



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**“EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL ÁREA
OPERATIVA DE ASISTENCIA TÉCNICA EN LA EMPRESA
NEPTUNIA S.A – PAITA 2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

AUTORA:

Cinthia Gregoria Jennifer Jacinto Vílchez

ASESOR:

Dra. Maribel Díaz Espinoza

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

AUDITORIA

PIURA – PERÚ

2017

PÁGINA DEL JURADO

Dr. Maribel Díaz Espinoza
Presidente

Dr. Jaime Yovera Jaramillo
Secretario

Dr. Guisella Ocaña Palacios
Vocal

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de tesis a Dios, que guía y protege mi vida; seguidamente a mi madre, mi hijo y mi hermana, que día a día son un motor de incentivo para seguir adelante, a mis profesores por el apoyo brindado el cual me permite investigar y ser parte de nuevos conocimientos.

AGRADECIMIENTO

Agradezco con una expresión de gratitud a nuestro señor Dios que siempre está acompañándome en cada paso que doy, seguidamente a mi madre, mi hijo y hermana que han estado conmigo durante toda esta etapa de mi vida profesional, dándome su apoyo y fortaleza en todo momento y circunstancia.

Así mismo, para mis profesores y asesora, que con nobleza y profesionalismo han enmarcado pautas con las cuales he podido realizar mejor el trabajo y así culminar con la elaboración de tesis.

El Autor

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Cinthia Gregoria Jennifer Jacinto Vilchez, con DNI N° 47357555, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Contabilidad, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

Igualmente se muestra que los autores tomados para esta investigación han sido citados y referenciados correctamente en la tesis.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Piura, Diciembre del 2017

Jacinto Vilchez, Cinthia Gregoria Jennifer

DNI: 47357555

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada: *“Evaluación del Control Interno del Área Operativa de Asistencia Técnica en la empresa Neptunia S.A – Paita 2017”*, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Contador Público.

ÍNDICE

| | |
|---------------------------------------|----|
| Página Del Jurado..... | 2 |
| Dedicatoria..... | 3 |
| Agradecimiento..... | 4 |
| Declaración De Autenticidad..... | 5 |
| Presentación..... | 6 |
| Índice..... | 7 |
| Índice Tablas..... | 8 |
| RESUMEN..... | 9 |
| ABSTRACT..... | 10 |
| I. INTRODUCCIÓN | 12 |
| 1.1 Realidad | |
| Problemática..... | 12 |
| 1.2 Trabajo | |
| Previos..... | 14 |
| 1.3 Teorías Relacionadas al Tema..... | 21 |
| 1.4 Formulación del | |
| Problema..... | 28 |
| 1.5 Justificación del | |
| estudio..... | 28 |
| 1.6 Objetivos de la | |
| investigación..... | 29 |
| II. METODO..... | 30 |
| 2.1 Tipo de | |
| estudio..... | 30 |
| 2.2 Variables, | |
| Operacionalización..... | 30 |

| | |
|--|----|
| 2.3 Población y muestra..... | 33 |
| 2.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos..... | 33 |
| 2.5 Validación y confiabilidad del instrumento..... | 34 |
| 2.6 Método de análisis de datos..... | 34 |
| 2.7 Aspectos éticos..... | 34 |
| III. RESULTADOS | 35 |
| 3.1 variable control interno del área operativa de asistencia técnica..... | 35 |
| 3.1.1 Dimensión: componentes del control interno..... | 35 |
| 3.1.2 Dimensión: Objetivos del Control Interno..... | 38 |
| IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS..... | 41 |
| V. CONCLUSIONES | 48 |
| VI. RECOMENDACIONES | 50 |
| VII. REFERENCIAS | 51 |
| ANEXOS | 53 |
| Anexos 01: Instrumento..... | 54 |
| Anexos 02: Validación del instrumento..... | 50 |
| Anexos 03: Confiabilidad..... | 59 |
| Anexos 04: Matriz De Consistencia..... | 60 |
| Anexos 05: Documento de la Institución..... | 61 |

| | |
|--|----|
| Anexos 06: Base de datos..... | 62 |
| Anexos 07: Acta de aprobación de originalidad..... | 63 |
| Anexos 08: Fotos..... | 64 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| TABLA 1 Situación actual del Control Interno | 35 |
| TABLA 2 Componentes del Control Interno | 35 |
| TABLA 3 Entorno de Control..... | 36 |
| TABLA 4 Evaluación de Riesgo..... | 36 |
| TABLA 5 Actividades de Contro..... | 37 |
| TABLA 6 Información y Comunicación | 37 |

| | | | | | |
|-------------------|----|-------------|---------|-----------------|----|
| TABLA | 7 | Actividades | de | Supervisión | 38 |
| | | | | | |
| TABLA | 8 | Objetivos | del | Control Interno | 38 |
| | | | | | |
| TABLA | 9 | Objetivos | | Operacionales | 39 |
| | | | | | |
| TABLA | 10 | Objetivos | | Financieros | 39 |
| | | | | | |
| TABLA | | 11Objetivos | | de | |
| Cumplimiento..... | | | ¡Error! | Marcador | no |
| definido. | | | | | |

RESUMEN

La presente investigación denominada: Evaluación del control interno del área operativa de asistencia técnica en la empresa Neptunia s.a – Paita 2017, presenta como objetivo Evaluar la situación actual del Control Interno del área operativa de asistencia técnica de la empresa Neptunia s.a Paita. Para esta investigación se aplicó como instrumento una encuesta, todo referente a los indicadores establecidos en la operacionalización de variables.

El tipo de investigación es, descriptivo no correlacional, de nivel cuantitativo, diseño no experimental, la población está conformada por las 80 personas que forman parte de la empresa Neptunia s.a, la muestra es no probabilística intencionado y está conformada por 20 personal del área operativa de asistencia técnica de la empresa.

Dentro de las conclusiones tenemos que el 54.5% de los encuestados dieron una respuesta positiva acerca del Control Interno en el área operativa de asistencia técnica, lo que significa que la situación actual va por un buen camino, pero un porcentaje del 44.5%, es indicativo de que se debe seguir mejorando la gestión para obtener mejores resultados en la operatividad del área de asistencia técnica de la empresa Neptunia s.a.

Palabras claves: Control Interno, Evaluación, Área operativa.

ABSTRACT

The present investigation called: Evaluation of the internal control of the operative area of technical assistance in the company Neptunia S.A - Paita 2017, presents as objective To evaluate the current situation of the Internal Control of the operational area of technical assistance of the company Neptunia s.a Paita. For this research, a survey was applied as an instrument, all referring to the indicators established in the operationalization of variables.

The type of research is descriptive non-correlational, quantitative level, non-experimental design, the population is made up of 80 people who are part of the company Neptunia sa, the sample is intentional non-probabilistic and is made up of 20 personnel from the operational area of technical assistance of the company.

Among the conclusions we have that 54.5% of respondents gave a positive response about Internal Control in the operational area of technical assistance, which means that the current situation is on the right track, but a percentage of 44.5% is indicative that management should continue to improve to obtain better results in the operation of the technical assistance area of the company Neptunia S.A.

