingresadas		
Descripción	Destino	Detalle
EPP	CUSCO	BOTAS DE JEBE
EPP	CUSCO	CHALECO DE SEGURIDAD CON CINTA REFLEC
EPP	CUSCO	MASCARILLAS
EPP	CUSCO	MASCARILLAS
EPP	CUSCO	PROTECTOR FACIAL
EPP	JULIACA	BOTAS DE JEBE
EPP PERSONAL NUEVO	AEROPUERTO AREQUIPA	JUEGO DE UNIFORME
EPP PERSONAL NUEVO	AEROPUERTO AREQUIPA	LENTES DE SEGURIDAD

Nota: Elaboración propia

Como se muestra en la figura 16. Se incorporo grafico de barras que mostraba el número de guías ingresadas según su destino.

**Figura 14**

*Destino de guías de remisión*



Nota: Elaboración propia

El cuarto grafico hace referencia al detalle de la mercadería ingresada y no ingresada según su denominación, así se puede saber en qué insumos se tiene una desviación, como se observa en la figura 17.

**Figura 15**

*Guías ingresadas y no ingresadas según su descripción*

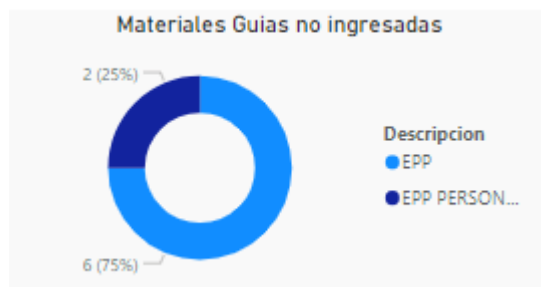


Nota: Elaboración propia

El quinto grafico hace alusión solo a las salidas de mercadería que no registraron una entrada, se usó el grafico de anillo como se puede apreciar en la figura 18. para tener una proporción según su denominación.

**Figura 16**

*No ingresos según descripción*



Nota: Elaboración propia

Finalmente se tiene el objeto visual del medidor, además se incorporó para dar una visión global de las salidas y las entradas de las guías de remisión de la empresa prestadora de servicios tal como se muestra en la figura 19.

### Figura 17

#### *Medidor de Guías*



Nota: Elaboración propia

En la siguiente hoja del tablero se enfocó el análisis en el destiempo de las guías ingresadas. registrado. De igual manera se mantuvieron los filtros de la primera hoja figura 13.

En función a la información se creó esta segunda Hoja del tablero que muestra una vista general como la figura 20.

**Figura 18**



Nota: Elaboración propia

Adicionalmente a los cuatro filtros se incorporó tres objetos visuales, el primero que hace referencia a un medidor de las guías a destiempo tomando como un total a las guías que han ingresado como se muestra en la figura 21.

**Figura 19**

*Medidor de guías según su estatus de registro*

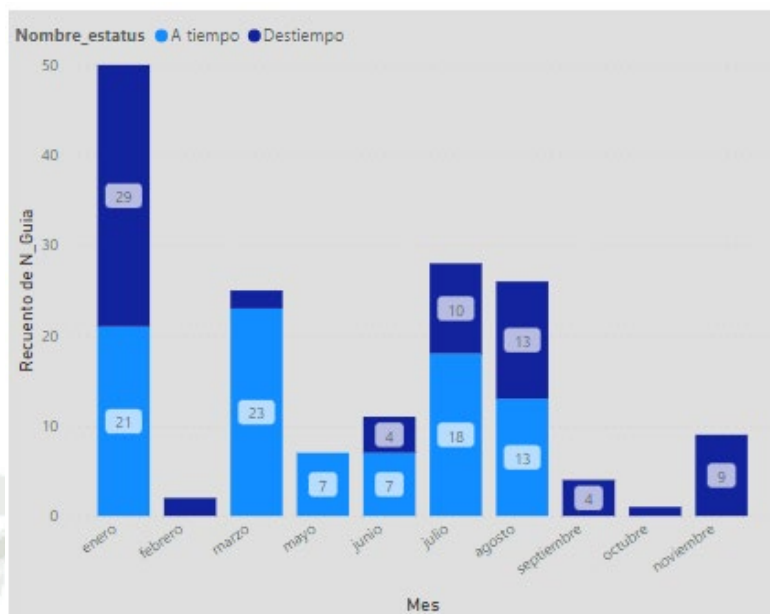


Nota: Elaboración propia

Como se observa en la figura 22. El grafico hace alusión a un comparativo mensual donde da el detalle de la cantidad de guías ingresadas a tiempo y a destiempo.

**Figura 20**

*Gráfico de barras de estatus de ingreso*



Nota: Elaboración propia

Por último, como se visualiza en la figura 23. Se incorporo una tabla donde se da el detalle de todos los ingresos a destiempo.

**Figura 21**

*Tabla detalle de ingresos registrados a destiempo*

Registro de Ingresos Destiempo					
Descripción	Fecha Entrada	Fecha Salida	Hora Entrada	Hora Salida	Destino
EPP	14/09/2020	14/09/2020	02:00:00 p.m.	10:30:00 a.m.	PLANTA SUR
EPP JARDINERIA	26/01/2020	25/01/2020	07:00:00 a.m.	07:00:00 p.m.	ILO
EPP LIMPIEZA	20/07/2020	19/07/2020	08:40:00 a.m.	02:30:00 p.m.	ILO
EPP LIMPIEZA Y JARDINERIA	09/02/2020	08/02/2020	08:00:00 a.m.	03:00:00 p.m.	ILO
EPP LIMPIEZA Y JARDINERIA	10/11/2020	09/11/2020	08:00:00 a.m.	12:00:00 a.m.	MOLLENDO
EPP PRECINTADO	17/01/2020	16/01/2020	08:00:00 a.m.	11:00:00 a.m.	JULIACA
EPP PRECINTADO	18/01/2020	17/01/2020	08:00:00 a.m.	02:50:00 p.m.	MOLLENDO
EPP PRECINTADO	18/01/2020	17/01/2020	10:30:00 a.m.	10:00:00 a.m.	CUSCO
EPP PRECINTADO	31/01/2020	30/01/2020	08:00:00 a.m.	04:40:00 p.m.	MOLLENDO
EPP PRECINTADO	20/06/2020	19/06/2020	08:00:00 a.m.	05:30:00 p.m.	MOLLENDO
EPP PRECINTADO	31/07/2020	30/07/2020	09:00:00 a.m.	12:00:00 p.m.	JULIACA
EPP PRECINTADO	16/10/2020	15/10/2020	08:00:00 a.m.	03:40:00 p.m.	MOLLENDO
EQUIPO DE FUMIGACION	07/08/2020	06/08/2020	08:00:00 a.m.	04:30:00 p.m.	MOLLENDO
MAQUINARIA DE LIMPIEZA	04/03/2020	03/03/2020	08:00:00 a.m.	03:20:00 p.m.	JULIACA
MATERIALES LIMPIEZA	11/08/2020	10/08/2020	08:00:00 a.m.	03:50:00 p.m.	MOLLENDO

Nota: Elaboración propia

Con el control automático realizado, en las diferentes tablas se puede visualizar unos errores, tanto de las guías ingresadas fuera de tiempo, como también de no ingresadas, donde en su momento no se informó de dichos problemas que ocurrieron. Una vez implementado este control de guías de remisión estos errores serán mitigados mediante una alerta en el momento, es una manera de controlar mejor la logística con el ingreso de entradas y salidas, mejorando la información que se tiene para una mejora toma de decisiones.

## **3.2. ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA REALIZADA**

### **3.2.1. PRINCIPALES HALLAZGOS**

- En primer lugar, dada la información brindada en la entrevista realizada a la gerente de administración se puede inferir que la empresa actualmente no cuenta con un sistema de información para poder planificar, dirigir y controlar de mejor forma la toma de decisiones en base a los cuadros estadísticos de la misma.
- En segundo lugar, en la presente empresa se puede implementar un sistema de información, debido a que este se encuentra dentro de sus planes a futuro y ven factible y de buena manera el implementarlo.
- En tercer lugar, según la información brindada se tiene la oportunidad de mejora de la creación de un área de control interno, ya que está proyectado en los planes de mediano plazo de la empresa prestadora de servicios de limpieza.
- En cuarto punto, en referencia a la información recabada, se proyecta capacitar al personal de la empresa prestadora de servicios de limpieza en sistema de información de esta manera se podrá potenciar la cultura de riesgos de la organización.

### 3.3. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS

#### 3.3.1. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DESCRIPTIVO

**Tabla 2**

*Nivel de compromiso mostrado por el Titular y la Alta Dirección con el Control Interno*

	Frecuencia	Porcentaje
CI inicial	7	26.92%
CI intermedio	15	57.69%
CI avanzado	3	11.54%
CI óptimo	1	3.85%

Nota: Elaboración propia en base a los datos obtenidos

Se observa que el 57.69% de los 26 encuestados considera que la empresa cuenta con un acta de compromiso elaborada y además esta se difunde a la entidad en un nivel intermedio. Asimismo, el nivel inicial cuenta con el segundo mayor porcentaje con 26.92%, lo que significa que el acta aún no está suscrita por el titular por otro lado, solo el 11.54% de los encuestados señala que se encuentra en un nivel avanzado y solo el 3.85% indica que está en un nivel óptimo. Según los resultados se puede observar que la empresa se encuentra en un nivel intermedio de control interno, esto es positivo, ya que se cuenta con un acta de compromiso elaborada y difundida por la entidad, y solamente un 26.92% indica que la empresa cuenta con un nivel de control interno inicial.

**Tabla 3**

*Estado del Comité de Control Interno*

	Frecuencia	Porcentaje
CI inicial	12	46.15%
CI intermedio	11	42.31%
CI avanzado	3	11.54%

Nota: Elaboración propia en base a los datos obtenidos

Según la tabla N° 3, el resultado obtenido de los 26 encuestados muestra que el 46.15% considera que el comité de control interno está constituido e integrado por el nivel directivo de la entidad para la toma de decisiones, el segundo porcentaje más alto es de 42.31% con un nivel intermedio mejorando el nivel anterior con sesiones de trabajo y solamente, el 11.54% de los encuestados consideraron que la empresa cuenta con un nivel avanzado del estado de comité que quiere decir que elaboro su plan de trabajo, esto indica que la empresa va por buen camino en este aspecto. Se puede observar que le empresa tiene una oportunidad de mejora en el control interno, ya que la mayoría de los encuestados indico que se tiene un nivel inicial de control interno.

**Tabla 4**

*Difusión dado por el Titular y la Alta Dirección al Sistema de Control Interno (directivas, normas, implementación, etc.)*

	Frecuencia	Porcentaje
CI inicial	2	7.69%
CI intermedio	17	65.38%
CI avanzado	6	23.08%
CI óptimo	1	3.85%

Nota: Elaboración propia en base a los datos obtenidos

Como se puede observar en la tabla anterior, 17 de los encuestados representado con el 65.38% considera que el nivel de difusión por parte del titular y la alta dirección se encuentra en el nivel intermedio ya que la difusión se hace bajo objetivos mas no a toda la entidad, siendo el segundo más relevante el Control Interno avanzado teniendo un porcentaje de 23.08% indica que se realiza un nivel de difusión a todo nivel de la entidad. Por otro lado, un 7.69% de los encuestados considera que se encuentra en un nivel inicial y solamente el 3.85% de los mismos, considera que está en un nivel óptimo. Este resultado indica un desarrollo positivo de la difusión

dado por el Titular y la Alta Dirección al Sistema de Control Interno ya sean directivas, normas, implementación, etc.

**Tabla 5**

*Estado de la promoción de la capacitación en Control Interno dirigida al personal*

	Frecuencia	Porcentaje
CI inicial	8	30.77%
CI intermedio	13	50.00%
CI avanzado	5	19.23%

Nota: Elaboración propia en base a los datos obtenidos

De la encuesta realizada a los 26 trabajadores de la empresa objeto de la presente investigación, se vio que la mitad de estos (50.00%) considera que la empresa realiza charlas de sensibilización o capacitaciones cortas, pero también capacitaciones especializadas dependiendo del área en la cual se encuentran; el resto de las encuestas se encuentran en un nivel inicial y avanzado con un porcentaje de 30.77% que la empresa realiza charlas o capacitaciones cortas y 19.23%, respectivamente. Estos resultados se pueden interpretar de manera positiva, e indican que la organización se encuentra en un nivel de control interno intermedio en campañas de sensibilización, charlas o capacitaciones ya sean cortas o especializadas.

**Tabla 6.**

*Informe de Diagnóstico del Sistema de Control Interno*

	Frecuencia	Porcentaje
CI inicial	9	34.62%
CI intermedio	15	57.69%
CI avanzado	2	7.69%

Nota: Elaboración propia en base a los datos obtenidos

La gran mayoría de los encuestados considera que el Informe de Diagnóstico del Sistema de Control Interno se encuentra en el nivel Intermedio representado con el 57.69%, seguido por el nivel inicial con un porcentaje del 34.62% donde se cuenta con un informe de diagnóstico elaborado de manera general y tan solo 2 personas consideran que se encuentra en un nivel avanzado teniendo un porcentaje de 7.69%. Esto indica que la empresa cuenta con el Informe de Diagnóstico del Sistema de Control Interno, lo cual permite luego contar con un plan de trabajo.

**Tabla 7.**

*Nivel de elaboración del Plan de Trabajo Implementación del Sistema del Control Interno*

	Frecuencia	Porcentaje
CI inicial	11	42.31%
CI intermedio	10	38.46%
CI avanzado	5	19.23%

Nota: Elaboración propia en base a los datos obtenidos

En la tabla, se muestra que el 42.31% de un total de 26 encuestados está en el nivel inicial, debido a que consideran que dicho plan de trabajo fue elaborado en base al informe de diagnóstico. El 38.46% está en un nivel intermedio porque nos dicen que este plan además fue relacionado a los planes estratégicos de la empresa, por último, el 19.23% está en un nivel avanzado, mostrando una mejoría que debería llegar a todos los trabajadores. Se puede observar que se tiene la oportunidad de mejora en el nivel de elaboración del plan de trabajo de implementación del sistema de control interno ya que se encuentra en su fase inicial.

**Tabla 8.***Informe de Avance del Plan de Implementación del Sistema de Control Interno*

	Frecuencia	Porcentaje
CI inicial	4	15.38%
CI intermedio	17	65.38%
CI avanzado	4	15.38%
CI óptimo	1	3.85%

Nota: Elaboración propia en base a los datos obtenidos

Con respecto al Avance del Plan de Implementación del Sistema de Control Interno 17 de los 26 encuestados creen que la empresa se encuentra en nivel intermedio lo que significa que consideran que la entidad ha designado el área responsable de elaborar el informe, además que el área mencionada lo entrega de forma periódica este punto representado por el 65.38%, asimismo el 15.38% consideran que la empresa se encuentra en nivel inicial en donde tienen un área destinada a elaborar el informe y otro 15.38% estiman que se encuentra en nivel avanzado y solo el 3.85% se encuentra en un nivel óptimo. Se puede observar que el nivel de control interno obtenido en su mayoría es intermedio, lo cual es positivo ya que en este nivel se identifican los problemas existentes y se proponen medidas correctivas.

**Tabla 9.***Facilidades dadas por la Alta Dirección al trabajo del Órgano de Control Institucional*

	Frecuencia	Porcentaje
CI inicial	6	23.08%
CI intermedio	11	42.31%
CI avanzado	9	34.62%

Nota: Elaboración propia en base a los datos obtenidos

Como se observa en la tabla, el 42.31% de los encuestados considera que la empresa cubre adecuadamente unos aspectos que hacen falta, pero a la vez otros no, el 34.62% está en un nivel avanzado lo cual considera que cubren los aspectos de información, personal y equipos dadas por la alta gerencia y por último el 23.08% se encuentra en un nivel inicial. Se observa que los colaboradores consideran que la empresa brinda facilidades ya sea personal, equipos informáticos, presupuesto etc, debido a que se encuentra en un nivel intermedio de control interno.

**Tabla 10.**

*Importancia del Código de Ética para el Control Interno.*

	Frecuencia	Porcentaje
CI inicial	3	11.54%
CI intermedio	8	30.77%
CI avanzado	12	46.15%
CI óptimo	3	11.54%

Nota: Elaboración propia en base a los datos obtenidos

En cuanto a la importancia del Código de ética para el Control Interno, donde el 46.15% estima que este punto se encuentra en el nivel avanzado, el cual se refiere a que el código se encuentra en un proceso de elaboración, asimismo este se difunde a todas áreas de la entidad. El segundo lugar se ve ocupado por el intermedio teniendo un porcentaje del 30.77% donde se encuentra elaborado bajo las normas de la entidad, por último, tenemos que 3 personas consideran que se encuentra en el nivel inicial y otras 3 en el nivel óptimo con un porcentaje de 11.54% cada una. Se observa que el código de ética si tiene una importancia relevante en el control interno de la organización.