Keywords: Internal Control, Evaluation, Operational Area.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

En la actualidad, las grandes empresas y organizaciones establecidas en el mercado competitivo, requieren de un Control Interno, que le brinde eficiencia, que les permita alcanzar y lograr los objetivos planteados en forma eficaz y con un adecuado empleo de los recursos que posea o se le hayan asignado, permitiéndoles así obtener un óptimo rendimiento, en la actualidad existen mecanismos de control y fiscalización, los cuales son considerados herramientas con una relevancia significativa de prevención, porque les permite el ejercicio de revisar, controlar y fiscalizar de manera independiente, profesional y confiable; con esto se enmarca la importancia de ejercer control interno dentro de toda empresa y organización. Ya que el “control interno es una herramienta utilizada por la gerencia, consiste en un proceso diseñado con la finalidad de proporcionar seguridad razonable respecto al logro de los objetivos de efectividad y eficiencia de operaciones, certeza de la información financiera y del cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. Es elaborado por el Directorio, gerentes y personal en todos los niveles de la organización”. (Blanco L, 1998)

Neptunia S.A. es una empresa situada en la provincia de Paita, dentro de los diversos servicios logísticos que ofrece, se encarga de realizar asistencia técnica de contenedores para productos refrigerados; Para esto tiene el área operativa de Reefers, la cual se encarga de la asistencia de contenedores con tecnología de frío; la asistencia técnica se puede realizar dentro y fuera de la empresa.

Este servicio se realiza en empresas asociadas al rubro productivo de la exportación, ubicadas en provincias como: Jayanca, Chiclayo, Trujillo, Piura y Sullana; las cuales realizan la solicitud de esta asistencia técnica, conocida también como COLD TREATMENT (tratamiento en frío), que consiste en el tratamiento de frío para librar de las moscas e insectos los contenedores que se usarán para la exportación de productos como la uva y arándanos; ante

esta solicitud la empresa asigna a un técnico frigorista (recurso humano) y un monto en efectivo (recurso dinerario) para la realización del servicio, el área también realiza la inspección y reparación de contenedores con la tecnología de Reefers.

Esta tesis, tratara sobre esta asistencia técnica que realiza el área en diversas partes del país, lo que lleva a incurrir a la empresa en diversos gastos dinerarios, como alimentación, movilidad y hospedajes y otros gastos que se puedan presentar o generar, los cuales no son regularizados adecuadamente debido al inadecuado desarrollo de las operaciones desarrolladas dentro del área, ya que carece de una planeación de objetivos y procedimientos que los dirijan y encaminen al logro de las metas que se tracen, no existe una organización del recurso humano y dinerario, el control interno no se ve reflejado por la falta de procedimientos en la realización de asistencia técnica.

Otros factores que influyen son la falta de sustentos; sobre todo cuando el personal técnico es enviado a lugares lejanos los cuales tienen establecimientos que no emiten comprobantes de pago, lo que genera que el gasto sea sustentado con formatos internos como el comprobante de caja, vale de movilidad y la liquidación del gasto total a través de un formato en Excel que es elaborado por el personal técnico, el cual no debe ni puede ser juez y parte.

El desarrollo de la asistencia técnica está presentando deficiencias en lo que respecta a la organización del personal, control de los recursos y toma de medidas correctivas, que le permita a la empresa desarrollar sus objetivos trazados, la presente tesis busca evaluar al control interno desarrollado internamente de la empresa. (Gómez, 2001) manifiesta “El control interno es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y todo el personal de una entidad, diseñado para proporcionar una seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos”. Se señala al Control Interno como un proceso, el cual es diseñado y ejecutado por la gerencia de una empresa; se resalta aquí que toda actividad de control debe ser naciente de la alta gerencia, lo cual en la empresa Neptunia S.A. no se observa; el autor de la

definición, también manifiesta que el Control Interno entiende la planeación de la organización, la unión de métodos y las medidas acogidas internamente de una empresa; con esto se busca proteger los recursos que la misma posea, comprobar la precisión y autenticidad de la información contable, administrativa y financiera, propagando así la eficiencia en sus operaciones, estimulando la expectación y ejecución de las políticas prescritas, logrando el cumplimiento de los objetivos y metas trazados.

Cabe resaltar que la ejecución de un buen control interno dentro de toda empresa, enmarca el direccionamiento hacia la obtención de las metas y objetivos que se hayan trazado dentro de la misma.

1.2 Trabajo Previos

1.2.1 Internacionales

Sánchez (2013) Presento la tesis titulada: “*Evaluación y mejoramiento del sistema de control interno en la Caja de Ahorro y Crédito Ecos del Huallil*” Cuenca, Ecuador. Esta investigación tuvo como objetivo, evaluar y mejorar el Control Interno mediante el fortalecimiento en el ámbito Organizativo y Contable, realizar un diagnóstico de la situación actual para establecer fortalezas y debilidades y de esta manera tener bases que permitan elaborar estrategias, ejecutar un plan de trabajo para el fortalecimiento y mejoramiento del Control Interno. Como conclusión se obtuvo que Ecos del Huallil, tiene un sistema de Gerencia que se encuentra con un nivel de Riesgo Bajo, la probabilidad de que se efectúen errores en los diferentes componentes de Control interno se debe a que no se cumplen de forma oportuna algunas de las disposiciones especificadas en el Reglamento Interno y su Manual de funciones de la Caja, se da un cumplimiento parcial de funciones entre ellas el de efectuar la autorización para el otorgamiento de créditos y Carece de informes de gestión al finalizar los periodos anuales. Se recomendó cumplir a cabalidad con las disposiciones planteadas en el reglamento interno y el manual de funciones, continuar con las actividades planeadas para el fortalecimiento y mejora de la Caja presentando al final de cada periodo

un informe de gestión de todas las actividades y avances realizados en ese periodo.

Crespo y Suárez (2014) Presentaron la tesis titulada: “*Elaboración e implementación de un sistema de control interno, caso Multitecnos S.A.*” Guayaquil, Ecuador. Esta investigación tuvo como objetivo diseñar, implementar y fortalecimiento de un sistema de CI, Conocer y desarrollar un análisis de la estructura actual, para el reconocimiento de riesgos potenciales a los que podría estar expuesta, el desarrollo apropiado de los manuales de funciones y procedimientos dentro de las áreas, con lo cual se busca aplicar la correcta ejecución de las actividades en la empresa Multitecnos S.A. La metodología aplicada en esta investigación corresponde al método Inductivo que parte de la realización de un estudio analítico de las falencias y la composición actual administrativa en la empresa Multitecnos S.A. La población está formada por 17 personas que forman la nómina, la Muestra para la realización del análisis en estudio, la conforman el total de la población, es decir 16 colaboradores de la empresa más 1 persona externa de servicios terceros, debido que el segmento es pequeño y de importancia para el análisis de nuestro proyecto, los instrumentos que se utilizaran será la aplicación de encuesta a los colaboradores y una entrevista a un funcionario representativo y con un grado adecuado de saberes y conocimientos del tema tratado. Como conclusión se obtuvo que Multitecnos S.A., carece de un Sistema de CI, en los departamentos y/o áreas que conforman la empresa, no realiza la asignación de niveles jerárquicos, no asigna responsabilidades a cada departamento y/o área, lo cual genera que el personal contratado no realice de manera correcta sus funciones, no aplica normatividad y políticas, las cuales estén enmarcadas en relación al cumplimiento de procesos, tampoco lo aplica en lo que respecta al control y gestión de riesgos que se pueden presentar en la empresa.

Posso y Barrios (2014). Desarrollaron el Trabajo de Grado que lleva por título: *Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de*

servicios hoteleros Eco Turísticos Nativos Activos Eco hotel “La Cocotera”, que permita el mejoramiento de la información financiera. Cartagena de Indias, Colombia. Esta investigación de grado plasma como objetivo la realización de un diseño de Sistema de Control, que permitirá una mejor vigilancia de las actividades contables y financieras; realizar un diagnóstico con el objeto de identificar los métodos, procedimientos contables, financieros y de control que en la actualidad se realizan o se dejan de realizar; determinar la estructura del SCI en el departamento contable, enfocado a mejoras en la calidad de información financiera; diseñar los procedimientos y actividades de control; evaluar y dar soluciones a los peligros en el proceso de las operaciones de los departamentos financiero y contable; Implementar los compendios de Control Interno diseñados, en concordancia a los resultados que se obtengan del proceso de investigación. El diseño metodológico desarrollado en este trabajo es analítico - descriptivo, puesto que pretende identificar y especificar las fortines y extenuaciones en la empresa objetivo de estudio. La población y muestra está comprendido por el Personal Administrativo de la entidad, quienes constituyen la población objeto de estudio de esta investigación. En la presente investigación se utilizaran tres instrumentos, con el primero se busca recoger datos que provengan de la expectación directa y presencial, el segundo un cuestionario que comprenderá un conjunto de interrogantes diseñadas para la obtención de datos y tercero realizar entrevista la cual representa la parte interpersonal entre el investigador y el sujeto en estudio, esto permitirá conseguir respuestas verbales a las preguntas planteadas ante el problema presentado. Como conclusión obtenemos que el CI, representa un instrumento fundamental e importante, que cede obtener mayor eficiencia y eficacia en el logro del objetivo social y todos los objetivos establecidos dentro de la empresa.

1.2.2 Nacionales

Hemeryth y Sánchez (2013). Presentaron la investigación titulada: *Implementación de un sistema de control interno operativo en los*

almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la “Constructora A&A S.A.C.” de la ciudad de Trujillo -2013. Trujillo, Perú. La presente investigación tiene como objetivo general, señalar que al implementar un sistema de CI operativo en sus almacenes, se brindara mejoras en el tema de la gestión de los inventarios de la empresa; realizar un diagnóstico sobre la condición actual del SCIO en los almacenes, para saber cuáles son los aspectos críticos; analizar cómo se gestiona los inventarios dentro de la empresa. Los objetivos planteados garantizan una apropiada gestión de los inventarios. La metodología desarrollada en esta investigación es experimental de grupo único Pre test –Post test. La fundamentación teórica en esta investigación, señala como variable independiente el SCIO y la gestión de inventarios como su variable dependiente, en lo que respecta a nuestra población y muestra, fueron utilizados los 05 almacenes en investigación. En la obtención y recolección de datos, se aplicaron los siguientes tres instrumentos: entrevista, observación y cuestionario, los mismos que se aplicaron al jefe de logística y al personal contratado, ya que forman parte directa del uso del sistema, se pudo obtener un aspecto claro y preciso de la condición en que se encuentra el sistema de control interno operativo actual, permitiendo identificar las deficiencias existentes, para poder plantear mejoras de margen significativo para los almacenes. Como conclusión, cabe resaltar que la implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, mejorara relevantemente la gestión en los Inventarios, esto debido a una mejora en los procesos, tanto de control de inventario, en la distribución y organización de los almacenes.

Chancafe (2016). Desarrolla la tesis titulada: *“Evaluación del control interno para identificar las deficiencias sobre las operaciones en el área de tesorería de la gerencia regional de salud Lambayeque”* La presente tesis tiene como objetivo evaluar el control interno para identificar las deficiencias sobre las operaciones en el área de tesorería de la gerencia regional de salud Lambayeque y analizar la situación actual. La metodología aplicada en el presente estudio es aplicada – no experimental, conocida también como ex – post – facto; para la obtención de datos se ha empleado el

método de la encuesta. Como resultado principal tenemos: la evaluación del control interno, permite analizar la situación actual, determinar sus debilidades, sus causas y efectos de las insuficiencias. Como conclusión tenemos, a través del establecimiento de un adecuado control interno, se permitirá mejorar la operatividad en el área de tesorería de la gerencia regional de salud Lambayeque.

Obispo (2014). Desarrolla la investigación titulada: *“Caracterización del control interno en la gestión de las empresas de Perú, caso Empresas comerciales, periodo 2013”*. Chimbote, Perú. La investigación plantea como objetivo, la identificación y descripción de caracterización del CI y su importancia en la gestión de las empresas comerciales del Perú, periodo 2013. La metodología aplicada en el presente estudio es descriptiva; para la obtención de datos se elaboraran y utilizaran fichas bibliográficas. Como resultado principal tenemos: que el control interno permite la evaluación del nivel de eficiencia economía y producción en empresas pertenecientes al rubro de la comercialización, alcanzando en muchos casos el 100% sus metas, objetivos que se tracen. Permitiendo restar peligros o amenazas en un 80% de manera precisa, contando de manera adecuada y eficiente control que permita tomar decisiones dentro de gestión empresarial. Como conclusión tenemos que: la aplicación de un control, influirá en todos los departamentos y áreas que conformen la empresa, extendiendo oportunidad y eficiencia en el cumplimiento de las operaciones, el incremento de la confiabilidad y rentabilidad de la información financiera, administrativa y contable que la empresa obtenga. El entorno y ambiente laboral incentiva al recurso humano al desarrollo de sus funciones y el cumplimiento de sus responsabilidades. Las medidas y/o actividades de control se desarrollan para logra el cumplimiento y práctica de las reglas, para poder enfrentar a cualquier riesgo o circunstancia que se pueda presentar. Todo el proceso será supervisado y controlado, para poder proporcionar un nivel de seguridad y confianza en cuanto a la obtención de metas y objetivos que la empresa se plantee.

1.2.3.- Locales

Aguilar (2012). Desarrolla el informe titulado: “*Evaluación del sistema de control interno, entidad Autónoma*”, presentado como un artículo informativo de Gestipolis, tiene como objetivo la evaluación del control interno es establecer los pasos secuenciales para verificar la existencia, el nivel de desarrollo y el grado de efectividad del control interno instaurado en la entidad en cumplimiento de los fines de la entidad; identificar, priorizar y seleccionar, a través del modelo de administración de riesgos corporativos ERM – Coso II, probables áreas críticas con fines de planeamiento del plan anual de control 2013, así como el grado de madurez de la entidad Autónoma, bajo análisis. A través de la evacuación se concluye que el sistema de control interno de la entidad autónoma, se ubicada en un nivel de desarrollo intermedio, requiriendo la implementación de acciones que se orienten hacia el mejoramiento, mantenimiento y sostenibilidad de los componentes de ambiente de control, valoración de riesgos, evaluación independiente y planes de mejoramiento, los cuales constituyen debilidades a ser mejoradas con el propósito de consolidarlas en un nivel de desarrollo satisfactorio; a fin de contar con un sistema de control interno solido y confiable, que asegure el logro de los objetivos.

Contraloría General de la República (2006), con fecha 17 de abril de 2006, se promulgó la Ley N° 28716, denominada “*Ley de Control Interno de las Entidades del Estado*”, cuyo objeto es la de establecer las normas para regular la elaboración, aprobación, implementación, funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación del control interno en las entidades del Estado, con el propósito de cautelar y fortalecer los sistemas administrativos y operativos con acciones y actividades de control previo, simultáneo y posterior, contra los actos y prácticas indebidas o de corrupción, propendiendo al debido y transparente logro de los objetivos , fines y metas institucionales. Esta ley establece en su Art. 10° que corresponde a la contraloría general de la republica, dictar la normativa

técnica de control, que oriente la efectiva implantación, funcionamiento y evaluación del Control Interno en las entidades del estado.

Romero (2016). Desarrolla la tesis titulada: “*Evaluación de la implementación del Sistema de Control Interno (SCI) en el Estado 2013-2014*”. Presentada en la Universidad Cesar Vallejo. La presente investigación tiene como objeto principal evaluar la implementación de (SCI) en el Estado en los años 2013-2014; la población estuvo constituida por 638 entidades en el año 2013 y 655 entidades en el año 2014. El tipo de investigación aplicada tiene un enfoque cualitativo. Vara (2012) refiere que este tipo de investigación es práctica, ya que el resultado es empleado en la solución de problemas empresariales y casi siempre identifica la problemática y busca una posible solución, adecuada para el contexto en estudio. Se analizó los informes de la Contraloría General de la República titulados medición de la implementación del sistema del Control Interno en el Estado – 2013 y 2014, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente. La investigación concluye que los resultados de la Medición de la Implementación del CI 2014 no son comparables con los del año 2013, puesto que se usó una metodología diferente, cantidades diferentes de entidades evaluadas, incluso se utilizó una medición diferente (en el año 2013 de 4 rangos con 293 preguntas y en el 2014 de 6 rangos con 51 preguntas). Sin embargo, se puede observar que hubo un decremento en el índice de implementación, pero no es exacto debido a las diferencias en las metodologías de evaluación.