**Tabla 11.**

*Estado del Reglamento Interno de Trabajo (RIT)*

	Frecuencia	Porcentaje
CI inicial	2	7.69%
CI intermedio	17	65.38%
CI avanzado	7	26.92%

Nota: Elaboración propia en base a los datos obtenidos

Según la tabla que nos muestra el resultado de los 26 encuestados el 65.38% se encuentra en un nivel intermedio, lo cual considera que la empresa tiene un Reglamento Interno de Trabajo aprobado de mediante una norma de la empresa, el 26.92% se encuentra en un nivel avanzado donde indica que el reglamento es empleado para regular la labor del personal propuesto y por último el 7.69% consideran que esta en un nivel inicial y que no ha sido elaborado aún. Se puede ver que el nivel de control interno es intermedio, para mejorar este nivel es importante tomar en consideración las medidas correctivas para evitar que se reiteren las faltas en el Reglamento Interno de Trabajo.

**Tabla 12.**

*Grado de independencia de la supervisión hecha a la implementación del Control Interno en la entidad*

	Frecuencia	Porcentaje
CI inicial	16	61.54%
CI intermedio	5	19.23%
CI avanzado	4	15.38%
CI óptimo	1	3.85%

Nota: Elaboración propia en base a los datos obtenidos

Para el grado de independencia de la supervisión hecha a la implementación del Control Interno, 16 de los encuestados consideran que la empresa está en un nivel inicial donde la supervisión se encuentra a cargo de un responsable o un equipo y se

ve reflejado en un porcentaje de 61.54%, seguido por el nivel intermedio donde al responsable se le otorgan las facilidades técnicas con 19.23%, continuando con el nivel avanzado con un porcentaje del 15.38 y por último se tiene el nivel óptimo que representa el 3.85%. Se puede observar que se tiene una oportunidad de mejora en cuando a la independencia de la supervisión realizada a la implementación de control interno.

**Tabla 13.**

*Estado de la gestión estratégica institucional en relación al Plan Estratégico Institucional (PEI), Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM), Plan de Desarrollo Concertado (PDC)*

	Frecuencia	Porcentaje
CI inicial	12	46.15%
CI intermedio	11	42.31%
CI avanzado	3	11.54%

Nota: Elaboración propia en base a los datos obtenidos

En cuanto al estado de la gestión estratégica institucional, de los 26 trabajadores el 46.15% considera que están aprobados y o actualizados, pero no los del presente año, el 42.31% dice que está en un nivel intermedio lo que significa que está incluido el año actual de gestión y el 11.54% consideran que están en un nivel avanzado considerando además de lo anterior un mecanismo de monitoreo. Asimismo, se puede ver que se tiene la oportunidad de incorporar mejoras con el monitoreo de cumplimiento de los planes estratégicos y del plan de desarrollo concertado.

**Tabla 14.**

*Plan Estratégico Institucional (PEI), según corresponda, con el Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM) o Plan de Desarrollo Concertado (PDC)*

	Frecuencia	Porcentaje
CI inicial	11	42.31%
CI intermedio	11	42.31%
CI avanzado	2	7.69%
CI óptimo	2	7.69%

Nota: Elaboración propia en base a los datos obtenidos

En cuanto a la tabla número 13, el 42.31% considera que los planes Estratégicos antes mencionado se encuentran en un nivel inicial donde la oficina desarrolló directivas y procedimientos. Esto influye de manera positiva al nivel de control interno de la organización. Asimismo, con el mismo porcentaje de 42.31% considera que se encuentra en un nivel intermedio donde además de haber desarrollado directivas y procedimientos, también se desarrolló la misión, visión, objetivos, lineamientos, entre otros. De igual forma el nivel avanzado obtienen el siguiente lugar empatando con 7.69% cada uno.

**Tabla 15.**

*Estado del seguimiento y evaluación al PESEMO PDC y PEI*

	Frecuencia	Porcentaje
CI inicial	4	15.38%
CI intermedio	18	69.23%
CI avanzado	4	15.38%

Nota: Elaboración propia en base a los datos obtenidos

La tabla muestra que de un total de 26 encuestados el 69.23% considera que se realizan actividades de seguimiento, pero los informes no se entregan al titular, el otro porcentaje se divide en 15.38% para el nivel inicial y avanzado, en el nivel avanzado

se informa a la gerencia acerca de los resultados y en el nivel inicial solo se muestra el plan mas no se pone en práctica. Según se puede observar, los colaboradores indican que el nivel de control interno es intermedio ya que se realizan seguimientos, pero no traslada la información al responsable.

**Tabla 16.**

*Grado en que el Plan Operativo Institucional contribuye a la gestión institucional*

	Frecuencia	Porcentaje
CI inicial	8	30.77%
CI intermedio	13	50.00%
CI avanzado	5	19.23%

Nota: Elaboración propia en base a los datos obtenidos

Para el Plan Operativo Institucional tiene un 50% donde 13 personas consideran que se tiene un CI intermedio, donde se cuenta con metas objetivos, indicadores, cronogramas, entre otros y en este participaron todas las áreas. Seguido del CI inicial representado por el 30.77% donde el plan fue elaborado en función del PEI y se culmina con el CI avanzado con el 19.23%. Esto influye de manera positiva en la empresa.

**Tabla 17.**

*Estado de desarrollo del Reglamento de Organización y Funciones (o el instrumento de gestión que haga sus veces)*

	Frecuencia	Porcentaje
CI inicial	3	11.54%
CI intermedio	19	73.08%
CI avanzado	4	15.38%

Nota: Elaboración propia en base a los datos obtenidos

Según la encuesta realizada a 26 trabajadores, el 73.08% indica que el Reglamento de Organización y Funciones está aprobado y vigente en la entidad, está en un nivel intermedio. El 15.38% está en un nivel avanzado donde el reglamento fue elaborado considerando los lineamientos y por último el 11.54% de un nivel inicial que quiere decir que el reglamento se encuentra desactualizado. Como se puede apreciar en la tabla 17. El nivel de control interno intermedio con una oportunidad de mejora a un nivel avanzado. Para tomar acción esta oportunidad de mejora se debe tomar consideración en los lineamientos emitidos por la PMC para el reglamento de organización y funciones.

**Tabla 18.**

*Estado del Manual de Perfiles de Puestos MPP o el instrumento de gestión que haga sus veces*

	Frecuencia	Porcentaje
CI inicial	7	26.92%
CI intermedio	14	53.85%
CI avanzado	5	19.23%

Nota: Elaboración propia en base a los datos obtenidos

En el estado de manual de perfiles de puestos se puede observar que en primer lugar se encuentra el nivel intermedio donde 14 de los encuestados representado con el 53.85% consideran este nivel ya que el MPP está aprobado, actualizado y vinculado según la normativa. En el nivel inicial hay un porcentaje de 26.92% que muestra el manual se encuentra desactualizado y en el nivel avanzado en último lugar se tiene un porcentaje de 19.23%. se puede observar que para tener un mayor nivel de control interno en la empresa es importante que el estado de manual de perfiles de puestos se aplique y sea puesto en conocimiento del personal. Además de retroalimentarse e incorporar las mejoras necesarias.

**Tabla 19.**

*Estado del Cuadro de Asignación de Personal*

	Frecuencia	Porcentaje
CI inicial	4	15.38%
CI intermedio	14	53.85%
CI avanzado	7	26.92%
CI óptimo	1	3.85%

Nota: Elaboración propia en base a los datos obtenidos

En la tabla número 19 se aprecia que el 53.85% de un total de 26 encuestados que se encuentra en un nivel intermedio lo que quiere decir que el cuadro de asignación de personal está aprobado y desactualizado, el 26.92% que está vinculado a los procedimientos de la empresa, el 3.85% que está en nivel óptimo que dicho cuadro se aplica actualmente en la empresa y por último el 15.38% que se encuentra en un nivel inicial, esto quiere decir que se encuentra desactualizado. Entonces según lo que se observa en la tabla 19. se infiere que la empresa tiene oportunidad de mejora en la actualización del cuadro de asignación de personal.

**Tabla 20.**

*Estado del Manual de Procesos y Procedimientos (Ley de Procedimientos Administrativos-Ley 27444)*

	Frecuencia	Porcentaje
CI inicial	3	11.54%
CI intermedio	16	61.54%
CI avanzado	7	26.92%

Nota: Elaboración propia en base a los datos obtenidos

Para el Manual de Procesos y procedimientos 16 de los 26 encuestados representado por el 61.54% considera que se encuentra en el CI intermedio donde el mencionado manual se encuentra aprobado y actualizado. Seguido del nivel avanzado con un porcentaje del 26.92% que el manual incluye procedimientos de control y en

un nivel inicial con un 11.54%. Según lo que se observa en la tabla 20. se puede decir que se tiene un nivel intermedio de control interno en donde cabe la posibilidad de mejora en donde además de tener el Manual de Procesos y Procedimientos aprobado y actualizado también se incluyan los procedimientos de control.

**Tabla 21.**

*Estado del Texto Único de Procedimientos Administrativos*

	Frecuencia	Porcentaje
CI inicial	3	11.54%
CI intermedio	7	26.92%
CI avanzado	15	57.69%
CI óptimo	1	3.85%

Nota: Elaboración propia en base a los datos obtenidos

Como se puede apreciar en la tabla sobre el texto único de procedimientos administrativos, el 57.69% nos dice que se encuentra aprobado y actualizado además que fue elaborado en coordinación con todas las unidades orgánicas de la entidad involucrada, el 26.92% considera que esta aprobado y actualizado y el 3.85% que además de eso nos dicen que cuentan con un mapeo de los principales procesos, por último, el 11.54% considera que esta en un nivel inicial. Se puede ver que el nivel de control interno es avanzado lo cual influye de manera positiva en la empresa ya que el estado del texto único de procedimientos administrativos se encuentra aprobado y actualizado en coordinación con la organización.

**Tabla 22.**

*Plan de Desarrollo de Personas (PDP) Quinquenal y Anualizado, de acuerdo a Directiva de SERVIR*

	Frecuencia	Porcentaje
no existe	1	3.85%
CI inicial	9	34.62%
CI intermedio	10	38.46%
CI avanzado	5	19.23%
CI óptimo	1	3.85%

Nota: Elaboración propia en base a los datos obtenidos

En cuanto Plan de Desarrollo de Personas, 10 del total de los encuestados representado por 38.46% considera que este punto se encuentra en el nivel intermedio ya que no está desarrollado, sin embargo, el Plan Quinquenal y Anualizado se encuentra desarrollado.

En un porcentaje bastante cercano con 9 encuestados consideran que esta en un nivel inicial representado por el 34.62% donde los planes están en proceso de elaboración, el 19.23% consideran que se encuentra en un nivel avanzado y para finalizar 1 considera que no existe con un 3.85% y 1 considera que es un nivel óptimo con el mismo porcentaje de 3.85%. Se puede observar que la mayoría de los colaboradores encuestados indicaron que el control interno se encuentra en nivel intermedio ya que el Plan de Desarrollo de Personas (PDP) Quinquenal se encuentra actualizado.

**Tabla 23.**

*Avance en la aplicación del modelo de gestión de Recursos Humanos en el marco de la política de la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR), en caso sea aplicable de acuerdo a Ley del Servicio Civil – Ley 30057*

	Frecuencia	Porcentaje
CI inicial	11	42.31%
CI intermedio	11	42.31%
CI avanzado	3	11.54%
CI óptimo	1	3.85%

Nota: Elaboración propia en base a los datos obtenidos

En la siguiente tabla podemos ver que hay un empate de 42.31% entre en nivel inicial y el nivel intermedio, donde el primero nos indica que recién se está implementando y el segundo que esta aplicado a diferentes aspectos como procesos de selección, el 11.54% se encuentra en un nivel avanzado y solo el 3.85% nos dice que está en el nivel óptimo. como se puede observar en la tabla 23. Se tiene la oportunidad de mejorar el nivel de control interno ya que se está concentrando mayormente en el control interno inicial e intermedio.

**Tabla 24.**

*Estado de los procedimientos y/o directivas relacionadas al personal*

	Frecuencia	Porcentaje
CI inicial	6	23.08%
CI intermedio	15	57.69%
CI avanzado	5	19.23%

Nota: Elaboración propia en base a los datos obtenidos

En esta tabla se puede observar que el 57.69% es decir 15 personas de los 26 encuestados consideran que el estado de los procedimientos y/o directivas relacionadas al personal se encuentra en un nivel intermedio, considerando que existe

una, selección, inducción y capacitación de personal, asimismo que la empresa cuenta con evaluaciones de desempeño, ascensos, incentivos, sanciones, entre otros puntos y que estos siempre son aplicados.

De igual forma el 23.08% representado por 6 personas considera que se encuentra en un nivel inicial, de tal forma que existen o hay los anteriores puntos mencionado, sin embargo, no siempre son aplicados y para culminar el 19.23% considera que la empresa se encuentra en un punto avanzado.

**Tabla 25.**

*Estado de los procesos de selección de personal*

	Frecuencia	Porcentaje
CI inicial	9	34.62%
CI intermedio	12	46.15%
CI avanzado	5	19.23%

Nota: Elaboración propia en base a los datos obtenidos

En cuanto a los estados de los procesos de selección del personal, el 46.45% de los encuestados considera que la empresa se encuentra en un nivel medio, donde se cuenta con directivas internas actualizadas y aprobadas, de igual forma los procedimientos son aplicados y difundidos, seguido por el 38.46% de los encuestados donde 10 de ellos consideran que la empresa está en un nivel avanzado donde además de contener los puntos anteriormente mencionados el área de Recursos humanos supervisa el cumplimiento de ellos. Como punto final se tiene el nivel inicial con un porcentaje del 11.54%. Asimismo, para mejorar el nivel de control interno de la empresa es indispensable que los procesos de selección al personal sean evaluados y retroalimentados por el titular y alta dirección.

**Tabla 26.**

*Estado de apoyo del OCI al Control Interno en la entidad*

	Frecuencia	Porcentaje
CI inicial	3	11.54%
CI intermedio	13	50.00%
CI avanzado	10	38.46%

Nota: Elaboración propia en base a los datos obtenidos

En cuanto al estado de apoyo del OCI al Control Interno en la entidad el 50% de los encuestados consideran que la empresa que encuentra en un nivel intermedio, de tal forma que la empresa mantiene evaluaciones del Control Interno por medio de acciones y actividades de control, más la empresa no emite ningún tipo de recomendación.

Asimismo, el 38.46% del total de los encuestados consideran que la empresa se encuentra en el nivel avanzado, donde la empresa realiza las evaluaciones además emitir recomendaciones, por último, el 11.54% considera que la empresa está en un nivel inicial donde solo se realiza acciones de promoción del mencionado control interno. Es importante que OCI emita recomendaciones al Control Interno en la entidad y se sigan a cabalidad esas pautas, de esta manera se lograra un mejor nivel de control interno en la empresa.

**Tabla 27.**

*Desarrollo de la política de evaluación de riesgos en la entidad*

	Frecuencia	Porcentaje
CI inicial	7	26.92%
CI intermedio	16	61.54%
CI avanzado	3	11.54%

Nota: Elaboración propia en base a los datos obtenidos

En la tabla del nivel de desarrollo de la política de evaluación de riesgo en la entidad el 61.54% de los encuestados nos dice que está en un nivel intermedio, haciendo referencia a que se encuentra aprobada por la alta dirección. El 26.92% está en un nivel inicial que todavía no tiene la aprobación y por último el 11.54% de un nivel avanzado que se además de la aprobación se realiza de manera continua un seguimiento. Se puede observar que la empresa se encuentra en un nivel intermedio de control interno con una oportunidad de mejora hacia un control interno avanzado en donde las además de tener la aprobación de las políticas por parte de la alta dirección también se de sesiones regulares de un Comité de riesgos.

**Tabla 28.**

*Estado de los elementos de Identificación, valoración y respuesta del Análisis de Riesgo*

	Frecuencia	Porcentaje
CI inicial	6	23.08%
CI intermedio	18	69.23%
CI avanzado	2	7.69%

Nota: Elaboración propia en base a los datos obtenidos

En cuanto al estado de los elementos de identificación, valoración y respuesta del Análisis de riesgo el 69.23%% de los encuestados representado por 18 personas considera que se encuentran en el nivel intermedio, donde existe un análisis de riesgos el cual se encuentra aprobado, además de tener una respuesta a los riesgos, seguido por el 23.08% que cree que este punto se encuentra en el nivel inicial el cual no tiene una metodología aprobada, finalizando con el 7.69% que considera que la institución se encuentra en el nivel avanzado donde los riesgos son informados a las instancias correspondientes. Esto influye de manera positiva a la empresa para poder identificar mejor los riesgos.