1.3 Teorías Relacionadas al Tema

1.3.1 Control Interno:

Coopers y Librand (1997). Plantean que “El control interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del

personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos dentro de las siguientes categorías: Eficacia y eficiencia de las operaciones, Fiabilidad de la información financiera, Cumplimiento de las leyes y normas aplicables”. (p.16).

Blanco (1998), manifiesta que el “control interno es una herramienta utilizada por la gerencia. Consiste en un proceso diseñado con la finalidad de proporcionar seguridad razonable respecto al logro de los objetivos de efectividad y eficiencia de operaciones, certeza de la información financiera y del cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. Es elaborado por el Directorio, gerentes y personal en todos los niveles de la organización”.

Khoury (2010), indica “El Control Interno es definido como la medición del desempeño, con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos de la empresa y los planes ideados para alcanzarlos, la finalidad del proceso radica en entender las actividades de la empresa, y se caracteriza por ser inherente en el manejo de los negocios. Estos procesos originados dentro de la organización, son manejados a través de los pasos de la planeación, ejecución y supervisión gerencial; es por eso que el control interno forma parte de ellos por estar integrado a ellos.

Se manifiesta que el Control Interno, estará siempre involucrado en las actividades Operativas que desarrolle la empresa u entidad, ya que este posee gran efectividad y resultados, cuando son formados dentro de la organización, este puede afectar directamente la capacidad que tenga una empresa, para el logro de sus metas y la calidad en los negocios e iniciativas que se plantee.

1.3.2. Tipos de control interno

Control interno contable

Defliese, (1998). Señala que el “control interno contable es un plan de organización, métodos y medidas de coordinación, asumidas dentro de una empresa, para contables, promover la eficiencia operacional y la adhesión a las políticas gerenciales establecidas”.

Con esta definición se logra comprender la magnitud y importancia del control interno dentro de todas y cada una de las áreas que conforman una empresa.

Control interno administrativo

A diferencia del control interno contable, el administrativo es señalado como el conjunto de principios, acciones, reglas, instrumentos, mecanismos y procedimientos que están ordenados y unidos a las personas u miembros que forman parte de una organización. Es manifestado como un medio para la obtención y cumplimiento de su función administrativa, sus objetivos y la finalidad que se persigue.

Defliese (1998). Define como “El plan de organización, métodos y medidas coordinadas, adoptados dentro de una empresa para promover la eficiencia operacional de las políticas gerenciales planificadas”.

Con esto se manifiesta que el control interno administrativo, no es limitado solo al plan de la organización, procedimientos y registros que pueda intervenir en el desarrollo del proceso de decisiones, si no que direcciona a la gerencia en la autorización de las operaciones de la misma, esta autorización es una función que esta directamente relacionada con la responsabilidad del logro de los objetivos de la organización.

1.3.3. Objetivos del Control Interno

Luppi (2010) El principal objetivo del Control Interno es garantizar que la empresa alcance sus objetivos. En este sentido, el Control Interno (CI) puede actuar de 2 distintas maneras:

- 1_ Evitar que se produzcan desviaciones con respecto a los objetivos establecidos;

2_ Detectar, en un plazo mínimo, estas desviaciones.

COSO (1992). Señala que “El control interno es un proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad, está diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos” como:

Objetivos Operativos

Hacen referencia a la efectividad y eficiencia en las operaciones de la entidad, incluidos sus objetivos de rendimiento financiero y operacional, y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas.

Con este objetivo se busca la calidad en el desarrollo de las operaciones, lo cual está directamente relacionado a las fianzas de la empresa.

Objetivos de Información

Hacen referencia a la información financiera y no financiera interna y externa y pueden abarcar aspectos de confiabilidad, oportunidad, transparencia, u otros conceptos establecidos por los reguladores, organismos reconocidos o políticas de la propia entidad.

Este objetivo se ve reflejado en los resultados que se plasman en los EE.FF de la empresa, ya que estos muestran la condición en que se puede encontrar la entidad.

Objetivos de Cumplimiento

Hacen referencia al cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad.

Este objetivo, enmarca o solo el cumplimiento de objetivos, sino también el de las leyes, normas, políticas y procedimientos que platee la entidad.

1.3.4 Componentes del Control Interno

Marco conceptual, COSO (2013). El Control Interno consta de cinco componentes:

1. El entorno de control; entendido como el entorno organizacional favorable al ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas para el funcionamiento del control interno y una gestión escrupulosa.

2. Evaluación de riesgos; en cuya virtud deben identificarse, analizarse y administrarse los factores o eventos que puedan afectar adversamente al cumplimiento de los fines, metas, objetivos, actividades y operaciones institucionales.

3. Actividad de control; son las políticas y procedimientos de control que imparte la dirección, gerencia y los niveles ejecutivos competentes, en relación con las funciones asignadas al personal, a fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

4. Información y comunicación; a través de los cuales el registro, procesamiento, integración y divulgación de la información, con base de datos y soluciones informáticas accesibles y actuales, sirve efectivamente para dotar de confiabilidad, eficiencia y transparencia a los procesos de gestión y control interno institucional.

5. Actividades de supervisión; estas consisten en la revisión y verificación actualizada sobre la atención y logros de las medidas de control interno implementadas, incluyendo la implementación de las recomendaciones formuladas en los informes por los órganos del sistema nacional de control, quienes también efectúan evaluaciones conducentes a un mejor desarrollo del control interno, emiten un informe ante cualquier desviación o deficiencia susceptible de corrección, obligándose a dar cumplimiento de las disposiciones y recomendaciones que se formulan para mejorar y optimizar sus labores.

"Se manifiesta que los cinco componentes han de estar presente y funcionando de forma apropiada, para poder concluir que el control interno sobre las operaciones es eficaz". (Pérez 2007).

Señala que los componentes de control interno tienen que estar presentes para el buen funcionamiento y eficacia del control interno.

Lo cual también está manifestado por (Bilick 2003). Quien define: “Un buen sistema de Control Interno es lo que permite a cualquier organización tener mayores posibilidades de lograr los objetivos que la misma fija”. Esto indica que el CI, es una herramienta que permite el logro de objetivos.

1.3.5 Control Interno y su evolución según Coso:

Coso (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway). “Es una Comisión voluntaria constituida por representantes de cinco organizaciones del sector privado en EEUU, para proporcionar liderazgo intelectual frente a tres temas interrelacionados: la gestión del riesgo empresarial (ERM), el control interno, y la disuasión del fraude”. Las organizaciones son:

- La Asociación Americana de Contabilidad (AAA)
- El Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA)
- Ejecutivos de Finanzas Internacional (FEI), el Instituto de Auditores Internos (IIA)
- La Asociación Nacional de Contadores (ahora el Instituto de Contadores Administrativos [AMI]).

Fue fundada en 1985 en EE.UU, promovida por las malas prácticas empresariales y los años de crisis anteriores, Coso estudia los factores que pueden dar lugar a información financiera fraudulenta y elabora textos y recomendaciones para todo tipo de organizaciones y entidades reguladoras como el SEC (Agencia Federal de Supervisión de Mercados Financieros) y otros.

Coso (1992). También conocido como Coso I, “En el año 1992 la comisión publicó el primer informe “Internal Control - Integrated Framework” denominado Coso I, tiene como objetivo ayudar a las entidades a evaluar y mejorar sus sistemas de control interno, facilitando un modelo en base al cual pudieran valorar sus sistemas de control interno y generando así una definición común de control interno”.