**Tabla 29.**

*Estado de los criterios para evaluar posibles fraudes durante la evaluación de los riesgos institucionales*

	Frecuencia	Porcentaje
CI inicial	4	15.38%
CI intermedio	16	61.54%
CI avanzado	6	23.08%

Nota: Elaboración propia en base a los datos obtenidos

En cuanto a los criterios para evaluar los posibles fraudes, podemos ver que en la tabla el 61.54% de un total de 26 encuestados se encuentra en un nivel intermedio que quiere decir que si existen los lineamientos y se aplican a la evaluación de riesgos, el 23.08% un nivel avanzado que además de ser aplicados estos se encuentran documentados y por último el nivel inicial cuenta con un 15.38% que nos indica que algunos de los lineamientos que tiene la empresa no se llegan aplicar. Al poder aplicar dichos lineamientos ayudamos a mejorar la empresa pero los tendrían que tener documentados para llevar un mayor control.

**Tabla 30.**

*Estado del monitoreo de los cambios externos (no controlables por la entidad: políticos, sociales, climáticos, etc.) que puedan impactar en el Sistema de Control Interno*

	Frecuencia	Porcentaje
CI inicial	2	7.69%
CI intermedio	15	57.69%
CI avanzado	9	34.62%

Nota: Elaboración propia en base a los datos obtenidos

Para esta tabla del estado del monitoreo de los cambios externos que puedan impactar en el Sistema de Control Interno donde 15 personas representado por el 57.69% mencionan que la empresa se encuentra en el nivel intermedio, en el cual se

indica que las evaluaciones existentes son correctas y estos permiten la identificación de cambios externos, continuando con el 34.62% donde se adiciona el seguimiento a estos riesgos externos, finalmente se encuentra el 7.69% que considera que la empresa tiene un monitoreo de nivel inicial. Se puede ver que el se encuentra en un nivel intermedio con gran avance a la mejora de este con un seguimiento, lo cual ayudara a la organización a llevar un mejor control.

**Tabla 31.**

*Estado del monitoreo de los cambios internos (modelos de gestión, institucionales o tecnológicos) que pueden impactar en el Sistema de Control Interno*

	Frecuencia	Porcentaje
CI inicial	5	19.23%
CI intermedio	15	57.69%
CI avanzado	6	23.08%

Nota: Elaboración propia en base a los datos obtenidos

En este punto se tiene el estado de monitoreo de los cambios internos, donde el 57.69% considera que dicho monitoreo se encuentra en el nivel intermedio teniendo evaluaciones adecuadas, además de permitir identificar los cambios internos que podrían afectar el sistema de control interno, seguidamente se tiene el 23.08% el cual considera que se encuentra en el nivel avanzado adicionando el seguimiento a los cambios internos que sean identificados y como nivel inicial se tiene un 19.23%. de igual manera que en la tabla N°30 la empresa va mejorando el nivel con un seguimiento de los cambios tanto internos como externos.

**Tabla 32.**

*Estado de los procedimientos de autorización y aprobación de procesos y actividades*

	Frecuencia	Porcentaje
CI inicial	12	46.15%
CI intermedio	10	38.46%
CI avanzado	4	15.38%

Nota: Elaboración propia en base a los datos obtenidos

En el estado de los procedimientos de autorización y aprobación de procesos y actividades el 46.15% consideran que el control interno es de nivel inicial donde existen procedimientos de autorización y aprobación, mas no fue aprobada, seguido del nivel intermedio con el 8.46% el cual consideran que si fue aprobado, finalizando con el 15.38% donde son aprobadas y aplicadas. Se puede ver que a la organización le falta mejorar en aspecto la que la mayoría de procedimientos no se encuentran aprobados todavía.

**Tabla 33.**

*Estado de la segregación de funciones en las áreas administrativas y financieras*

	Frecuencia	Porcentaje
CI inicial	5	19.23%
CI intermedio	19	73.08%
CI avanzado	2	7.69%

Nota: Elaboración propia en base a los datos obtenidos

En el estado de segregación de funciones en las áreas administrativas y financieras el 73.08% consideran que la empresa se encuentra en un nivel intermedio donde existe una segregación en las áreas administrativas, asimismo el manual y los procedimientos se encuentran aprobados. El nivel inicial de este punto obtiene el 19.23% contando tan solo con la segregación de funciones y en el nivel avanzado se

encuentra con un porcentaje de 7.69%. La empresa cuenta con su manual y procedimientos debidamente aprobados, lo que ayuda a poder establecer un debido control y orden al desenvolver las diferentes funciones en la empresa.

**Tabla 34.**

*Estado de los procedimientos de contrataciones y adquisiciones (estudio de mercado, análisis de precios, Convocatoria, selección y otorgamiento de buena pro, suscripción de contrato, etc.)*

	Frecuencia	Porcentaje
CI inicial	19	73.08%
CI intermedio	6	23.08%
CI avanzado	1	3.85%

Nota: Elaboración propia en base a los datos obtenidos

En cuanto al estado de los procedimientos de contrataciones y adquisiciones el 73.08% de los encuestados encuentran que la empresa está en nivel inicial, donde los puntos mencionados ponen en práctica la ley y el reglamento de contrataciones y adquisiciones, seguidamente se tiene el nivel intermedio con un porcentaje del 23.08%, donde los procedimientos son difundidos a toda la empresa y finalmente en el nivel avanzado se tiene el 3.85%, aquí la empresa no llega a un nivel intermedio y además bajando un poco el indicador de actividades de control gerencial, se debería tomar en cuenta el poder difundir los procedimientos.

**Tabla 35.**

*Estado de las competencias del personal encargado de contrataciones y adquisiciones*

	Frecuencia	Porcentaje
CI inicial	2	7.69%
CI intermedio	16	61.54%
CI avanzado	8	30.77%

Nota: Elaboración propia en base a los datos obtenidos

En el estado de las competencias del personal encargado de las contrataciones y adquisiciones, donde el 61.54% del total de los encuestados considera que se encuentra en nivel intermedio, de tal forma que el personal a cargo de las contrataciones y de las adquisiciones tiene conocimiento y experiencia especializado.

Asimismo, el 30.77% piensa que la empresa se encuentra en un nivel avanzado, de esta forma cumple con los puntos anteriores, además de aplicarse la Ley de contrataciones y adquisiciones, por último, se tiene el 7.69% que consideran que la empresa está en un nivel inicial. Los colaboradores de la empresa encargados de la contratación se encuentran capacitados y con la experiencia de poder realizar dicha función, mejorando así la calidad que puede brindar la organización y el compartir su conocimiento para llevar un mejor control.

**Tabla 36.**

*Estado de la segregación de funciones en los procesos de contrataciones y adquisiciones (Logística y Abastecimiento)*

	Frecuencia	Porcentaje
CI inicial	7	26.92%
CI intermedio	12	46.15%
CI avanzado	5	19.23%
CI óptimo	2	7.69%

Nota: Elaboración propia en base a los datos obtenidos

En el punto del estado de la segregación de funciones en los procesos de contrataciones y adquisiciones el 46.15% consideran que se pone en práctica los procesos de contrataciones y adquisiciones, además de que estos se llevan a cabo con un manual aprobado por el titular. En segundo lugar, se tiene al 26.92% el cual los encuestados opinan que está en un nivel inicial y este se realiza sin ningún tipo de manual y sin ningún tipo de procedimiento aprobado. Seguidamente se tiene un

19.23% que consideran a la empresa en un nivel avanzado y finalmente un 7.69% consideran a la empresa en un nivel óptimo donde se informa a las áreas pertinentes temas como incumplimientos, observaciones y posibles deficiencias, este nivel es donde la empresa debería enfocar para poder realizar un mejor control y también de poder informas a los superiores con un determinado informe.

**Tabla 37.**

*Estado de la segregación de funciones en planeamiento, presupuesto, inversiones y seguimiento y evaluación*

	Frecuencia	Porcentaje
CI inicial	10	38.46%
CI intermedio	14	53.85%
CI avanzado	2	7.69%

Nota: Elaboración propia en base a los datos obtenidos

Para el estado de la segregación de funciones en planeamiento, presupuesto, inversiones, seguimiento y evaluación el 53.85% consideran a la empresa en un nivel intermedio, en el cual explica que esta segregación de funciones fue aprobado en manuales y procedimientos los cuales han sido aprobados por la Alta dirección y el titular, asimismo, el 38.46% considera a la empresa en un nivel inicial donde se realiza la segregación de funciones sin ningún manual o procedimiento aprobados, por último el 7.69% piensa que la empresa se encuentra en un nivel avanzado, donde existen manuales y procedimientos aprobados, además de promover la eficiencia y eficacia de cada proceso.

**Tabla 38.**

*Áreas, procesos y/o actividades relevantes para los logros de los objetivos de la entidad*

	Frecuencia	Porcentaje
CI inicial	4	15.38%
CI intermedio	14	53.85%
CI avanzado	7	26.92%
CI óptimo	1	3.85%

Nota: Elaboración propia en base a los datos obtenidos

En la tabla donde se debe señalar si se han identificado las áreas, procesos y/o actividades relevantes para los logros de los objetivos de la entidad, el 53.85% piensa que la empresa se encuentra en un nivel intermedio, en el cual se realizaron estudios en las áreas y actividades que crean valor o cuellos de botella.

Asimismo, el 26.92% considera a la empresa en un nivel avanzado, el cual integra los puntos anteriores, agregando que estos estudios son informados al titular de la empresa y a la Alta dirección. Con el 15.38% se tiene el nivel inicial y con un 3.85% se tiene el nivel óptimo. Es bueno poder saber cuales son las actividades que tienen mayor impacto en la empresa para poder sacarles el mayor potencial posible sin descuidar a las demás y también ayudar a establecer de igual manera todas las actividades mediante nuevos procesos más ágiles.

**Tabla 39.**

*Estado de los controles para el acceso, uso y verificación de los recursos (físicos, económicos, tecnológicos, bienes u otros) de la entidad*

	Frecuencia	Porcentaje
CI inicial	8	30.77%
CI intermedio	14	53.85%
CI avanzado	4	15.38%

Nota: Elaboración propia en base a los datos obtenidos

En el estado de los controles para el acceso, uso y verificación de los recursos de la entidad el 53.85% de los encuestados consideran a la entidad en un nivel intermedio, lo que involucra que existen procedimientos establecidos, los cuales se encuentran aprobados y además se aplican para poder utilizar, controlar y en general poder acceder a los recursos de la empresa como las instalaciones, recursos económicos, bienes entre otros.

Seguidamente se tiene el nivel inicial, con un porcentaje del 30.85% donde existen procedimientos, sin embargo, estos no se encuentran aprobados y en el nivel avanzado se tiene el 15.38%. con esta verificación de recursos se podrán analizar cómo se están utilizando y también poder mejorarlos con procesos más rápidos.

**Tabla 40.**

*Estado de la evaluación del desempeño institucional*

	Frecuencia	Porcentaje
CI inicial	5	19.23%
CI intermedio	16	61.54%
CI avanzado	3	11.54%
CI óptimo	1	3.85%
ci mejora continua	1	3.85%

Nota: Elaboración propia en base a los datos obtenidos

En cuanto al estado de la evaluación del desempeño institucional, el 61.54% piensa que la entidad se encuentra en el nivel intermedio, lo que involucra que existe un procedimiento aprobado el cual permite que se puedan realizar evaluaciones a través de indicadores.

Como siguiente nivel se encuentra el inicial el cual es representado por el 19.23% de tal forma que se realizan evaluaciones, mas no se cuenta con un procedimiento aprobado, seguidamente se tiene el nivel avanzado con un 11.54% el cual cuenta con procedimientos aprobados de acuerdo al PEI, finalmente en un nivel

óptimo se tiene el 3.85% y en el mismo nivel con un 3.85% un nivel de mejora continua.

Evaluar el desempeño ayuda a poder controlar el trabajo de las personas de una manera mas ordenada, con ella los trabajadores demostraran los que pueden llegar a realizar a favor de la empresa, además de poder recibir beneficios por metas u objetivos cumplidos.

**Tabla 41.**

*Estado de la evaluación del desempeño de personal*

	Frecuencia	Porcentaje
CI inicial	3	11.54%
CI intermedio	10	38.46%
CI avanzado	10	38.46%
CI óptimo	2	7.69%
ci mejora continua	1	3.85%

Nota: Elaboración propia en base a los datos obtenidos

Según la tabla sobre el estado de la evaluación del desempeño de personal el 38.46% está en el nivel intermedio y también en el avanzado, el primero se refiere a los procedimientos existentes para la evaluación del desempeño mientras que el nivel avanzado estos procedimientos se les da a conocer al personal. El nivel inicial tiene el 11.54% donde los procedimientos no están aprobados, siguiendo con el nivel óptimo con un 7.69% y por último el nivel de mejora continua con un 3.85%.

As i, se podrá observar la manera en la que el personal realiza sus funciones, mientras las realice con la mejor actitud puede llegar a influenciar en sus resultados, lo que no solo se beneficia el trabajador si no también la empresa.

**Tabla 42.**

*Estado de la rendición de cuentas del titular de la entidad hacia la Contraloría General de la República*

	Frecuencia	Porcentaje
CI inicial	6	23.08%
CI intermedio	9	34.62%
CI avanzado	11	42.31%

Nota: Elaboración propia en base a los datos obtenidos

Como se puede ver en la tabla siguiente, el 42.31% corresponde al nivel avanzado del control interno en donde las políticas y procedimientos de rendición de cuentas se encuentran aprobadas por la directiva, siguiendo con el 34.62% del nivel intermedio que menciona que las políticas y procedimientos no están aprobados y por último el nivel inicial con un 23.08%. Es importante que se lleguen aprobar las políticas y procedimientos para que la empresa pueda trabajar de manera mas organizada y además se pueda llevar un mejor control interno.

**Tabla 43.**

*Alineamiento de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) institucionales respecto a la política nacional de Gobierno Electrónico o la que haga sus veces en la Entidad*

	Frecuencia	Porcentaje
CI inicial	9	34.62%
CI intermedio	15	57.69%
CI avanzado	2	7.69%

Nota: Elaboración propia en base a los datos obtenidos

Con respecto al nivel de alineamiento de las tecnologías, el nivel intermedio con un 57.69% hace referencia que el plan se encuentra aprobado, siguiendo con el nivel inicial con un 34.62% de los encuestados que dicen que el plan recién está siendo elaborado y por último el 7.69% con un nivel avanzado. Con un plan ya establecido la organización puede partir de ahí a colaborar con la mejora de las

tecnologías aplicadas por la empresa para tener una mejor comunicación y una mejor información detallada.

**Tabla 44.**

*Estado de los controles en Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC)*

	Frecuencia	Porcentaje
CI inicial	7	26.92%
CI intermedio	17	65.38%
CI avanzado	2	7.69%

Nota: Elaboración propia en base a los datos obtenidos

En cuanto al estado de los controles de tecnologías el 65.38% del total de encuestados, dicen que se encuentra en un nivel intermedio haciendo referencia a que se encuentran lineamientos aprobados para el control, el 26.92% de un nivel inicial donde los lineamientos no se encuentran aprobados y por último un 7.69% con un nivel avanzado.

El estado de las tecnologías es muy importante, con ella se puede trabajar ya sea en la implementación de nuevas tecnologías o en poder crear los lineamientos para implementarlo.

**Tabla 45.**

*Revisión de procedimientos, actividades y tareas de los procesos existentes*

	Frecuencia	Porcentaje
CI inicial	3	11.54%
CI intermedio	17	65.38%
CI avanzado	6	23.08%

Nota: Elaboración propia en base a los datos obtenidos

Según los encuestados de la empresa prestadora de servicios el 65.38% menciona que la empresa cuenta con revisión de procedimientos, actividades y tareas

de los procesos existentes aprobadas colocando en un nivel intermedio de control interno, siguiendo con el nivel avanzado con un 23.08% donde además de lo anterior cuenta con formatos y documentos de revisión y para finalizar el nivel inicial con un 11.54%.

Para realizar una revisión más rápida y efectiva, se podría hacer con una automatización, esto ayudaría bastante a la organización, pero se tendría que tener los documentos, formatos y demás de manera digital.

**Tabla 46.**

*Sistemas de información (físicos y electrónicos) de la entidad*

	Frecuencia	Porcentaje
CI inicial	4	15.38%
CI intermedio	12	46.15%
CI avanzado	7	26.92%
CI óptimo	3	11.54%

Nota: Elaboración propia en base a los datos obtenidos

Con respecto de los sistemas de información de la empresa, el 46.15% considera a la entidad en un nivel intermedio, el cual involucra que existen procedimientos aprobados y que estos son preservados de forma física, seguidamente un porcentaje del 26.92% considera que la empresa está en un nivel avanzado, donde además del punto anterior la información es cuidadosamente revisada y analizada para la toma de decisiones.

El 15.38% considera a la empresa en un nivel inicial y el 11.54% en un nivel óptimo. Con un sistema de información se podrá tomar mejores decisiones, al tener la data de la empresa mas resumida para tomar la mejor decisión para la organización.

**Tabla 47.**

*Estado de los atributos (calidad, suficiencia y responsabilidad) del Sistema de Información de Gestión Administrativa (o el equivalente en la entidad) para las áreas de contabilidad, tesorería, logística, presupuesto y personal)*

	Frecuencia	Porcentaje
CI inicial	9	34.62%
CI intermedio	16	61.54%
CI avanzado	1	3.85%

Nota: Elaboración propia en base a los datos obtenidos

Para el punto del estado de los atributos del Sistema de Información de Gestión Administrativa para las áreas de contabilidad, tesorería, logística, presupuesto y personal, donde el 61.54% de los encuestados piensa que la empresa se encuentra en un nivel medio, lo cual significa que existe el sistema de información integrado y este cuenta con procedimientos específicos, de tal forma que este establece usos y responsabilidades a las áreas, seguido por el 34.62% que considera a la empresa en un nivel inicial donde tan solo existe dicho sistema integrado y para finalizar se tiene al 3.85% que considera a la empresa en el nivel avanzado.

Poder tener un sistema integrado con procedimientos específicos por área, ayuda a llevar un mejor control interno y de las actividades que se realizan.

**Tabla 48.**

*Estado del Archivo Institucional*

	Frecuencia	Porcentaje
CI inicial	6	23.08%
CI intermedio	16	61.54%
CI avanzado	4	15.38%

Nota: Elaboración propia en base a los datos obtenidos

En cuanto al estado del Archivo Institucional, se tiene el nivel intermedio representado por el 61.54% donde se cuenta con un archivo institucional, además de seguirse los lineamientos dados por el archivo general de la nación, seguido se encuentra el nivel inicial con un 23.08% en el cual tan solo existe un archivo institucional sin seguir los lineamientos del archivo general, y muy de cerca se encuentra el nivel avanzado con un porcentaje del 15.38%. El archivo institucional de la organización permitirá llevar un mejor control de los procedimientos, lo que estaría relacionado con la información y comunicaciones.

**Tabla 49.**

*Estado de los controles en Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC)*

	Frecuencia	Porcentaje
CI inicial	6	23.08%
CI intermedio	15	57.69%
CI avanzado	5	19.23%

Nota: Elaboración propia en base a los datos obtenidos

En el estado de los controles en las TIC, en el nivel intermedio se encuentra el 57.69% el cual contiene los lineamientos aprobados para poder mantener el control de las TIC, continuando con el 23.08% que considera que la empresa está en un nivel inicial, lo que significa que los lineamientos no hay sido previamente aprobados, finalizando con el 19.23% que piensa que la empresa está en un nivel avanzado donde existen los lineamientos aprobados y además de ellos estos se aplican en la empresa.

Si la empresa aplica tecnologías de comunicación esto beneficia tanto el control interno como la gestión de la misma organización facilitando así la toma de decisiones.

**Tabla 50.**

*Estado de la comunicación interna de apoyo al Control Interno*

	Frecuencia	Porcentaje
CI inicial	4	15.38%
CI intermedio	14	53.85%
CI avanzado	8	30.77%

Nota: Elaboración propia en base a los datos obtenidos

En cuanto al estado de la comunicación interna de apoyo al Control Interno, se tiene que el 53.85% piensa que la entidad se encuentra en un nivel intermedio, en el cual la empresa si cuenta con procedimientos que facilitan la comunicación interna, asimismo en este nivel se cuenta con procedimientos y directivas aprobadas.

Seguidamente se tiene el nivel avanzado con un porcentaje del 30.77% en el cual los medios de comunicación interna son utilizados de forma bastante regular y para finalizar se tiene el nivel inicial con un 15.38%. La empresa tiene una buena comunicación interna, permitiendo el apoyo constante entre las áreas ya que la comunicación es fundamental en las organizaciones.

**Tabla 51.**

*Estado de los medios de comunicación externos*

	Frecuencia	Porcentaje
CI inicial	11	42.31%
CI intermedio	10	38.46%
CI avanzado	5	19.23%

Nota: Elaboración propia en base a los datos obtenidos

En cuanto a los estados de los medios de comunicación externos, el 42.31% con un nivel inicial no cuenta con procedimientos específicos, asimismo el 38.46% con un nivel intermedio que cuenta con procedimientos aprobados y uso de medios para la comunicación externa y por último el nivel avanzado con un 19.23% que

cuenta con un funcionario responsable. La empresa tiene un poco comunicación externa, tienen pocos medios con externos, esto podría cambiar con un mejor procedimiento para mantener una comunicación constante.

**Tabla 52.**

*Estado de medidas de evaluación para comprobar el avance del Sistema de Control Interno*

	Frecuencia	Porcentaje
CI inicial	2	7.69%
CI intermedio	13	50.00%
CI avanzado	10	38.46%
CI óptimo	1	3.85%

Nota: Elaboración propia en base a los datos obtenidos

Como se puede ver en la siguiente tabla, el 50.00% nos dice que esta en un nivel intermedio, que las medidas están normadas y cuentan con procedimientos específicos, el 38.46% indica que se determinan instrumentos como línea base, indicadores y resultados, colocándolo en un nivel avanzado, siguiendo con el nivel inicial con un 7.69% donde la organización realiza el seguimiento y por último el 3.85% con un nivel óptimo.

Se puede ver que la empresa esta empezando a llegar al punto optimo esperado donde en las medidas de su sistema de control interno se soluciona de manera inmediata cuando se encuentra algún problema, con ello se ve un gran avance de poder gestionar de mejor manera el control interno.

**Tabla 53.**

*Estado de las acciones de Prevención y Monitoreo del cumplimiento del Sistema de Control Interno*

	Frecuencia	Porcentaje
CI inicial	3	11.54%
CI intermedio	19	73.08%
CI avanzado	3	11.54%
CI óptimo	1	3.85%

Nota: Elaboración propia en base a los datos obtenidos

En la tabla N° 53 acerca del estado de las acciones de prevención el 73.08% indica que se encuentra en un nivel intermedio donde se practican acciones de monitoreo y prevención bajo lineamientos, asimismo un 11.54% tanto para el nivel inicial como para el intermedio. En el caso del nivel inicial las acciones aplicadas no están en un marco aprobado y en cuanto al nivel avanzado estos resultados del monitoreo aprobado se avisan oportunamente y por último el nivel óptimo con un 3.85%.

No solo se deben de detectar las acciones si no rápidamente corregirlas o darle alguna solución, siempre para la mejora de la organización, encontrando métodos, procesos o procedimientos que muestren los errores al instante, es aquí donde se recomienda la implementación de la automatización.

**Tabla 54.**

*Ambiente de control*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	13	50%
Medio	13	50%

Nota: Elaboración propia en base a los datos obtenidos

En la tabla relacionada al indicador de ambiente de control de la encuesta realizada, el 50% corresponde tanto al nivel medio como nivel bajo, esto quiere decir que la empresa tiene un valor promedio mayor según la escala de Control Interno, siendo un 39.72% el indicador de Control Interno. El ambiente de control aun falta por mejorar, se tienen varios aspectos que considerar y que se pueden mejorar con la implementación de la automatización para la mejora del control interno.

**Tabla 55.**

*Evaluación de Riesgos*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	16	62%
Medio	10	38%

Nota: Elaboración propia en base a los datos obtenidos

Según se muestra en la tabla número 55, el indicador de evaluación de riesgos tuvo el 62% como puntaje en el nivel bajo u un 38% en el nivel medio. Pero a nivel general esta dimensión con un promedio total es de 40.31% siendo el segundo mas alto indicador de la empresa de servicios. Se puede apreciar que no se cuenta todavía con un programa, persona que pueda detectar los riesgos o realizar una evaluación minuciosa de estos, es un aspecto por mejorar.

**Tabla 56.**

*Actividades de Control Gerencial*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	35%
Medio	17	65%

Nota: Elaboración propia en base a los datos obtenidos

En la siguiente tabla se muestra los resultados obtenidos de la dimensión de actividades de control gerencial, donde la empresa tiene un 65% de nivel medio y un

35% en nivel bajo. Como promedio general de indicador tiene un 39.18% siendo el mas bajo de la empresa y en el cual se debería mejorar. Como actividades de control gerencial la empresa va por buen camino, buscando siempre la mejora y el crecer tanto la empresa como los colaboradores.

**Tabla 57.**

*Información y Comunicaciones*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	23%
Medio	20	77%

Nota: Elaboración propia en base a los datos obtenidos

En la tabla del indicador de información y comunicaciones el nivel medio cuenta con un 77% y el nivel bajo con un 6%, además como promedio general de indicador es de 39.49% de puntaje positivo que cuenta la empresa. Se considera que la empresa tiene una comunicación asertiva, pero se considera que el implementar una automatización para la mejora del control automático ayude bastante a la organización.

**Tabla 58.**

*Actividades de Supervisión*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	13	50%
Medio	13	50%

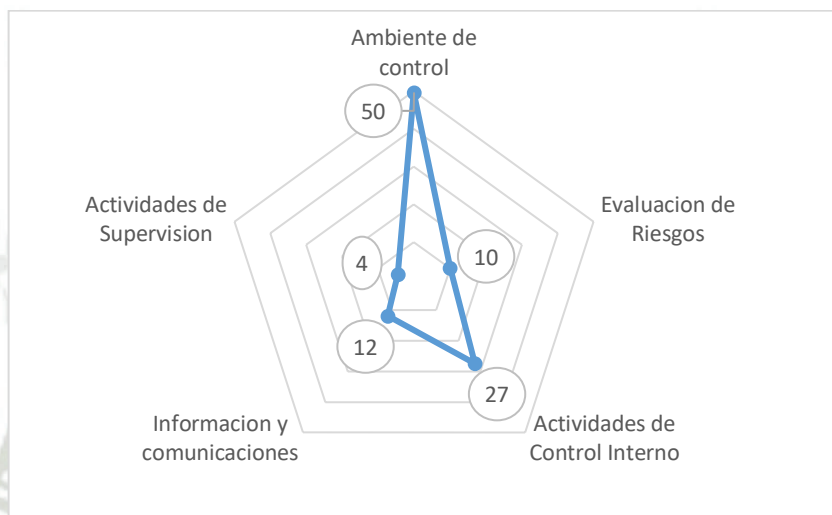
Nota: Elaboración propia en base a los datos obtenidos

Como se muestra en la tabla 58 del indicador de actividades de supervisión, el 50% esta tanto en el nivel bajo como en el nivel medio, además en el promedio general del indicador cuenta con un 44.62% siendo el más alto de todos, indicando que la empresa se encuentra bien en este aspecto. Se considera que a la organización

le faltaría poder establecer como mejorar las actividades de supervisión, una opción es el control automático, porque reduciría el tiempo de ejecución y además mejoraría la detección de inconvenientes.

**Figura 21**

*Promedio por componente*



Nota: Se puede ver el promedio del total de las encuestas realizadas. Elaboración propia en base a los datos obtenidos

En el gráfico de promedio por componente, el componente mejor evaluado es del ambiente de control con un puntaje de 50 y en términos de promedio se encuentra en el nivel avanzado, siguiendo con el nivel intermedio con un puntaje de 27 es de actividades de control interno por último y en el nivel inicial están información y comunicaciones con un puntaje de 12, evaluación de riesgos con un 10 y al final actividades de supervisión con un puntaje de 4.

Se puede apreciar que el control interno que lleva la empresa va por buen camino, cuenta con varios puntos de la encuesta que se aplican de manera correcta enfocada a los 5 indicadores y otros que se encuentran en un proceso de mejora,

cuenta también con las capacitaciones constantes acerca del control interno a los trabajadores, tiene procesos establecidos y se lleva un control de estos de manera manual, falta digitalizar la data para que se pueda apreciar la información de mejor manera.

En cuanto a los aspectos tecnológicos la empresa considera la implementación de un sistema de control como una proyección a largo plazo, además tienen una buena comunicación tanto interna como externa.

### 3.3.2. ANÁLISIS INFERENCIAL DE LOS RESULTADOS

**Tabla 59.**

*Correlaciones*

		AmbienteControl	EvaluacionRiesgos	ActivControlGerencial	InformacionComunicacion	ActividadesSupervision
AmbienteControl	Correlación de Pearson	1	0.264	0.164	0.050	0.125
	Sig. (bilateral)		0.193	0.423	0.809	0.544
	N	26	26	26	26	26
EvaluacionRiesgos	Correlación de Pearson	0.264	1	0.155	-0.024	-0.060
	Sig. (bilateral)	0.193		0.450	0.908	0.770
	N	26	26	26	26	26
ActivControlGerencial	Correlación de Pearson	0.164	0.155	1	-0.217	-0.151
	Sig. (bilateral)	0.423	0.450		0.287	0.462
	N	26	26	26	26	26
InformacionComunicacion	Correlación de Pearson	0.050	-0.024	-0.217	1	0.304
	Sig. (bilateral)	0.809	0.908	0.287		0.131
	N	26	26	26	26	26
ActividadesSupervision	Correlación de Pearson	0.125	-0.060	-0.151	0.304	1
	Sig. (bilateral)	0.544	0.770	0.462	0.131	
	N	26	26	26	26	26

Nota: Elaboración propia en base a los datos obtenidos

Según la tabla 59, sobre las correlaciones de los indicadores en el caso ambiente de control tiene una correlación directa baja con la evaluación de riesgos de .264, actividades de control gerencial con un .164 y actividades de supervisión .125 de coeficiente de correlación de Pearson y una correlación directa muy débil con el indicador de información y comunicaciones con un coeficiente de .050.

El indicador de evaluación de riesgos tiene una correlación directa baja con el indicador de actividades de control gerencial con un .155 de correlación de Pearson,

además tiene una correlación inversa con información y comunicaciones con un  $-.024$  y actividades de supervisión con un  $-.060$ , esto quiere decir que si una sube la otra bajará.

Siguiendo con el siguiente indicador actividades de control gerencial tiene una correlación inversa con información y comunicaciones con un coeficiente de correlación de Pearson de  $-.217$  y también con actividades de supervisión con un  $-.151$  y por último el indicador de información y comunicaciones tiene una correlación directa moderada con actividades de supervisión con un coeficiente de Pearson de  $.304$ .

En función a los resultados obtenidos relacionados con los objetivos planteados de la presente investigación, se logró identificar que el resultado relacionado al primer objetivo específico indica que actualmente la gestión de control interno en la empresa prestadora de servicios de limpieza se lleva a cabo por el área administrativa como operativa de la organización, se tiene proyecciones a mediano plazo de poder crear el área específica para brindar mas soporte ya que la gerencia de la organización considera que aportaría valor esta mejora, asimismo si se considera que existe una cultura de control interno ya que se cuenta con parámetros de control y calidad, en constante evaluación y la organización se encuentra dispuesta a seguir oportunidades de mejora.

En el segundo objetivo específico se encontró que la gestión de control interno de la empresa objeto de investigación mejoraría con una implementación del control automático mencionado, ya que se considera que el dashboard propuesto como parte de la automatización, facilita la toma de decisiones, grafica los puntos de dolor del proceso de despachos que en este caso corresponde a las irregularidades de registro de mercadería y también al retraso que existe en este mismo.

## CONCLUSIONES

PRIMERA: Primeramente y tras el análisis de los resultados obtenidos en la presente investigación, se puede concluir que el desarrollo de un control automático en el registro y recepción de guías de remisión en una empresa prestadora de servicios de limpieza tiene un impacto positivo y directo sobre la gestión del control interno, debido a que el indicador denominado actividades de supervisión, tiene una correlación moderada con el indicador de información y comunicaciones, determinado por un coeficiente de correlación de Pearson de .304. Esto quiere decir que a mayores niveles de avance en las acciones preventivas y de monitoreo del sistema de control interno, se darán mayores resultados positivos en las actividades, procedimientos y controles que la gerencia administrativa haya establecido en la empresa con el objetivo de administrar y brindar información oportuna.

SEGUNDA: Asimismo se puede concluir que debido a que la gestión de control interno en el registro y recepción de mercaderías se lleva de manera manual mediante archivos Excel, no posee un 100% de eficacia ya que se encontraron irregularidades en un 4.68% de los registros.

TERCERA: De igual manera, se concluye que mejorando la gestión de control interno en la empresa prestadora de servicios se daría una mejora en los tiempos de registro de los despachos ya que se encontraron irregularidades en un 42.33% de registros.

CUARTA: Se concluye que, para la automatización del control de registro y control de mercadería, se puede elegir idealmente el programa de Audit Command Language (ACL) para realizar la automatización en la extracción de la base de datos acerca de la recepción y registro de mercadería de una empresa prestadora de servicios de limpieza, como la empresa objeto de la presente investigación.