El control interno es el proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad, está diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos, dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones
- Confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables

La estructura del estándar está dividida en cinco componentes:

1. Ambiente de Control
2. Evaluación de Riesgos
3. Actividades de Control
4. Información y Comunicación
5. Supervisión.

Coso (2004). se publicó el estándar “Enterprise Risk Management - Integrated Framework” llamado también como Coso II, “Marco Integrado de Gestión de Riesgos, que amplía el concepto de control interno, a la gestión de riesgo, implicando necesariamente a todo el personal, incluidos los directores y administradores”.

Coso II (ERM) amplía la estructura de Coso I, a ocho componentes:

1. Ambiente de control:

Son los valores y filosofía de la organización, influye en la visión de los trabajadores ante los riesgos y las actividades de control de los mismos.

2. Establecimiento de objetivos:

Estratégicos, operativos, de información y de cumplimientos.

3. Identificación de eventos; que pueden tener impacto en el cumplimiento de objetivos.

4. Evaluación de Riesgos:

Identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos.

5. Respuesta a los riesgos:

Determinación de acciones frente a los riesgos.

6. Actividades de control:

Políticas y procedimientos que aseguran que se llevan a cabo acciones contra los riesgos.

7. Información y comunicación:

Eficaz en contenido y tiempo, para permitir a los trabajadores cumplir con sus responsabilidades.

8. Supervisión:

Para realizar el seguimiento de las actividades.

Coso (2013). “En mayo de 2013 se publicó la tercera versión Coso III”. Las novedades que introducirá a este Marco Integrado de Gestión de Riesgos son las siguientes:

- Mejorar la agilidad de los sistemas de gestión de riesgo para adaptarse a los entornos.
- Mayor confianza en la eliminación de riesgos y consecución de objetivos.
- Mayor claridad en lo que respecta a la información y comunicación.

Según Coso (2013). Proporciona un marco de referencia acerca del control interno aplicable a cualquier organización; señala que todo proceso debe estar integrado y relacionado con el negocio, lo cual ayude a la obtención de resultados esperados en lo que respecta a materia de rentabilidad y rendimiento.

1.3.4 Área operativa

Hurtado (2016), manifiesta lo siguiente “Como su nombre lo indica, el área de operaciones se encarga de la parte operativa de la empresa, es

decir, de su funcionamiento, el área de operaciones es la que se encarga de establecer las políticas, manuales, procedimientos e instrucciones de como se hacen las cosas en la empresa, también debe de encargarse de hacer revisiones constantes que permitan mejorar la operación”.

1.4 Formulación del Problema

1.4.1 Problema General

¿En qué medida la evaluación del Control Interno optimizara la operatividad del área de asistencia técnica de la empresa Neptunia S.A Paita?

1.4.2 Problemas Específicos

¿Cuál es la situación actual de los componentes del Control Interno, en el área operativa de asistencia técnica de la empresa Neptunia S.A Paita?

¿Cuál es la situación actual de los objetivos del Control Interno, en el área operativa de asistencia técnica de la empresa Neptunia S.A Paita?

1.5 Justificación del estudio

Es importante que toda empresa cuente con un sistema de control interno que le permita a la empresa desarrollar de manera efectiva las operaciones que se realicen y del control del gasto de recursos que se le entrega a los departamentos que la conformen, esta herramienta le permitirá tener un adecuado control, con lo cual la empresa podrá tomar decisiones oportunas y a partir de estas, mejorar los resultados de tipo operativo, financiero y el logro de objetivos trazados, ya que el gasto repercute en los ingresos obtenidos, y estos en conjunto se ven reflejados en la utilidad que la empresa obtenga de los diferentes servicios que la misma ofrezca.

Sobre todo si los ingresos generados en un porcentaje significativo provienen del área operativa de asistencia técnica, que es una de los departamentos que están presentando problemas con el manejo de los recursos otorgados para la realización de asistencia técnica.

El control interno dentro del área de asistencia técnica, de la empresa Neptunia S.A. Paita, presenta deficiencias operativas, mal manejo de los recursos tanto dinerarios como humanos, organización y desarrollo de la asistencia técnica, lo cual le están generando a la empresa inconvenientes en el logro de los objetivos establecidos en la realización del servicio de asistencia técnica; el control interno en el área debe mantener un seguimiento, registro y control idóneo en forma consecutiva y permanente de las actividades desarrolladas por el área.

La presente tesis tiene como fin evaluar el sistema de control interno actual para así conocer la condición actual del área operativa de asistencia técnica, servirá para identificar las deficiencias presentadas de una manera precisa y así lograr mejorar la eficiencia operativa y salvaguardar sus recursos tanto dinerarios como los humanos y el logro de los objetivos trazados por la empresa.

1.6 Objetivos de la investigación

1.6.1 Objetivo General

Evaluar la situación actual del Control Interno del área operativa de asistencia técnica de la empresa Neptunia S.A Paita.

1.6.2 Objetivos Específicos

Analizar los componentes del control interno en el área operativa de asistencia técnica de la empresa Neptunia S.A Paita.

Analizar los objetivos del control interno en el área operativa de asistencia técnica de la empresa Neptunia S.A Paita.

II. METODO

2.1 Tipo de estudio

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, ya que permite examinar los datos de manera numérica, especialmente en el campo de la Estadística, lo cual está presente en el estudio.

La investigación es de tipo **no experimental**, debido a que no se manipulo la variable de investigación, así el estudio del problema es observado en su ambiente natural. Hernández (2010)

El diseño utilizado es descriptivo -correlacional, es descriptivo porque busca especificar las propiedades, características y perfiles de personas, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se somete a análisis, es correlacional debido a que busca caracterizar las propiedades y características importantes del fenómeno de estudio y los correlacionales asocian variables mediante un patrón predecible en una muestra o población y transaccional ya que se recolectó los datos en un solo momento y en un tiempo único. Hernández, Fernández y Baptista (2014 pp.80).

2.2 Variables, Operacionalización

Variable: Control Interno: El control interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento. (COSO, 2013).

2.2.1 Operacionalización de variable

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIÓN | INDICADORES | ITEMS | UNIDAD DE ANALISIS | TECNICAS / INSTRUMENTOS |
|--|--|---|------------------------|---------------------------|---|--------------------|-------------------------|
| El control interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal | El control interno es una herramienta importante y | y | Entorno de Control | Integridad valores éticos | ¿La empresa difunde valores y reglas de comportamiento ético? | | |
| | | | | Estructura organizacional | ¿La empresa cuenta con una estructura organizacional establecida? | | |
| | | | | Asignación de funciones | ¿El área de asistencia técnica cuenta con un manual de funciones? | | |
| | | | Evaluación de Riesgos | Conocimiento | ¿Conoce los objetivos trazados como área? | | |
| | | | | Identificación | ¿Cómo área identifican y conocen los riesgos para el logro de los objetivos? | | |
| | | | | Medidas estrategias | ¿Cuenta con controles que les permitan evaluar el cumplimiento de los objetivo? | | |
| | | | Actividades de control | De dirección | ¿Cuenta con políticas y procedimientos para el desarrollo de asistencia técnica? | | |
| | | | | De detección | ¿Se emiten informes por la realización de asistencia técnica? | | |
| | | | | De prevención | ¿Cuentan con indicadores de desempeño? | | |
| | | | Información | Capacitación | ¿Cuenta con procedimientos para el registro y control de la información del área? | | |
| | Herramientas | ¿Cuenta con herramientas que les permitan el adecuado manejo de la información? | | | | | |