QUINTA: Finalmente, se puede concluir que, mediante la automatización del control del registro y recepción de mercaderías en la empresa prestadora de servicios de limpieza, se controlaría las irregularidades a través de una alerta vía correo electrónico en donde se indica la desviación del registro para poder agilizar la toma de decisiones, con ello las irregularidades se verían reducidas.



## RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda a la empresa en general, incursionar en un sistema de información gerencial para poder tener accesibilidad de información global de la empresa, de esta manera se facilita la toma de decisiones, no recomendamos un ERP debido al tamaño de la empresa, pero si poder tomar en cuenta los programas como ACL, KNIME entre otros programas de análisis de datos.

SEGUNDA: Se recomienda a las empresas en general fomentar capacitaciones, charlas, programas de entrenamiento, entre otros que informen sobre el uso adecuado de los programas de análisis de datos, esto puede ser enfocado principalmente a los jefes, encargados, coordinadores, etc, para poder crear una cultura organizacional en caminada en mejorar el control interno.

TERCERA: Se recomienda tomar en cuenta la presente investigación para futuros investigadores que sigan indagando sobre el tema de las automatizaciones enfocadas en prevenir riesgos, para la mejora de toma de decisiones de las diferentes áreas que pueda tener una organización.

CUARTA: Se propone un monitoreo continuo de los procedimientos de despachos desarrollados por la empresa con la finalidad de preservar la eficiencia y eficacia de la organización

## REFERENCIAS

- Asociación Española para la calidad. (2022). *Asociación Española para la Calidad*. Obtenido de Asociación Española Para La Calidad: <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso>
- Benanav, A. (2021). *La automatización y el futuro del trabajo*. Traficantes de Sueños. Obtenido de <https://traficantes.net/libros/la-automatizaci%C3%B3n-y-el-futuro-del-trabajo>
- Bennett, G. (1930). *Fraud: its control through accounts*. New York: Century Co. Obtenido de <https://www.worldcat.org/title/fraud-its-control-through-accounts/oclc/24078467>
- Calderón, A. (2021). Perú Digital. El camino hacia la transformación. *AMAZON WEB SERVICES INSTITUTE*, 1-37. Obtenido de <https://d1.awsstatic.com/institute/Peru%20Digital-El%20camino%20hacia%20la%20transformacion%2020210317.pdf>
- Cámara de Comercio de Lima. (01 de Agosto de 2022). Sector de servicios crecía 4.9%, pero no es suficiente. *LA CAMARA*. Obtenido de <https://lacamara.pe/sector-servicios-creciera-49-pero-no-es-suficiente/>
- Contraloría, L. (2018). *Marco conceptual del control interno*. Lima. Obtenido de [file:///C:/Users/2FAST/Downloads/Marco\\_Conceptual\\_Control\\_Interno\\_CGR.pdf](file:///C:/Users/2FAST/Downloads/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf)
- De Prado, E. (13 de febrero de 2018). Control Interno y Auditoría. *Audalianexia*. Obtenido de <https://www.audalianexia.com/blog/auditoria/control-interno-y-auditoria/>
- ECulturaGroup. (2019). *Definición y etimología de automatización*. Bogotá: Deficiona. Obtenido de <https://definiciona.com/automatizacion/>
- Elragal, A. (2014). Big Data Analytics: A Literature Review Paper. *ResearchGate*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/Ahmed-Elragal/publication/264555968\\_Big\\_Data\\_Analytics\\_A\\_Literature\\_Review\\_Paper/links/541e9b9a0cf203f155c0655a/Big-Data-Analytics-A-Literature-Review-Paper.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Ahmed-Elragal/publication/264555968_Big_Data_Analytics_A_Literature_Review_Paper/links/541e9b9a0cf203f155c0655a/Big-Data-Analytics-A-Literature-Review-Paper.pdf)
- Fabregat, A., Martín, J., & Moreno, N. (2011). Gestión de coberturas de personal en atención primaria. Automatización del cálculo. Obtenido de

<https://dokumen.tips/documents/gestion-de-coberturas-de-personal-en-atencion-primaria-automatizacion-del.html?page=4>

Fonseca, O. (2011). *Sistemas de control interno para organizaciones*. Lima: IICO. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=plsiU8xoQ9EC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

García, A. (2005). *El Control Automatico de la Industria*. Castilla-la Mancha: Ediciones de la Universidad de Castilla-La Mancha. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=MzLgX4uM-O0C&oi=fnd&pg=PA15&dq=info:6Othe-dr8wwJ:scholar.google.com/&ots=gOBsqQcOkA&sig=J4Xt5wrXCzWn-6Dj6AdOmYGkYH4#v=onepage&q&f=false>

García, E. (1999). *Automatizacion de Procesos Industriales*. España: Universitat Politecnica de Valencia. Obtenido de [https://gdocu.upv.es/alfresco/service/api/node/content/workspace/SpacesStore/ba85b785-46cb-49e6-a006-a8626d4177e1/TOC\\_4116\\_01\\_01.pdf?guest=true](https://gdocu.upv.es/alfresco/service/api/node/content/workspace/SpacesStore/ba85b785-46cb-49e6-a006-a8626d4177e1/TOC_4116_01_01.pdf?guest=true)

Guerrero, M., Medina, A., & Nogueira, D. (2020). Procedimiento de gestión de riesgos como apoyo a la toma de decisiones. *SCIELO*. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362020000100002#B2](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362020000100002#B2)

Herrera, R. (2019). *Propuesta de automatización para la mejora del proceso de renovación de contratos del área de recursos humanos de una empresa privada*. Lima. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/1ff60132-91af-4bdc-b236-a7e62c76cde1/content>

Huaman, L. (2012). *Sistema de control de inventario y reportes de almacén para ceva Logistics S.R.L.* Iquitos. Obtenido de [https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/2550/Luis\\_Tesis\\_Titulo\\_2012.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/2550/Luis_Tesis_Titulo_2012.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Kaiem. (1986). *Mejora Continua .Principios*. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v11n2/rdir05217.pdf>

- LA CONTRALORIA. (2014). *Medicion de la Implementacion del Sistema de Control Interno* .  
Lima. Obtenido de  
[https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control\\_interno/documentos/Publicaciones/Medicion\\_SCI\\_2014.pdf](https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/Publicaciones/Medicion_SCI_2014.pdf)
- Lima, L. C. (5 de Abril de 2021). Sector servicios aun esta lejos de la recuperacion . *La Cámara*.  
Obtenido de <https://lacamara.pe/sector-servicios-aun-esta-lejos-de-la-recuperacion/#:~:text=El%20sector%20servicios%20aporta%20el,clave%20para%20la%20reactivaci%C3%B3n%20econ%C3%B3mica>.
- Ojeda, S. (2021). *Automatización del proceso de implementación de un sistema de control interno de la empresa Optimiza 360 en tiempos del coronavirus*. Piura. Obtenido de  
[https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4839/ING\\_2102.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4839/ING_2102.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Parra Hanco, N. (2019). *Determinación de los factores relacionados con la implementación de la facturación electrónica en la gestión empresarial de los negocios comerciales*. Arequipa.  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10109/COMpahanm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Power Data. (2022). *Power Data*. Power Data. <https://www.powerdata.es/servicios-de-consultoria>
- RAE. (2021). En A. d. Española, *Real Academia Española*. Obtenido de  
<https://dle.rae.es/digitalizar>
- Romero, D. (2009). *Propuesta de automatizacion de los procesos de verificación y despachos en una empresa panificadora*. Bogota. Obtenido de  
<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/7303/tesis301.pdf>
- Romero, G., & Espin, E. (2015). *Firma digital, emisión y notificación de comprobantes electrónicos del SRI para Pymes y Micropymes*. Guayaquil. Obtenido de  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10330/1/UPS-GT001242.pdf>

Sinnexus. (2022). Sinergia e Inteligencia de Negocio S.L. Obtenido de Sinergia e Inteligencia de Negocio S.L.: <https://www.sinnexus.com/empresa/index.aspx>

Soler, R., Varela, P., Oñate, A., & Naranjo, E. (2018). La gestión de riesgo. *DIALNET*, 51-62. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6892841>

Soto, J. (2014). *Estudio economico para evaluar la viabilidad y el impacto financiero de implementar un sistema ERP en la corporacion aceros Arequipa*. Universidad Catolica de Santa Maria, Arequipa. Obtenido de <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/2083/54.0957.CE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Suclla, G. (2015). *Propuesta de implementación del sistema Sap Business one en una distribuidora de insumos farmacéuticos y de consumo para lograr la optimización de sus procesos arequipa 2015*. Arequipa. Obtenido de <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/2226>

SUNAT. (08 de mayo de 2022). *Gob.pe*. Obtenido de Gob.pe web site: <https://www.gob.pe/7899-guia-de-remision>

Torres Faundez, E. (2021). *Propuesta de mejora de procesos en el cierre de facturación del área de clientes especiales en una empresa prestadora de servicios, Arequipa 2020*. Arequipa. Obtenido de <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12920/10950>

Torres, J. (2017). *El control interno en la gestion de inventarios de las empresas comercializadoras de productos tecnologicos*. Lima. Obtenido de [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3096/torres\\_cj.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3096/torres_cj.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Torres, M. (2019). *Plan de automatización de procesos para mejorar la gestión del talento humano de la dirección de producción del honorable gobierno provincial de Tungurahua*. Ambato. Obtenido de [https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/29349/1/Tesis\\_%20t1546msi.pdf](https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/29349/1/Tesis_%20t1546msi.pdf)

Trinidad, M. (2019). *Sistema de Información Gerencial y la Gestión Administrativa de la Institución Educativa Honores*. Lima: Universidad Peruana de las Américas. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/844/Sistema%20de%20informaci%C3%B3n%20gerencial%20y%20la%20gesti%C3%B3n%20administrativa%20de%20la%20instituci%C3%B3n%20educativa%20honores%20del.....pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Los%20sis>

TRM, G. d. (16 de marzo de 2022). *U.S. Department of Veterans Affairs*. Obtenido de <https://www.oit.va.gov/Services/TRM/ToolPage.aspx?tid=6681>

Urrutia, M. (2004). *Script, un modelo cognitivo dle lenguaje*. Viña del Mar. Obtenido de [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-09342004005500005](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-09342004005500005)

Valencia, F. (2015). *La auditoría continua, un modelo complementario que permite agregar valor a la auditoría moderna*. Lima. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/325897154\\_La\\_auditoria\\_continua\\_un\\_modelo\\_complementario\\_que\\_permite\\_agregar\\_valor\\_a\\_la\\_auditoria\\_moderna](https://www.researchgate.net/publication/325897154_La_auditoria_continua_un_modelo_complementario_que_permite_agregar_valor_a_la_auditoria_moderna)

Vieira, J. (2020). *Sistema de control interno para fortalecer la gestión administrativa de una distribuidora dental de Lambayeque*. Pimentel. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7789/Vilela%20Colch%C3%B3n%20Julio%20Alberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



ANEXOS

## ANEXO 1

### GUIA DE ENTREVISTA

Buen día, nos dirigimos a ustedes para su gentil apoyo en el trabajo de investigación que estamos desarrollando que lleva por título “Propuesta para la elaboración de un control automático de guías de remisión y su impacto sobre la gestión de control interno de una empresa prestadora de servicios de limpieza en Arequipa, 2021”. Para ello; requerimos su sincera colaboración con las siguientes interrogantes; cabe mencionar que esta entrevista estará compuesta por solamente 10 preguntas y se aplicará en un tiempo estimado de 35 minutos.

#### **Inicio del cuestionario**

1. ¿Cuáles son sus objetivos como empresa a mediano y largo plazo?
2. ¿Cuál cree usted que es el futuro del sector en el cual actualmente opera?
3. ¿Cómo se desarrolla la comunicación con sus colaboradores?
4. ¿Considera usted que tiene una cultura de control interno?
5. ¿Han ocurrido irregularidades en la documentación utilizada en la empresa?
6. ¿Cuenta con un ERP? De ser negativa la respuesta ¿Qué es lo que limita la implementación de un ERP?
7. ¿Actualmente se cuenta con algún encargado del control interno en la organización?
8. ¿Considera que aportaría valor el mejorar el sistema de control interno de la empresa?
9. ¿Qué sistema de información utilizan en la organización? ¿Tienen dificultades al utilizarlo?
10. ¿En la actualidad se cuenta con un plan de capacitaciones para los colaboradores en el sistema de información que manejan como empresa?

*Fin de la entrevista.*

## ANEXO 2

### CUESTIONARIO

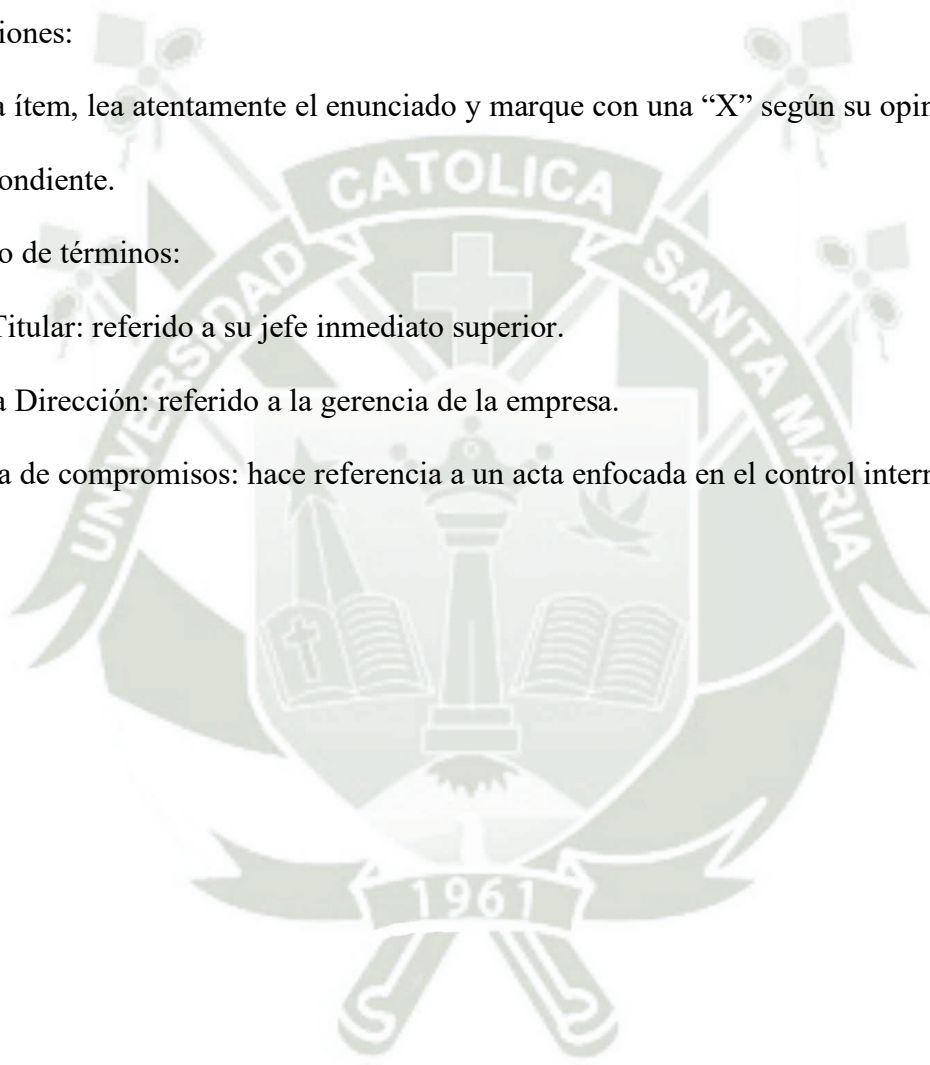
Buen día, nos dirigimos a ustedes para su gentil apoyo en el trabajo de investigación que estamos desarrollando que lleva por título “Propuesta para la elaboración de un control automático de guías de remisión y su impacto sobre la gestión de control interno de una empresa prestadora de servicios de limpieza en Arequipa, 2021”. Para ello; requerimos su sincera colaboración en el siguiente cuestionario.

Indicaciones:

En cada ítem, lea atentamente el enunciado y marque con una “X” según su opinión lo correspondiente.

Glosario de términos:

- El Titular: referido a su jefe inmediato superior.
- Alta Dirección: referido a la gerencia de la empresa.
- Acta de compromisos: hace referencia a un acta enfocada en el control interno.



<b>1. Precise el nivel de compromiso mostrado por el Titular y la Alta Dirección con el Control Interno</b>	
no existe	el acta de compromiso no ha sido elaborada
ci inicial	el acta de compromiso ha sido elaborada pero aún no está suscrita por el Titular
ci intermedio	el acta de compromiso ha sido elaborada y suscrita por el Titular y alta dirección, y se dispone la conformación del comité de control interno
ci avanzado	cumple con la opción 2 y además se difunde a la entidad
ci óptimo	cumple con la opción 3 y además el Titular y alta dirección brindan facilidades administrativas y técnicas para el adecuado funcionamiento del comité de control interno
ci mejora continua	cumple con la opción 4 y además hay una adecuada participación de la alta dirección para evaluar, retroalimentar y mejorar el funcionamiento del comité de control interno
<b>2. Precise el estado del Comité de Control Interno</b>	
no existe	el comité de control interno no ha sido constituido
ci inicial	el comité de control interno está constituido e integrado por el nivel directivo de la entidad para la toma de decisiones
ci intermedio	cumple con la opción 1 y además el comité convoca y realiza las sesiones de trabajo contando con las actas suscritas respectivas
ci avanzado	cumple con la opción 2 y además el comité ha elaborado y aprobado su Plan de trabajo
ci óptimo	cumple con la opción 3 y además sesiona con asistencia del nivel directivo y toma decisiones
ci mejora continua	cumple con la opción 4 y además cumple con acuerdos establecidos en actas anteriores
<b>3. Señale cuál es el nivel de difusión dado por el Titular y la Alta Dirección al Sistema de Control Interno (directivas, normas, implementación, etc.)</b>	
no existe	no existe ningún tipo de difusión
ci inicial	la difusión es muy poco frecuente y sin objetivos claros
ci intermedio	la difusión se hace bajo objetivos identificables pero no a toda la entidad
ci avanzado	la difusión se hace bajo objetivos identificables y a todo nivel en la entidad
ci óptimo	cumple con la opción 3 y además se reciben o solicitan sugerencias para mejorar la implementación del Sistema de control interno
ci mejora continua	cumple con la opción 4 y además se implementan cambios a partir de las sugerencias recibidas
<b>4. Señale el estado de la promoción de la capacitación en Control Interno dirigida al personal</b>	
no existe	no se brinda capacitación en control interno
ci inicial	Se han realizado o realizan charlas de sensibilización o capacitaciones cortas y/o generales pero que no están ligadas a un Plan de capacitación en control interno en la entidad
ci intermedio	Se han realizado o realizan charlas de sensibilización o capacitaciones cortas pero también actividades de capacitación especializadas pero en ninguna está enmarcada en un Plan de capacitación en control interno
ci avanzado	Se han realizado o realizan charlas de sensibilización o capacitaciones cortas pero también actividades de capacitación especializadas pero las actividades de sensibilización y capacitación sí forman parte de un Plan de capacitación en control interno
ci óptimo	cumple con la opción 3 y además se ha cumplido con todos los objetivos del Plan de capacitación
ci mejora continua	cumple con la opción 4 y la capacitación se realiza en forma permanente con la finalidad de retroalimentar los conocimientos adquiridos.
<b>5. Sobre el Informe de Diagnóstico del Sistema de Control Interno</b>	
no existe	no se cuenta con informe de diagnóstico
ci inicial	Se cuenta con informe de diagnóstico elaborado de manera general pero no se ha seguido la guía Metodológica de la contraloría ni las políticas nacionales en relación a las normas nacionales (Modernización de la gestión Pública, Simplificación administrativa, gobierno electrónico, normativa del Organismo Supervisor de las contrataciones del estado OSce, Presupuesto por resultados, otros)
ci intermedio	el informe de diagnóstico fue elaborado considerado la guía Metodológica de la contraloría general de la república, así como las políticas nacionales relacionadas (Modernización de la gestión Pública, Simplificación administrativa, gobierno electrónico, normativa del Organismo Supervisor de las contrataciones del estado OSce, Presupuesto por resultados, otros)
ci avanzado	cumple con la opción 2 y habiéndose realizado a nivel de entidad y a nivel de procesos.
ci óptimo	cumple con la opción 3 y además el informe de diagnóstico se ha realizado con las sugerencias y aportes de todas las unidades orgánicas.
ci mejora continua	cumple con la opción 4 y además se realiza el seguimiento permanente al informe de diagnóstico

<b>6. Sobre el nivel de elaboración del Plan de Trabajo Implementación del Sistema del Control Interno</b>	
no existe	no existe Plan de implementación del Sistema de control interno
ci inicial	el Plan de implementación del Sistema de control interno ha sido elaborado en base al informe de diagnóstico
ci intermedio	cumple con la opción 1 y además el Plan de implementación está relacionado a los planes estratégicos y operativos de la entidad
ci avanzado	cumple con la opción 2 y además para elaborar el Plan de implementación se consideró el modelo propuesto por la contraloría general de la república
ci óptimo	cumple con la opción 3 y además el Plan de implementación fue aprobado por el comité de control interno, el Titular y alta dirección
ci mejora continua	cumple con la opción 4 y además se ejecutan las actividades del Plan de implementación de acuerdo a lo programado
<b>7. Sobre el Informe de Avance del Plan de Implementación del Sistema de Control Interno</b>	
no existe	no se cuenta con el informe de avance del Plan de implementación
ci inicial	la entidad ha designado el área responsable de elaborar el informe de avance del Plan de implementación del Sistema de control interno
ci intermedio	cumple con la opción 1 y además el área responsable de elaborar el informe de avance del Plan de implementación lo entrega periódicamente
ci avanzado	cumple con la opción 2 y además el informe de avance del Plan de implementación muestra un alto grado de cumplimiento (más del 70% de sus actividades) pero no identifica problemas ni propone medidas correctivas
ci óptimo	cumple con la opción 3 y además el informe de avance sí identifica problemas existentes y propone medidas correctivas
ci mejora continua	cumple con la opción 4 y además el titular y la alta dirección toman medidas correctivas en base a los problemas identificados en el informe de avance
<b>Total</b>	
<b>8. Señale las facilidades (personal, local, equipos informáticos, presupuesto, etc.) dadas por la Alta Dirección al trabajo del Órgano de Control Institucional</b>	
no existe	no se brinda ningún tipo de facilidad
ci inicial	las facilidades son pocas en aspectos vinculados a: información, presupuesto, logística, personal, infraestructura y otros
ci intermedio	las facilidades solamente cubren adecuadamente algunos aspectos pero no otros
ci avanzado	las facilidades están cubiertas adecuadamente para aspectos de: información, presupuesto, logística, personal, infraestructura y otros
ci óptimo	cumple con la opción 3 y además los requerimientos del Oci son incorporados al Plan Operativo institucional u a otros documentos de gestión
ci mejora continua	cumple con la opción 4 y además el Titular y alta dirección muestran preocupación e interés por las actividades realizadas por el Oci (consultas, reuniones, solicitudes, entre otros)
<b>9. Sobre la importancia del Código de Ética para el Control Interno (Ley del Código de Ética de la Función Pública-Ley 27815)</b>	
no existe	no se cuenta con el código de Ética institucional
ci inicial	el código está en proceso de elaboración
ci intermedio	el código está aprobado mediante norma emitida por la entidad
ci avanzado	cumple con la opción 2 y además ha sido difundido en medios que permiten llegar a toda la entidad
ci óptimo	cumple con la opción 3 y además se reciben y tramitan quejas y/o denuncias relacionadas al incumplimiento del código
ci mejora continua	cumple con la opción 4 y además se toman medidas correctivas para evitar la reiteración de quejas y denuncias relacionadas al incumplimiento del código
<b>10. Señale el estado del Reglamento Interno de Trabajo (RIT)</b>	
no existe	no se cuenta con reglamento de Trabajo
ci inicial	el reglamento de Trabajo está en proceso de elaboración
ci intermedio	el reglamento de Trabajo ha sido aprobado mediante norma emitida por la entidad
ci avanzado	cumple con la opción 2 y además el reglamento de Trabajo es empleado para regular (sancionar, promover, etc.) la labor del personal
ci óptimo	cumple con la opción 3 y además el reglamento de Trabajo se emplea para la aplicación de incentivos y sanciones
ci mejora continua	cumple con la opción 4 y además se toman medidas correctivas para evitar que se reiteren las faltas al reglamento de Trabajo

<b>11. Señale el grado de independencia de la supervisión hecha a la implementación del Control Interno en la entidad</b>	
no existe	no realiza ninguna acción de Supervisión a la implementación del Sistema de control interno ni se cuenta con comité o equipo que administre el control interno en la entidad
ci inicial	el comité o quien administra el control interno de la entidad ha dispuesto la conformación de un equipo de trabajo o un responsable para la supervisión del control interno en la entidad
ci intermedio	cumple con la opción 1 y además al equipo de trabajo o el responsable se le otorga las facilidades técnicas y administrativas para su labor
ci avanzado	cumple con la opción 2 y además el equipo de trabajo o el responsable fue designado por norma emitida por la entidad
ci óptimo	cumple con la opción 3 y además el equipo de trabajo o el responsable eleva informes de supervisión periódicos al comité de control interno, Titular y alta dirección relevando diversos aspectos observados y/o que requieren acciones
ci mejora continua	cumple con la opción 4 y además se evalúa, retroalimenta y disponen mejoras para el comité o para quien administra el control interno de la entidad
<b>12. Señale el estado de la gestión estratégica institucional en relación al Plan Estratégico Institucional (PEI), Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM), Plande Desarrollo Concertado (PDC)</b>	
no existe	no se cuenta con Pei o, según corresponda, con PeSeM o Pdc
ci inicial	Se cuenta con Pei y, según corresponda, con PeSeM o Pdc, aprobados y/o actualizados, y no incluyen al año actual de gestión
ci intermedio	Se cuenta con Pei y, según corresponda, con PeSeM o Pdc, aprobados y/o actualizados, e incluyen al año actual de gestión
ci avanzado	cumple con la opción 2 y además se cuenta con un mecanismo de monitoreo del cumplimiento del Pei y, según corresponda, con PeSeM o Pdc
ci óptimo	cumple con la opción 3 y además se toman medidas correctivas que permiten el cumplimiento del Pei y, según corresponda, con PeSeM o Pdc
ci mejora continua	cumple con la opción 4 y además se retroalimenta el Pei y, según corresponda, con PeSeM o Pdc para mejorarlos en el futuro
<b>13. Sobre el Plan Estratégico Institucional (PEI), según corresponda, con el Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM) o Plande Desarrollo Concertado (PDC)</b>	
no existe	no se cuenta con PEI y, según corresponda, con PESEM o PDC
ci inicial	la Oficina general de Planeamiento y Presupuesto o equivalente ha desarrollado directivas y procedimientos (que ya están aprobados) para elaborar el PEI y, según corresponda, con PESRM o PDC
ci intermedio	el PEI y, según corresponda, con PESEM o PDC contienen el desarrollo de la metodología indicada: visión, misión, lineamientos estratégicos, objetivos generales y específicos
ci avanzado	cumple con la opción 2 y además incorporan el marco lógico, indicadores, metas, línea de base, cronograma y recursos
ci óptimo	cumple con la opción 3 y además ha sido realizado de manera conjunta por la Oficina general de Planeamiento y Presupuesto, personal designado y capacitado, y/o apoyo de consultoría externa, y a la vez está ligado a las políticas nacionales (modernización de la gestión Pública, descentralización, Simplificación administrativa, gobierno electrónico, gobierno abierto, anticorrupción, competitividad, entre otros)
ci mejora	cumple con la opción 4 y además se retroalimenta el PEI para mejorarlo
<b>14. Precise el estado del seguimiento y evaluación al PESEM PDC y PEI</b>	
no existe	no se hace seguimiento ni evaluación
ci inicial	Se cuenta con directivas y/o procedimientos aprobados para realizar seguimiento y evaluación, pero no se ejecutan
ci intermedio	Se realizan actividades de seguimiento y evaluación (informes de avances semestrales y/o anuales), pero los informes no son entregados al Titular ni la alta dirección
ci avanzado	cumple con la opción 2 y además se informa al Titular y la alta dirección sobre los resultados del seguimiento y evaluación (nivel de cumplimiento y/o desfases, problemas observados, etc.)
ci óptimo	cumple con la opción 3 y además el Titular y la alta dirección dictan medidas inmediatas para mejorar los problemas detectados en el seguimiento y evaluación
ci mejora continua	cumple con la opción 4 y además el Titular y la alta dirección dictan medidas de mediano y largo plazo para evitar los problemas detectados en el seguimiento y evaluación
<b>15. Señale el grado en que el Plan Operativo Institucional contribuye a la gestión institucional</b>	
no existe	no se cuenta con Plan Operativo institucional o no fue elaborado en función del PEI o, según corresponda, del PESEM o PDC
ci inicial	el Plan Operativo institucional fue elaborado en función del PEI o, según corresponda, del PESEM o PDC
ci intermedio	cumple con la opción 1 y además el Plan Operativo institucional cuenta con objetivos, metas e indicadores, cronograma y recursos financieros, y fue elaborado con participación de todas las áreas de la institución
ci avanzado	cumple con la opción 2 y además se realiza el seguimiento y evaluación (trimestral o mensual, según corresponda) de acuerdo a normativa del Ministerio de economía y Finanzas
ci óptimo	cumple con la opción 3 y además, incorpora las políticas nacionales aprobadas (Modernización de la gestión Pública, Simplificación administrativa, gobierno electrónico, competitividad, gobierno abierto, entre otras)
ci mejora continua	cumple con la opción 4 y además hay retroalimentación y se toman las medidas correctivas de manera oportuna

**16. Señale el estado de desarrollo del Reglamento de Organización y Funciones (o el instrumento de gestión que haga sus veces)**

no existe	no se cuenta con reglamento de Organización y Funciones
ci inicial	el reglamento de Organización y Funciones se encuentra aprobado, sin embargo se encuentra desactualizado
ci intermedio	el reglamento de Organización y Funciones está aprobado y refleja la estructura real vigente en la entidad
ci avanzado	cumple con la opción 2 y además el reglamento de Organización y Funciones y se ha realizado tomando en consideración los lineamientos emitidos por la PCM
ci óptimo	cumple con la opción 3 y además se encuentra vinculado al PEI o, según corresponda, del PESEM o PDC
ci mejora continua	cumple con la opción 4 y además el reglamento de Organización y Funciones se retroalimenta y se aplican las mejoras necesarias

**17. Señale el estado del Manual de Perfiles de Puestos MPP (antes denominado Manual de Organización y Funciones) o el instrumento de gestión que haga sus veces**

no existe	no se cuenta con Manual de Perfiles de Puestos (MPP) de acuerdo a directiva Servir
ci inicial	el Manual de Perfiles de Puestos está desactualizado (frente a la realidad actual en la institución)
ci intermedio	el Manual de Perfiles de Puestos está aprobado, actualizado y vinculado al, según corresponda a su entidad, reglamento de Organización y Funciones, la estructura orgánica y el cuadro para asignación de Personal (CAP) o cuadro de Puestos de la entidad (CPE) de acuerdo a normativa de Servir
ci avanzado	cumple con la opción 2 y se incluyen los procedimientos de control (previo, simultáneo y posterior)
ci óptimo	cumple con la opción 3 y además el Manual de Perfiles de Puestos (MPP) se aplica y es puesto en conocimiento del personal
ci mejora	cumple con la opción 4 y además se retroalimenta y se aplican las mejoras necesarias

**18. Señale el estado del Cuadro de Asignación de Personal**

no existe	no se cuenta con cuadro de asignación de Personal
ci inicial	el cuadro de asignación de Personal está desactualizado (frente a la realidad actual en la institución)
ci intermedio	el cuadro de asignación de Personal está aprobado y actualizado
ci avanzado	cumple con la opción 2 y además el cuadro de asignación de Personal está vinculado a los siguientes instrumentos de gestión (según corresponda a su entidad): reglamento de Organización y Funciones, Manual de Perfiles de Puestos, PEI o, según corresponda, del PESEM o PDC
ci óptimo	cumple con la opción 3 y además el cuadro de asignación de Personal se aplica
ci mejora continua	cumple con la opción 4 y además se retroalimenta y mejora el cuadro de asignación de Personal

**19. Señale el estado del Manual de Procesos y Procedimientos (Ley de Procedimientos Administrativos-Ley 27444)**

no existe	no se cuenta con Manual de Procesos y Procedimientos
ci inicial	el Manual de Procesos y Procedimientos está en elaboración pero aún no ha sido aprobado
ci intermedio	el Manual de Procesos y Procedimientos está aprobado y actualizado
ci avanzado	cumple con la opción 2 y además el Manual incluye procedimientos de control (previo, simultáneo o posterior)
ci óptimo	cumple con la opción 3 y además el personal responsable es capacitado en la política de Simplificación administrativa (Sa) y lo aplica
ci mejora	cumple con la opción 4 y además se retroalimenta y proponen mejoras