| | | | | | | | |
|---------------------------|--|---|----------------------------|---------------|---|------------------------------|---------------------------|
| V= Control Interno | de una entidad, fundamental, dentro de toda empresa. diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento. (COSO, 2013) | y | Comunicación | Comunicación | ¿Se comunican los acontecimientos o situaciones que se presentan en e el área? | Empresa Neptunia S.A. Paita. | - Encuesta (Cuestionario) |
| | | | Actividades de Supervisión | Evaluaciones | ¿En el área se realizan evaluaciones continuas o periódicas? | | |
| | | | | Control | ¿Cuentan con un sistema de control interno? | | |
| | | | | Corrección | ¿Se realizan auditorias del sistema de control interno? | | |
| | | | Operacionales | Operacionales | ¿Las políticas y procedimientos establecidos contribuyen a la efectividad y eficiencia del área de asistencia técnica? | | |
| | | | Financieros | Financieros | ¿Los procedimientos para el manejo de la información contribuyen a la obtención de información contable y financiera de manera fiable, oportuna y transparente? | | |
| | | | Cumplimiento | Cumplimiento | ¿El área de asistencia técnica Cumple y ejecuta las políticas y procedimientos establecidos? ¿La asistencia técnica cumple con la calidad y satisfacción requerida por el cliente? ¿El área contribuye al logro de los objetivos trazados por la empresa? | | |

Elaboración: El autor

2.3 Población y muestra

Población

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) la población de la investigación “Es el conjunto de todos los casos que coincidan con una serie de descripciones, o en sí, la sucesión de unidades o principios de datos que conforman un todo”, está constituida por la empresa Neptunia S.A. Que está conformada por 80 individuos.

| Áreas | N° | % |
|-----------------|----|-------|
| Administrativas | 50 | 62.50 |
| Operativas | 30 | 37.50 |
| Total | 80 | 100% |

Fuente: Planilla de trabajadores de la empresa

Muestra

Estará conformada por 20 individuos, entre técnicos frigoristas, jefes y secretaria del área operativa de asistencia técnica de la empresa Neptunia S.A Paíta, la muestra, es no probabilística intencionado, ya que la investigadora decide con quien trabajar en función a su estudio.

2.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

2.4.1. Técnica

Encuesta

La técnica que se usó en la presente investigación fue la Encuesta “Es la recolección sistemática de datos de poblaciones o de muestras de poblaciones que deben obtenerse mediante el uso de entrevistas personales u otros instrumentos”. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010)

2.4.2. Instrumento

Encuesta

Para la presente investigación se realizó una encuesta de 20 preguntas, las cuales están formuladas bajo los objetivos y componentes del control interno, con la finalidad de evaluar y conocer su condición actual del Control

Interno, en el área operativa de asistencia técnica en la empresa Neptunia S.A Paita.

2.5 Validación y confiabilidad del instrumento

La validez del instrumento, cuya finalidad es determinar cuán legítimas son las proposiciones o ítems que conforman el instrumento, se realizará mediante el juicio de experto quien emitió su veredicto aprobatorio sobre el instrumento manifestando su validez y pertinencia con los objetivos de la investigación.

Mgtr.: Guissela Ocaña Palacios, Mauro Antón Nunura y Julio Vilchez Mozcol.

2.6 Método de análisis de datos

Para el presente Proyecto de Investigación, para el análisis de datos se hará uso del programa computacional SPSS (Statistical Package for Social Sciences) y el programa Excel 2010 de Windows, se usó para analizar la presentación de tablas, y gráficos.

2.7 Aspectos éticos

Los aspectos éticos de la presente tesis, está dado por la estructura proporcionada por la Universidad César Vallejo, así como los principios fundamentales del contador público colegiado los cuales debe cumplir rigurosamente y sobretodo confidencialidad que es la base de esta investigación, que tiene como único objetivo optimizar la operatividad del control interno dentro del área operaria de asistencia técnica de la empresa Neptunia S.A Paita.

III. RESULTADOS

3.1 variable control interno del área operativa de asistencia técnica

3.1.1 Dimensión: componentes del control interno

3.1.1.1 Entorno de control

TABLA 1

Entorno de control del área operativa de asistencia técnica de la empresa Neptunia S.A.

| PREGUNTAS | SI | | NO | | TOTAL | |
|---|----|-------|----|-------|-------|--------|
| | fi | % | fi | % | fi | % |
| ¿La empresa difunde valores y reglas de comportamiento ético? | 13 | 65.0% | 7 | 35.0% | 20 | 100.0% |
| ¿La empresa cuenta con una estructura organizacional establecida? | 11 | 55.0% | 9 | 45.0% | 20 | 100.0% |
| ¿El área de asistencia técnica cuenta con un manual de funciones? | 12 | 60.0% | 8 | 40.0% | 20 | 100.0% |
| PROMEDIO | 12 | 60.0% | 8 | 40.0% | 20 | 100.0% |

Fuente: Cuestionario de control interno aplicado a los 20 trabajadores del área operativa de asistencia técnica.

Interpretación:

En la tabla n° 1, se observa que el 65% de los encuestados manifiesta que la empresa si difunde los valores y reglas de comportamiento ético y un 35% manifiesta no tener conocimiento sobre el tema. Así mismo, el 55% de los encuestados señala que la empresa si cuenta con una estructura organizacional establecida y el 45% señala no conocer la estructura organizacional de la empresa. Además un 60% de los encuestados indican que el área de asistencia técnica si cuenta con un manual de funciones, mientras que el 40% respondió que desconocen dicho manual.

Finalmente se observa que como promedio se obtuvo que el 60% de los encuestados dieron una respuesta positiva, lo cual significa que el entorno de control del área operativa de asistencia técnica de la empresa Neptunia S.A. está realizando una buena gestión de mejora.

3.1.1.2 Evaluación de Riesgos

TABLA 2

Evaluación de riesgo del área operativa de asistencia técnica de la empresa Neptunia S.A.

| PREGUNTAS | SI | | NO | | TOTAL | |
|---|----|-------|----|-------|-------|--------|
| | fi | % | fi | % | fi | % |
| ¿Conoce los objetivos trazados como área? | 15 | 75.0% | 5 | 25.0% | 20 | 100.0% |
| ¿Cómo área identifican y conocen los riesgos para el logro de los objetivos? | 13 | 65.0% | 7 | 35.0% | 20 | 100.0% |
| ¿Cuenta con controles que les permitan evaluar el cumplimiento de los objetivo? | 9 | 45.0% | 11 | 55.0% | 20 | 100.0% |
| PROMEDIO | 12 | 62.0% | 8 | 38.0% | 20 | 100.0% |

Fuente: Cuestionario de control interno aplicado a los 20 trabajadores del área operativa de asistencia técnica.

Interpretación:

En la tabla n°2, se observa que el 75% de los encuestados si conocen los objetivos trazados como área, y el 25% respondió que no conocen los objetivos trazados como área. Por consiguiente, el 65% manifiesta que si identifican y conocen los riesgos que se presentan para el logro de los objetivos, el 35% de ellos no identifican y conocen los riesgos presentados en el área. Además, el 45% de los encuestados manifiestan cuentan con controles que les permitan evaluar el cumplimiento de objetivos, a su vez el 55% responden que no se cuenta con controles de evaluación de cumplimiento.

Finalmente se observa que como promedio se obtuvo que el 62% de los encuestados dieron una respuesta positiva, lo que significa que se está trabajando en la evaluación de riesgo del área operativa de asistencia técnica de la empresa Neptunia S.A. para así poder lograr minimizar los riesgos existentes en la organización.