**20. Señale el estado del Texto Único de Procedimientos Administrativos**

no existe	no se cuenta con Texto Único de Procedimientos administrativos
ci inicial	el Texto Único de Procedimientos administrativos está desactualizado
ci intermedio	el Texto Único de Procedimientos administrativos está aprobado y actualizado
ci avanzado	cumple con la opción 2 y además fue elaborado en coordinación con todas las unidades orgánicas de la entidad involucradas
ci óptimo	cumple con la opción 3 y además se cuenta con mapeo de los principales procesos en aplicación de la política de Simplificación administrativa, y se aplica la metodología de costos aprobada para el sector público
ci mejora continua	cumple con la opción 4 y además el Texto Único de Procedimientos administrativos recoge mejoras en procedimientos, plazos y costos observados en versiones anteriores

**21. Respecto al Plan de Desarrollo de Personas(PDP) Quinquenal y Anualizado, de acuerdo a Directiva de SERVIR (o al que haga sus veces)**

no existe	no cuenta con el Plan Quinquenal ni con el Plan anual de desarrollo de las Personas anualizado (PdP)
ci inicial	Se ha formado el comité que formulará el Plan Quinquenal y Plan anual de desarrollo de las Personas anualizado, encontrándose dichos planes en proceso de elaboración.
ci intermedio	el Plan Quinquenal de desarrollo de las Personas está elaborado pero no el Plan de desarrollo de las Personas anualizado
ci avanzado	ambos Planes están elaborados y además ambos están vinculados al Plan estratégico institucional y a los planes y resultados de capacitación y evaluación realizadas en los últimos dos años
ci óptimo	cumple con la opción 3 y además el Plan de desarrollo de las Personas anualizado se ejecuta de acuerdo a lo programado
ci mejora continua	cumple con la opción 4 y además las nuevas versiones o actualizaciones del Plan de desarrollo de las Personas anualizado se retroalimentan de Planes anteriores y de sus respectivas evaluaciones

**22. Señale el avance en la aplicación del modelo de gestión de Recursos Humanos en el marco de la política de la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR), encasoseaaplicabledeacuerdoa Leydel Servicio Civil – Ley 30057**

no existe	no se aplica o no se conoce dicho modelo en la entidad
ci inicial	el modelo de gestión en recursos Humanos en el marco de la política de la autoridad nacional del Servicio civil (Servir) está en proceso de implementación
ci intermedio	cumple con la opción 1 y además es aplicado inicialmente en diferentes aspectos como casos, procesos de selección, brechas, perfiles u otros
ci avanzado	cumple con la opción 2 y además se han desarrollado directivas internas para su cumplimiento
ci óptimo	cumple con la opción 3 y además se cuenta con personal capacitado en gestión por competencias de RRHH y se mejoran los procesos y los resultados de diversos procedimientos
ci mejora continua	cumple con la opción 4 y además tales mejoras han permitido la modificación de la normativa interna que regula la gestión de recursos humanos

**23. Señale el estado de los procedimientos y/o directivas relacionadas al personal**

no existe	no cuenta con procedimientos ni directivas relacionadas al personal
ci inicial	existen procedimientos para algunos aspectos relacionados al personal (selección de personal, inducción al personal nuevo, capacitación y/o actualización de personal, formación de directivos, gerentes y líderes, evaluación del desempeño, promoción, ascenso, rotación, otorgamiento de licencias, premios e incentivos, o sanciones disciplinarias) pero no siempre son aplicados
ci intermedio	existen procedimientos para algunos aspectos relacionados al personal (selección de personal, inducción al personal nuevo, capacitación y/o actualización de personal, formación de directivos, gerentes y líderes, evaluación del desempeño, promoción, ascenso, rotación, otorgamiento de premios e incentivos, o sanciones disciplinarias) y siempre son aplicados
ci avanzado	existen procedimientos para todos los aspectos relacionados al personal (selección de personal, inducción al personal nuevo, capacitación y/o actualización de personal, formación de directivos, gerentes y líderes, y evaluación del desempeño, promoción, ascenso y rotación de personal, otorgamiento de licencias, premios e incentivos, y sanciones disciplinarias) y siempre son aplicados
ci óptimo	cumple con la opción 3 y además hay registro documental sobre la planificación, el proceso y el resultado de cada procedimiento
ci mejora continua	cumple con la opción 4 y además los procesos relacionados al personal son evaluados, retroalimentados y mejorados

**24. Mencione el estado de los procesos de selección de personal**

no existe	no existen procedimientos y/o directivas internas respecto de los procesos de selección de personal
ci inicial	existen procedimientos y/o directivas internas actualizados y aprobados que regulan los procesos de selección de personal.
ci intermedio	cumple con la opción 1 y además los procedimientos y/o directivas se aplican y son difundidos
ci avanzado	cumple con la opción 2 y además el área de recursos humanos responsable o equivalente supervisa su cumplimiento
ci óptimo	cumple con la opción 3 y además se verifica que la institución cuente con personal calificado y competente y los resultados de tales evaluaciones se elevan al Titular y alta dirección
ci mejora continua	cumple con la opción 4 y además los procesos de selección de personal son evaluados, retroalimentados y mejorados por el Titular y alta dirección

**25. Señale el estado de apoyo del OCI al Control Interno en la entidad**

no existe	el OCI no desarrolla ningún tipo de acción de promoción o control
ci inicial	el OCI desarrolla acciones de promoción del control interno en la entidad
ci intermedio	el OCI evalúa el control interno a través de las acciones y actividades de control pero no emite recomendaciones
ci avanzado	el OCI evalúa el control interno a través de las acciones y actividades de control y emite recomendaciones
ci óptimo	cumple con la opción 3 y además el OCI eleva las recomendaciones al Titular y a la alta dirección, y realiza el seguimiento a las recomendaciones para verificar su cumplimiento
ci mejora continua	cumple con la opción 4 y además las recomendaciones que dio el OCI se implementan en plazos inicialmente concordados con el Titular para la toma de acciones correctivas

**26. Especifique el nivel de desarrollo de la política de evaluación de riesgos en la entidad**

no existe	no existe ningún tipo de política de evaluación de riesgos
ci inicial	la política de evaluación de riesgos ha sido parcial o totalmente desarrollada (planes metodologías, estrategias y/o procedimientos para el análisis y administración de riesgos institucionales) pero no se encuentra aprobada por la alta dirección
ci intermedio	cumple con la opción 1 y además se encuentra aprobada por la alta dirección
ci avanzado	cumple con la opción 2 y además el comité de riesgos sesiona en forma continua
ci óptimo	cumple con la opción 3 y además se emiten reportes o informes de evaluación de riesgos
ci mejora continua	cumple con la opción 4 y además se evalúan, retroalimentan y mejoran los procesos de evaluación de riesgos de la entidad

**27. Señale el estado de los elementos de Identificación, valoración y respuesta del Análisis de Riesgos de la entidad**

no existe	no se realizan actividades para analizar riesgos
ci inicial	Se realiza análisis de riesgos pero sin seguir una metodología aprobada por el Titular y la alta dirección para la identificación, valoración y respuesta a riesgos
ci intermedio	Se realiza análisis de riesgos en base a la metodología aprobada por el Titular y la alta dirección para la identificación, valoración y respuesta a riesgos
ci avanzado	cumple con la opción 2 y además los resultados de la identificación, valoración y respuesta a los riesgos son informados al Titular, alta dirección y/o instancias correspondientes
ci óptimo	cumple con la opción 3 y además se disponen acciones para mitigar los riesgos identificados
ci mejora continua	cumple con la opción 4 y además se adoptan medidas preventivas para evitar futuros riesgos identificados

**28. Mencione el estado de los criterios para evaluar posibles fraudes durante la evaluación de los riesgos institucionales**

no existe	no cuenta con lineamientos para identificar posibles fraudes en la evaluación de riesgos
ci inicial	existen lineamientos (para evaluar posibles fraudes durante la evaluación de los riesgos institucionales) pero no se aplican
ci intermedio	existen lineamientos (para evaluar posibles fraudes durante la evaluación de los riesgos institucionales) y se aplican a la evaluación de riesgos
ci avanzado	cumple con la opción 2 y además están documentados los resultados de la identificación de fraude durante la evaluación de los riesgos institucionales
ci óptimo	cumple con la opción 3 y además son difundidos a la alta dirección los resultados de la identificación de fraude durante la evaluación de los riesgos institucionales
ci mejora continua	cumple con la opción 4 y además se evalúan, retroalimentan y mejoran los mecanismos de identificación de fraudes durante la evaluación de los riesgos institucionales

**29. Mencione el estado del monitoreo de los cambios externos (no controlables por la entidad: políticos, sociales, climáticos, etc.) que puedan impactar en el Sistema de Control Interno**

no existe	no cuenta con evaluaciones de los cambios externos (no controlables por la entidad) que pueden afectar el Sistema de control interno
ci inicial	las evaluaciones de los cambios externos realizadas son deficientes
ci intermedio	las evaluaciones son adecuadas y han permitido identificar los cambios externos (no controlables por la entidad) que pueden afectar el Sistema de control interno
ci avanzado	cumple con la opción 2 y además se realiza el seguimiento a dichos cambios externos
ci óptimo	cumple con la opción 3 y además se informa de los cambios externos que puedan impactar en el Sistema de control interno, a la alta dirección
ci mejora continua	cumple con la opción 4 y además se toman medidas preventivas para minimizar el impacto de los cambios externos en los objetivos de la institución



**30. Mencione el estado del monitoreo de los cambios internos (modelos de gestión, institucionales o tecnológicos) que pueden impactar en el Sistema de Control Interno**

no existe	no cuenta con evaluaciones de los cambios internos (modelos de gestión, institucionales o tecnológicos) que pueden afectar el Sistema de control interno
ci inicial	las evaluaciones de los cambios internos realizadas son deficientes
ci intermedio	las evaluaciones son adecuadas y han permitido identificar los cambios internos que pueden afectar el Sistema de control interno
ci avanzado	cumple con la opción 2 y además se realiza el seguimiento a dichos cambios internos
ci óptimo	cumple con la opción 3 y además se informa de los cambios internos que puedan impactar en el Sistema de control interno, a la alta dirección
ci mejora continua	cumple con la opción 4 y además se toman medidas preventivas para minimizar el impacto de los cambios internos en los objetivos de la institución

**31. Señale el estado de los procedimientos de autorización y aprobación de procesos y actividades**

no existe	no se cuenta con procedimientos de autorización y aprobación de procesos y actividades
ci inicial	los procedimientos de autorización y aprobación de procesos y actividades aún no han sido aprobados
ci intermedio	los procedimientos de autorización y aprobación de procesos y actividades están aprobados en manuales y/o directivas
ci avanzado	cumple con la opción 2 y además son aplicados
ci óptimo	cumple con la opción 3 y además se monitorea su cumplimiento
ci mejora	cumple con la opción 4 y además se evalúan, retroalimentan y mejoran

**32. Señale el estado de la segregación de funciones en las áreas administrativas y financieras**

no existe	no se practica la segregación de funciones en las áreas administrativas y financieras
ci inicial	la segregación de funciones se realiza en la práctica en las áreas administrativas y financieras pero sin contar con manuales y procedimientos aprobados para este fin
ci intermedio	cumple con la opción 1 y además dicha segregación ha sido aprobada en manuales y procedimientos específicos aprobados por la alta dirección y el Titular
ci avanzado	cumple con la opción 2 y además se cumple con la segregación de funciones en aplicación de los manuales y procedimientos aprobados
ci óptimo	cumple con la opción 3 y además se informa a las áreas responsables sobre posibles incumplimientos, observaciones y/o deficiencias
ci mejora continua	cumple con la opción 4 y además se evalúa, retroalimenta y mejora la segregación de funciones

**33. Señale el estado de los procedimientos de contrataciones y adquisiciones (estudio de mercado, análisis de precios, convocatoria, selección y otorgamiento de buena pro, suscripción de contrato, etc.)**

no existe	los procedimientos de contratación y adquisiciones no siguen la ley de contrataciones y adquisiciones del estado y su reglamento, ni la normativa interna del Organismo Supervisor de las contrataciones del estado (OSce), tales como directivas, manuales y/o procedimientos de la entidad
ci inicial	los procedimientos para las contrataciones y adquisiciones siguen la ley de contrataciones y adquisiciones del estado y su reglamento, y la normativa interna del Organismo Supervisor de las contrataciones del estado (OSce), tales como directivas, manuales y/o procedimientos de la entidad
ci intermedio	cumple con la opción 1 y además tales procedimientos son difundidos en la entidad para asegurar el adecuado cumplimiento institucional
ci óptimo	cumple con la opción 2 y además siempre se deja constancia documental de cada procedimiento realizado
ci mejora continua	cumple con la opción 3 y además se evalúan los procedimientos de contrataciones y adquisiciones en función del cumplimiento eficiente del Plan anual de contrataciones
Total	cumple con la opción 4 y además se retroalimentan y mejoran los procedimientos de contrataciones y adquisiciones

**34. Mencione el estado de las competencias del personal encargado de contrataciones y adquisiciones**

no existe	el personal encargado de contrataciones y adquisiciones no está capacitado
ci inicial	el personal encargado de contrataciones y adquisiciones tiene conocimientos generales en el tema
ci intermedio	el personal encargado de contrataciones y adquisiciones tiene conocimientos específicos o especializados (certificación OSce)
ci avanzado	cumple con la opción 2 y además se aplica la ley de contrataciones y adquisiciones del estado y su reglamento, y la normativa interna del Organismo Supervisor de las contrataciones del estado (OSce), tales como directivas, manuales y/o procedimientos de la entidad, reduciendo significativamente los procesos desfasados, suspendidos y/o cancelados (desiertos)
ci óptimo	cumple con la opción 3 y además el personal encargado de contrataciones y adquisiciones cumple de manera eficiente (en términos de procesos y plazos) el Plan anual de contrataciones
ci mejora continua	cumple con la opción 4 y además se retroalimentan, evalúan y mejoran los procesos de contrataciones y adquisiciones

<b>35. Mencione el estado de la segregación de funciones en los procesos de contrataciones y adquisiciones (Logística y Abastecimiento)</b>	
no existe	no se practica la segregación de funciones en los procesos de contrataciones y adquisiciones
ci inicial	la segregación de funciones se realiza en la práctica en los procesos de contrataciones y adquisiciones pero sin manuales ni procedimientos aprobados para este fin
ci intermedio	la segregación de funciones se realiza en la práctica en los procesos de contrataciones y adquisiciones y además dicha segregación ha sido aprobada en manuales y procedimientos específicos aprobados por la alta dirección y el Titular
ci avanzado	cumple con la opción 2 y además se cumple con la segregación de funciones en aplicación de los manuales y procedimientos aprobados
ci óptimo	cumple con la opción 3 y además se informa a las áreas responsables sobre posibles incumplimientos, observaciones y/o deficiencias
ci mejora continua	cumple con la opción 4 y además se evalúa, retroalimenta y mejora la segregación de funciones
<b>36. Mencione el estado de la segregación de funciones en planeamiento, presupuesto, inversiones y seguimiento y evaluación</b>	
no existe	no se practica la segregación de funciones para las funciones de planeamiento, presupuesto, inversiones y seguimiento y evaluación
ci inicial	la segregación de funciones se realiza en la práctica para las funciones de planeamiento, presupuesto, inversiones y seguimiento y evaluación en este fin
<b>40. Señale el estado de la evaluación de desempeño de personal</b>	
no existe	no existen procedimientos de evaluación de desempeño del personal
ci inicial	existen procedimientos para la evaluación del desempeño de personal pero no están aprobados
ci intermedio	existen procedimientos aprobados para la evaluación del desempeño de personal
ci avanzado	cumple con la opción 2 y además tales procedimientos se dan a conocer al personal
ci óptimo	cumple con la opción 3 y además la evaluación del desempeño de personal sirve para identificar necesidades de capacitación, promoción y ascenso, premios, incentivos, becas, entre otros aspectos
ci mejora continua	cumple con la opción 4 y además se evalúa, retroalimenta y mejora el proceso de evaluación del desempeño de personal
no existe	no se ha realizado ninguna actividad para identificar las áreas, procesos y/o actividades que generan valor y/o constituyen cuellos de botella
<b>41. Mencione el estado de la rendición de cuentas del titular de la entidad hacia la Contraloría General de la República</b>	
ci inicial	Se conocen pero no se han realizado estudios sobre las áreas, procesos y/o actividades que crean valor y/o cuellos de botella
no existe	no existe práctica de rendición de cuentas del titular de la entidad
ci inicial	el titular de la entidad cumplió con haber remitido la última rendición de cuentas.
ci intermedio	cumple con la opción 1 y existe una política y/o procedimientos de rendición de cuentas del titular pero no están aprobados.
ci avanzado	cumple con la opción 2 y la política y los procedimientos de rendición de cuentas del titular están aprobados en directivas
ci óptimo	cumple con la opción 3 y además se emplean medios institucionales (portal de transparencia) para rendir cuentas sobre los aspectos que señala la ley de Transparencia y acceso a información pública
ci mejora continua	cumple con la opción 4 y la rendición de cuentas se realiza en forma continua en el tiempo
<b>42. Especifique el nivel de alineamiento de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) institucionales respecto a la política nacional de Gobierno Electrónico o la que haga sus veces en la Entidad</b>	
no existe	no se cuenta con Plan institucional de gobierno electrónico o de Tics, o la que haga sus veces en la entidad
ci inicial	el Plan institucional de gobierno electrónico o de Tics, o la que haga sus veces en la entidad, está elaborado pero no aprobado
ci intermedio	el Plan institucional de gobierno electrónico o de Tics o la que haga sus veces en la entidad, está aprobado y está en concordancia con la Política nacional de gobierno electrónico
ci avanzado	cumple con la opción 2 y además el Plan se está implementado o está en proceso de implementación
ci óptimo	cumple con la opción 3 y además se ha realizado el monitoreo del Plan
ci mejora continua	cumple con la opción 4 y además se han evaluado, retroalimentado y mejorado las Tecnologías de información y comunicaciones (Tic) en función de las recomendaciones resultantes del monitoreo
<b>39. Señale el estado de la evaluación del desempeño institucional</b>	
<b>43. Mencione el estado de los controles en Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC)</b>	
ci inicial	Se realiza la evaluación del desempeño institucional pero no se cuenta con un procedimiento aprobado para realizarlo.
no existe	no se cuenta con controles en Tecnologías de información y comunicaciones (Tic)
ci inicial	Se cuenta con lineamientos para el control en Tecnologías de información y comunicaciones (Tic), pero tales lineamientos no ha sido aprobados
ci intermedio	Se cuenta con lineamientos aprobados para el control de las Tecnologías de información y comunicaciones (Tic)
ci avanzado	cumple con la opción 2 y además se aplican los controles de las Tic señalados en los lineamientos
ci óptimo	cumple con la opción 3 y además se realiza seguimiento y monitoreo al cumplimiento de los lineamientos
ci mejora	cumple con la opción 4 y además se evalúan, retroalimentan y mejoran los lineamientos
<b>44. Respecto a la revisión de procedimientos, actividades y tareas de los procesos existentes</b>	
no existe	no se ha mapeado los procesos existentes
ci inicial	existen política y directivas internas para la revisión periódica de los procesos, procedimientos, actividades y tareas por parte de las jefaturas de áreas, pero no están aprobadas
ci intermedio	existen política y directivas internas para la revisión periódica de los procesos, procedimientos, actividades y tareas por parte de las jefaturas de áreas, y están aprobadas
ci avanzado	cumple con la opción 2 y además se aplica contando con formatos y/o documentos de revisión establecidos
ci óptimo	cumple con la opción 3 y además los resultados son informados al Titular y alta dirección
ci mejora	cumple con la opción 4 y además se retroalimentan, evalúan y mejoran las políticas y directivas

**45. Respetto de los sistemas de información (físicos y electrónicos) de la entidad**

no existe	no existen sistemas de información (físicos y electrónicos) en la entidad
ci inicial	existen procedimientos aprobados para el funcionamiento de los sistemas de información.
ci intermedio	cumple con la opción 1 y además la información es preservada en medios físicos (archivos, bibliotecas, centros documentación) y/o digitales
ci avanzado	cumple con la opción 2 y además la información es revisada, analizada y sintetizada para la toma de decisiones
ci óptimo	cumple con la opción 3 y además se han tomado mejores decisiones gracias a los sistemas de información y se contribuye al logro de objetivos y resultados de la entidad
ci mejora continua	cumple con la opción 4 y además se han evaluado, retroalimentado y mejorado los sistemas de información

**46. Señale el estado de los atributos (calidad, suficiencia y responsabilidad) del Sistema de Información de Gestión Administrativa (o equivalente en la entidad) para las áreas de contabilidad, tesorería, logística, presupuesto y personal**

no existe	no existe sistema de información
ci inicial	el sistema de información integrado (Siga o el sistema equivalente) existe y articula la información de las áreas administrativas de contabilidad, tesorería, logística, presupuesto y personal
ci intermedio	cumple con la opción 1 y además el sistema de información integrado cuenta con normativa y procedimientos específicos estableciendo usos y responsabilidades
ci avanzado	cumple con la opción 2 y además el área responsable realiza el registro, clasificación, manejo tecnológico e informático, y publicación y difusión permanente de la información
ci óptimo	cumple con la opción 3 y además las áreas acuden al Sistema integrado de gestión administrativa (o el sistema equivalente) para la revisión, estudio, consulta y detección de duplicidad de trabajos, lecciones aprendidas, experiencias exitosas, entre otros
ci mejora continua	cumple con la opción 4 y además la entidad aprovecha la información generada para evaluar, retroalimentar y mejorar las funciones de las áreas de contabilidad, tesorería, logística, presupuesto y personal

**47. Señale el estado del Archivo institucional**

no existe	no se cuenta con archivo institucional
ci inicial	Se cuenta con archivo institucional pero no se siguen los lineamientos establecidos por el archivo general de la nación
ci intermedio	Se cuenta con archivo institucional y se siguen los lineamientos establecidos por el archivo general de la nación.
ci avanzado	cumple con la opción 2 y además se cuenta con una unidad orgánica o equivalente que administra la documentación y archivos físicos y/o digitales generados.
ci óptimo	cumple con la opción 2 y además se cuenta con un sistema de registro de documentación (ingreso, salida) manual o parcialmente digitalizado
ci mejora continua	cumple con la opción 4 y además se cuenta con un sistema de búsqueda y consulta que permite ubicar y acceder fácilmente a toda la información del archivo institucional

**48. Mencione el estado de los controles en Tecnologías de Información y Comunicaciones(TIC)**

no existe	no se cuenta con controles en Tecnologías de información y comunicaciones (Tic)
ci inicial	Se cuenta con lineamientos para el control en Tecnologías de información y comunicaciones (Tic), pero tales lineamientos no ha sido aprobados
ci intermedio	Se cuenta con lineamientos aprobados para el control de las Tecnologías de información y comunicaciones (Tic)
ci avanzado	cumple con la opción 2 y además se aplican los controles de las Tic señalados en los lineamientos
ci óptimo	cumple con la opción 3 y además se realiza seguimiento y monitoreo al cumplimiento de los lineamientos
ci mejora	cumple con la opción 4 y además se evalúan, retroalimentan y mejoran los lineamientos

**48. Señale el estado de la comunicación interna de apoyo al Control Interno**

no existe	no existe comunicación interna de apoyo al control interno
ci inicial	la entidad cuenta con procedimientos o medios que facilitan la comunicación interna (correo electrónico, intranet) pero no con directivas ni procedimientos internos aprobados para su uso
ci intermedio	la entidad cuenta con procedimientos o medios que facilitan la comunicación interna (correo electrónico, intranet), y cuenta además con directivas y procedimientos de uso aprobados con norma institucional
ci avanzado	cumple con la opción 2 y además los medios de comunicación interna son empleados en forma regular
ci óptimo	cumple con la opción 3 y además las áreas administrativas y operativas informan a la alta dirección sobre desempeño institucional, resultados e iniciativas de la gestión institucional
ci mejora	cumple con la opción 4 y además se evalúan, retroalimentan y mejoran las comunicaciones internas

**49. Señale el estado de los medios de comunicación externos**

no existe	no cuenta con Portal deTransparencia
ci inicial	Se cuenta con Portal de Transparencia, pero no cuenta con procedimientos específicos aprobados para el desarrollo y uso de los medios de comunicación externa (página web y Portal deTransparencia)
ci intermedio	laentidad cuenta con Portal deTransparencia y con procedimientos específicos aprobados para el desarrollo y uso de los medios de comunicación externa
ci avanzado	cumple con la opción 2 y además el Portal de Transparencia cuenta con funcionario responsable
ci óptimo	cumple con la opción 3 y además está actualizado con información completa según los requerimientos de la ley deTransparencia y acceso a información Pública
ci mejora continua	cumple con la opción 4 y además se evalúa, retroalimenta y realiza mejoras al Portal de Transparencia

**50. Señale el estado de medidas de evaluación para comprobar el avance del Sistema de Control Interno**

no existe	no se cuenta con medición de avances del Sistema de control interno
ci inicial	la organización realiza el seguimiento y evaluación del Sistema de control interno
ci intermedio	además de cumplir con lo expuesto en la alternativa 1, está normado y cuenta con proce- dimientos específicos
ci avanzado	además de cumplir con lo expuesto en la alternativa 2, se implementa y determinan instrumentos como línea de base, indicadores y resultados
ci óptimo	además de cumplir con lo expuesto en la alternativa 3, se informa, a los niveles correspondientes, al Titular y a la alta dirección
ci mejora continua	además de cumplir con lo expuesto en la alternativa 4, se adoptan las medidas correctivas necesarias

**51. Señale el estado de las acciones de Prevención y Monitoreo del cumplimiento del Sistemade Control Interno**

no existe	no se practican acciones de prevención y monitoreo
ci inicial	Se practican acciones de prevención y monitoreo pero sin un marco (diseño y metodología) aprobado por la entidad
ci intermedio	Se practican acciones de prevención y monitoreo bajo lineamientos (diseño y metodología) aprobados por la entidad
ci avanzado	cumple con la opción 2 y además se informa oportunamente sobre los resultados de las actividades de prevención y monitoreo
ci óptimo	cumple con la opción 3 y además se registran deficiencias y/o problemas que son comunicados formalmente para las medidas correctivas necesarias
ci mejora continua	cumple con la opción 4 y además se evalúa, retroalimenta y se brindan mejoras al proceso de prevención y monitoreo



## ANEXO 3

Transcripción de Entrevista realizada a Amparo Gutiérrez Juárez – Gerente de administración

Buen día, nos dirigimos a ustedes para su gentil apoyo en el trabajo de investigación que estamos desarrollando que lleva por título “Propuesta para la elaboración de un control automático de guías de remisión y su impacto sobre la gestión de control interno de una empresa prestadora de servicios de limpieza en Arequipa, 2021”, para ello requerimos su sincera colaboración con las siguientes interrogantes; cabe mencionar que esta entrevista estará compuesta por solamente 10 preguntas y se aplicará en un tiempo estimado de 35 minutos.

### **Inicio del cuestionario**

1. ¿Cuáles son sus objetivos como empresa a mediano y largo plazo?

El objetivo que nos estamos proyectando es ganar licitaciones con nuestros precios competitivos en la zona norte, centro y oriente además de Lima y Callao, en la misma empresa con la que trabajamos actualmente en la zona sur.

Además de Ampliar el abanico de clientes, ofreciendo servicios de limpieza a plantas industriales

2. ¿Cuál cree usted que es el futuro del sector en el cual actualmente opera?

Con la puesta en marcha de la moderna refinería de Talara, nosotros esperamos brindar servicios a esta gran plana de refinación, pensamos también atender a otras empresas del sector hidrocarburos, como por ejemplo Repsol en el Callao.

3. ¿Cómo se desarrolla la comunicación con sus colaboradores?

Es muy buena. El trato es horizontal, siempre mantenemos un dialogo diario y permanente con los operarios que tenemos destacados en cada planta. Nuestra comunicación es motivadora, eficaz e informativa.

A veces nuestros colaboradores nos dan sugerencias para una mejora continua.

4. ¿Considera usted que tiene una cultura de control interno?

Si claro, tenemos parámetros de control y calidad, constantemente evaluamos y somos abiertos a las oportunidades de mejora que se puedan generar.

Por ejemplo: adquirimos insumos y productos de limpieza certificados por las autoridades competentes.

5. ¿Han ocurrido irregularidades en la documentación utilizada en la empresa?

Nunca, somos respetuoso de las leyes y procedimientos, practicamos la ética, el trabajo en equipo y la mejora continua.

6. ¿Cuenta con un ERP? De ser negativa la respuesta ¿Qué es lo que limita la implementación de un ERP?

No, pero sí está dentro de nuestros planes de crecimiento a mediano plazo.

7. ¿Actualmente se cuenta con algún encargado del control interno en la organización?

Como encargado no. Sin embargo; todas las personas que laboran en la parte administrativa como operativa (jefes o encargados) cumplen con la función para la que fueron contratados.

8. ¿Considera que aportaría valor el mejorar el sistema de control interno de la empresa?

Definitivamente Si, estoy segura, por ello está en mis proyecciones de crecimiento a mediano plazo.

9. ¿Qué sistema de información utilizan en la organización? ¿Tienen dificultades al utilizarlo?

Utilizamos macros en Excel, base de datos con la información de los colaboradores y clientes y para la comunicación, celular, correo electrónico, WhatsApp.

10. ¿En la actualidad se cuenta con un plan de capacitaciones para los colaboradores en el sistema de información que manejan como empresa?

Más adelante con el crecimiento que se está planificando, incluirá el plan de capacitación en el nuevo sistema.

En el aspecto de Seguridad y Salud en el Trabajo, realizamos capacitación de manera constante para el cumplimiento de las disposiciones legales.

## ANEXO 4

### Matriz de consistencia

TÍTULO:	PROPUESTA PARA LA ELABORACIÓN DE UN CONTROL AUTOMÁTICO DE GUÍAS DE REMISIÓN Y SU IMPACTO SOBRE LA GESTIÓN DE CONTROL INTERNO DE UNA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS EN AREQUIPA, 2021											
Identificación del problema	Formulación del problema		Objetivos		Hipótesis	Variables	Dimensión	Indicadores	Aspectos metodológicos			
	Problema principal	Problemas específicos	Objetivo Principal	Objetivos Específicos	Hipótesis Principal							
Irregularidades en la recepción y registro de mercadería de una empresa prestadora de servicios en la región de Arequipa en el año 2021.	¿Cuál es el impacto de la elaboración e implementación de control automático enfocado en la dinámica de recepción y registro de mercadería sobre la gestión de control interno de una empresa prestadora de servicios en Arequipa, 2021?	¿Cómo se lleva a cabo la gestión de control interno de la empresa prestadora de servicios objeto de la investigación en Arequipa, actualmente?	Determinar el impacto de la elaboración e implementación de control automático enfocado en la dinámica de registro y recepción de mercaderías sobre la gestión de control interno de una empresa prestadora de servicios en Arequipa, 2021.	Analizar cómo se lleva a cabo la gestión de control interno de la empresa prestadora de servicios objeto de la presente investigación en Arequipa, actualmente.	Tomando en cuenta la situación tecnológica en la cual nos encontramos, es probable que la implementación de un control automático enfocado en la dinámica de recepción y registro de mercadería tenga un impacto positivo en la gestión de control interno de la empresa prestadora de servicio.	Implementación de Control Automático	Guías de Remisión	Número de guías de remisión con atraso	Investigación exploratoria correlacional con un enfoque mixto, con un diseño experimental - transversal			
		¿De qué manera el control automático mejorará la gestión de control interno?		Indagar cómo el control automático mejorará la gestión de control interno				Número de guías de remisión ingresadas				
				¿Cómo realizar el registro y recepción de la mercadería en el control automático?				Elaborar el registro y recepción de la mercadería en el control automático.		Porcentaje de guías no ingresadas		
										¿Cómo realizar la automatización del control del registro y recepción de mercadería en la empresa prestadora de servicios?	Realizar la automatización del control del registro y recepción de mercadería en la empresa prestadora de servicios.	Nivel uso de sistemas de información
												Tiempo de la obtención de datos
										Gestión de Control Interno	ISSCI	Nivel de Ambiente de Control (P 1 - 25)
				Nivel de Evaluación de Riesgos (P 26 - 30)								
		Número de Actividades de Control Gerencial (P 31 - 44)										
		Nivel de Información y Comunicación (P 45 - 49)										
		Nivel de Actividades de Supervisión (P 50 - 51)										
		Las técnicas serán encuesta y entrevista y los instrumentos Guía de entrevista y el cuestionario										

## ANEXO 5

### CARTA DE AUTORIZACIÓN

Yo, **FLAVIA LUCIA BASURCO YNCIO** identificado con DNI 73275910, en mi calidad de representante legal y Gerente General de la empresa prestadora de servicios, ubicada en la ciudad de Arequipa, otorgo autorización a:

La señorita **OLGA MARIA CARRASCO BUENO**, identificada con DNI N°73973117, bachiller de la escuela profesional de Administración de Empresas de la Universidad Católica de Santa María y al señor **SERGIO ARTURO ALEMAN CERVANTES**, identificado con DNI N°71341719 bachiller de la escuela profesional de Administración de Empresas de la Universidad Católica de Santa María, con la finalidad de que puedan desarrollar su trabajo de Investigación para optar por el grado de Licenciados en Administración de Empresas, dando las facilidades para la obtención de la información pertinente, de forma que se presenten datos veraces para el desarrollo de la investigación titulada "Propuesta para la elaboración de un control automático de guías de remisión y su impacto sobre la gestión de control interno de una empresa prestadora de servicios de limpieza en Arequipa, 2021"

  
\_\_\_\_\_  
**FLAVIA LUCIA BASURCO YNCIO**  
DNI: 73275910