3.1.1.3 Actividades de control

TABLA 3

Actividades de control del área operativa de asistencia técnica de la empresa Neptunia S.A.

| PREGUNTAS | SI | | NO | | TOTAL | |
|--|----|-------|----|-------|-------|--------|
| | fi | % | fi | % | fi | % |
| ¿Cuenta con políticas y procedimientos para el desarrollo de asistencia técnica? | 12 | 60.0% | 8 | 40.0% | 20 | 100.0% |
| ¿Se emiten informes por la realización de asistencia técnica? | 14 | 70.0% | 6 | 30.0% | 20 | 100.0% |
| ¿Cuentan con indicadores de desempeño? | 9 | 45.0% | 11 | 55.0% | 20 | 100.0% |
| PROMEDIO | 12 | 58.0% | 8 | 42.0% | 20 | 100.0% |

Fuente: Cuestionario de control interno aplicado a los 20 trabajadores del área operativa de asistencia técnica.

Interpretación:

En la tabla n° 3, se observa que el 60% de los encuestados manifiesta que la empresa si cuenta con políticas y procedimientos para el desarrollo de asistencia técnica, mientras que el 40% respondió que la empresa no cuenta con políticas y procedimientos. Así mismo, el 70% de los encuestados indico que si se emiten informes por la realización de asistencia técnica, pero un 30% indica todo lo contrario en lo que respecta a la entrega de informes. Por consiguiente el 45% de los encuestados señalo que si cuentan con indicadores de desempeño y un 55% respondió que no se cuenta con indicadores de desempeño.

Finalmente se observa que como promedio se obtuvo que el 58% de los encuestados dieron una respuesta positiva, lo que significa que se encuentran utilizando herramientas de gestión para seguir mejorando las actividades de control del área operativa de asistencia técnica de la empresa Neptunia S.A.

3.1.1.4 Información y Comunicación

TABLA 4

Información y Comunicación del área operativa de asistencia técnica de la empresa Neptunia S.A.

| PREGUNTAS | SI | | NO | | TOTAL | |
|---|----|-------|----|-------|-------|--------|
| | fi | % | fi | % | fi | % |
| ¿Cuenta con procedimientos para el registro y control de la información del área? | 8 | 40.0% | 12 | 60.0% | 20 | 100.0% |
| ¿Cuenta con herramientas que les permitan el adecuado manejo de la información? | 7 | 35.0% | 13 | 65.0% | 20 | 100.0% |
| ¿Se comunican los acontecimientos o situaciones que se presentan en el área? | 12 | 60.0% | 8 | 40.0% | 20 | 100.0% |
| PROMEDIO | 9 | 45.0% | 11 | 55.0% | 20 | 100.0% |

Fuente: Cuestionario de control interno aplicado a los 20 trabajadores del área operativa de asistencia técnica.

Interpretación:

En la tabla n°4, se observa que el 60% de los encuestados manifiesta que no conocen el procedimiento para el registro y control de la información del área, mientras que el 40% indica que si tiene conocimiento. Así mismo, el 65% de los encuestados indican que no cuentan con herramientas que les permitan el adecuado manejo de la información, mientras que el 35% manifiesta si conocer acerca de las herramientas. Además, el 60% de los encuestados manifiesta que se comunican los acontecimientos o situaciones que se presentan en el área, mientras que el 40% indica que no se comunican los acontecimientos ni las situaciones.

Finalmente se observa que como promedio se obtuvo el 55% de los encuestados dieron una respuesta negativa, lo que significa que se debe de trabajar más en la información y comunicación dentro del área para obtener una mejor gestión.

3.1.1.5 Actividades de Supervisión

TABLA 5

Actividades de Supervisión del área operativa de asistencia técnica de la empresa Neptunia S.A.

| PREGUNTAS | SI | | NO | | TOTAL | |
|--|----|-------|----|-------|-------|--------|
| | fi | % | fi | % | fi | % |
| ¿En el área se realizan evaluaciones continuas o periódicas? | 5 | 25.0% | 15 | 75.0% | 20 | 100.0% |
| ¿Cuentan con un sistema de control interno? | 8 | 40.0% | 12 | 60.0% | 20 | 100.0% |
| ¿Se realizan auditorías del sistema de control interno? | 6 | 30.0% | 14 | 70.0% | 20 | 100.0% |
| PROMEDIO | 6 | 32.0% | 14 | 68.0% | 20 | 100.0% |

Fuente: Cuestionario de control interno aplicado a los 20 trabajadores del área operativa de asistencia técnica.

Interpretación:

En la tabla n°5, se observa que el 75% de los encuestados manifiesta que no conocen se realizan evaluaciones continuas o periódicas, mientras que el 25% indica que si realizan las evaluaciones. Así mismo, el 60% de los encuestados indican que no cuentan con un sistema de control interno, mientras que el 40% manifiesta si conocer acerca de las herramientas. Además, el 70% de los encuestados manifiesta que no se realizan auditorías al sistema del control interno, mientras que el 30% indica si realizan auditorías al sistema,

Finalmente se observa que como promedio se obtuvo el 68% de los encuestados dieron una respuesta negativa, lo que significa que se debe de trabajar más en las actividades de supervisión del área operativa de asistencia técnica de la empresa Neptunia S.A.

3.1.2 Dimensión: Objetivos del Control Interno

3.1.2.1 Operacionales

TABLA 6

Objetivos Operacionales del área operativa de asistencia técnica de la empresa Neptunia S.A.

| PREGUNTAS | SI | | NO | | TOTAL | |
|--|----|-------|----|-------|-------|--------|
| | fi | % | fi | % | fi | % |
| ¿Las políticas y procedimientos establecidos contribuyen a la efectividad y eficiencia del área de asistencia técnica? | 14 | 70.0% | 6 | 30.0% | 20 | 100.0% |
| PROMEDIO | 14 | 70.0% | 6 | 30.0% | 20 | 100.0% |

Fuente: Cuestionario de control interno aplicado a los 20 trabajadores del área operativa de asistencia técnica.

Interpretación:

En la tabla n°6, se observa que el 70% de los encuestados manifiesta que políticas y procedimientos establecidos contribuyen a la efectividad y eficiencia del área de asistencia técnica, mientras que el 30% indica que no se contribuye a la efectividad y eficacia.

3.1.2.2 Financieros

TABLA 7

Objetivos Financieros del área operativa de asistencia técnica de la empresa Neptunia S.A.

| PREGUNTAS | SI | | NO | | TOTAL | |
|---|----|-------|----|-------|-------|--------|
| | fi | % | fi | % | fi | % |
| ¿Los procedimientos para el manejo de la información contribuyen a la obtención de información contable y financiera de manera fiable, oportuna y transparente? | 8 | 40.0% | 12 | 60.0% | 20 | 100.0% |
| PROMEDIO | 8 | 40.0% | 12 | 60.0% | 20 | 100.0% |

Fuente: Cuestionario de control interno aplicado a los 20 trabajadores del área operativa de asistencia técnica.

Interpretación:

En la tabla n°7, se observa que el 60% de los encuestados manifiesta que no se utilizan procedimientos para el manejo de la información contribuyen a la obtención de información contable y financiera de manera fiable, oportuna y transparente políticas y procedimientos establecidos contribuyen a la efectividad y eficiencia del área de asistencia técnica, mientras que el 40% indica que si se utiliza procedimientos para el manejo de la información.

3.1.2.3 Cumplimiento

TABLA 8

Objetivos de Cumplimiento del área operativa de asistencia técnica de la empresa Neptunia S.A.

| PREGUNTAS | SI | | NO | | TOTAL | |
|--|----|-------|----|-------|-------|--------|
| | fi | % | fi | % | fi | % |
| ¿El área de asistencia técnica Cumple y ejecuta las políticas y procedimientos establecidos? | 13 | 65.0% | 7 | 35.0% | 20 | 100.0% |
| ¿La asistencia técnica cumple con la calidad y satisfacción requerida por el cliente? | 15 | 75.0% | 5 | 25.0% | 20 | 100.0% |
| ¿El área contribuye al logro de los objetivos trazados por la empresa? | 14 | 70.0% | 6 | 30.0% | 20 | 100.0% |
| PROMEDIO | 14 | 70.0% | 6 | 30.0% | 20 | 100.0% |

Fuente: Cuestionario de control interno aplicado a los 20 trabajadores del área operativa de asistencia técnica.

Interpretación:

En la tabla n°8, se observa que el 65% de los encuestados manifiesta que el área cumple y ejecuta las políticas y procedimientos establecidos, mientras que el 35% indica que no se cumplen con las políticas y procedimientos. Así mismo, el 75% de los encuestados indican que la asistencia técnica cumple con la calidad y satisfacción requerida por el cliente, mientras que el 25% manifiesta no se cumple con calidad y no se satisface al cliente. Además, el 70% de los encuestados manifiesta que el área contribuye al logro de los objetivos trazados por la empresa mientras que el 30% indica que no intervienen al logro de los objetivos de la empresa.

Finalmente se observa que como promedio se obtuvo el 70% de los encuestados dieron una respuesta positiva, lo que significa que se está logrando los objetivos de cumplimiento del área operativa de asistencia técnica de la empresa Neptunia S.A.

3.2 Resumen:

TABLA 9

Situación actual del Control Interno del área operativa de asistencia técnica de la empresa Neptunia S.A.

| CONTROL INTERNO | | SI | | NO | | TOTAL | |
|---------------------------------|----------------------------|----|-----|----|-----|-------|------|
| | | Fi | % | Fi | % | Fi | % |
| Componentes del Control interno | Entorno de Control | 12 | 60% | 8 | 40% | 20 | 100% |
| | Evaluación del Riesgo | 12 | 62% | 8 | 38% | 20 | 100% |
| | Actividades de Control | 12 | 58% | 8 | 42% | 20 | 100% |
| | Información y Comunicación | 9 | 45% | 11 | 55% | 20 | 100% |
| | Actividades de Supervisión | 6 | 32% | 14 | 68% | 20 | 100% |
| Objetivos del Control Interno | Operacionales | 14 | 70% | 6 | 30% | 20 | 100% |
| | Financieros | 8 | 40% | 12 | 60% | 20 | 100% |
| | Cumplimiento | 14 | 70% | 6 | 30% | 20 | 100% |
| PROMEDIO | | 11 | 55% | 9 | 45% | 20 | 100% |

Fuente: Cuestionario de control interno aplicado a los 20 trabajadores del área operativa de asistencia técnica.

Interpretación:

De acuerdo al primero objetivo, que fue evaluar la situación actual del Control Interno del área operativa de asistencia técnica, se obtuvo los siguientes resultados: Como se puede observar en la tabla n° 9, el 55% de los encuestados dieron una respuesta positiva, lo que significa que la situación actual va por un buen camino, así mismo se debe seguir mejorando la gestión para obtener mejores resultados en el control interno del área operativa de asistencia técnica.

IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo con el primer objetivo que consistió en evaluar la situación actual del Control Interno en el área operativa de asistencia técnica de la empresa Neptunia S.A Paita, se obtuvo como resultado el 55% de los encuestados dieron una

respuesta positiva, lo que significa que la situación actual va por un buen camino. La investigación se respalda de (Posso, R. & Barrios, B., 2014) manifiesta que el control interno representa una herramienta fundamental e importante, que permite obtener mayor eficiencia y eficacia en el logro del objetivo social y todos los objetivos establecidos dentro de la empresa. Según (Coso, 2013). Proporciona un marco de referencia acerca del control interno aplicable a cualquier organización; señala que todo proceso debe estar integrado y relacionado con el negocio, lo cual ayude a la obtención de resultados esperados en lo que respecta a materia de rentabilidad y rendimiento.

Para el segundo objetivo que fue analizar los Componentes del Control Interno en el área operativa de asistencia técnica de la empresa Neptunia S.A Paita, se observa que como promedio en la dimensión entorno de control se obtuvo que el 60% de los encuestados dieron una respuesta positiva, lo cual significa que el entorno de control del área operativa de asistencia técnica de la empresa Neptunia S.A. está realizando una buena gestión de mejora. Así mismo, se observa que como promedio en la dimensión evaluación de riesgos se obtuvo que el 62% de los encuestados dieron una respuesta positiva, lo que significa que se está trabajando en la evaluación de riesgo del área operativa de asistencia técnica de la empresa Neptunia S.A. para así poder lograr minimizar los riesgos existentes en la organización. Por consiguiente, se observa que como promedio se obtuvo en la dimensión actividades de control que el 58% de los encuestados dieron una respuesta positiva, lo que significa que se encuentran utilizando herramientas de gestión para seguir mejorando las actividades de control del área operativa de asistencia técnica de la empresa Neptunia S.A. Además, se observa que como promedio en la dimensión información y comunicación se obtuvo que el 55% de los encuestados dieron una respuesta negativa, lo que significa que se debe de trabajar más en la información y comunicación dentro del área para obtener una mejor gestión. Así mismo, se observa que como promedio se obtuvo el 68% de los encuestados dieron una respuesta negativa, lo que significa que se debe de trabajar más en las actividades de supervisión del área operativa de asistencia técnica de la empresa Neptunia S.A. La investigación se respalda (Obispo, CH., 2014) manifiesta que

la aplicación de un control, influirá en todos los departamentos y áreas que conformen la empresa, extendiendo oportunidad y eficiencia en el cumplimiento de las operaciones, el incremento de la rentabilidad y la confiabilidad de la información administrativa, contable y financiera que la empresa obtenga. Así mismo, el entorno y ambiente laboral incentiva al recurso humano al desarrollo de sus funciones y el cumplimiento de sus responsabilidades. Las medidas y/o actividades de control se desarrollan para lograr el cumplimiento y práctica de las reglas, para poder enfrentar a cualquier riesgo o circunstancia que se pueda presentar. Todo el proceso será supervisado y controlado, para poder proporcionar un nivel de seguridad y confianza en cuanto a la obtención de metas y objetivos que la empresa plantee. Por otro lado, (Coso, 2013) manifiesta que se denomina sistema de control interno, al conjunto de acciones, planes, actividades, normas, políticas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo la actitud de las autoridades y el personal, organizados e instituidos en cada entidad, para la consecución de sus objetivos. Además, (Pérez, 2007) manifiesta que los cinco componentes han de estar presente y funcionando de forma apropiada, para poder concluir que el control interno sobre las operaciones es eficaz.

Así mismo para el tercer objetivo que consistió en analizar los Objetivos del Control Interno del área operativa de asistencia técnica de la empresa Neptunia S.A. Paíta, se observa que para la dimensión objetivos operacionales que el 70% de los encuestados manifiesta que las políticas y procedimientos establecidos contribuyen a la efectividad y eficiencia del área de asistencia técnica, así mismo, se observa que para la dimensión objetivos financieros el 60% de los encuestados manifiesta que no se utilizan procedimientos para el manejo de la información contribuyen a la obtención de información contable y financiera de manera fiable, oportuna y transparente políticas y procedimientos establecidos contribuyen a la efectividad y eficiencia del área de asistencia técnica. Por consiguiente se observa para la dimensión objetivos de cumplimiento que como promedio se obtuvo el 70% de los encuestados dieron una respuesta positiva, lo que significa que se está logrando los objetivos de cumplimiento del área operativa de asistencia técnica de la empresa Neptunia S.A. La investigación se

respalda de (Posso, R. & Barrios, B., 2014) que manifiesta que el Control Interno representa una herramienta fundamental e importante, que permite obtener mayor eficiencia y eficacia en el logro del objetivo social y todos los objetivos establecidos dentro de la empresa. Además (COSO, 2013) manifiesta que el Control Interno es un proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías: Eficacia y eficiencia de las operaciones, Confiabilidad de la información financiera, Cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables.

V. CONCLUSIONES

- De acuerdo con el primer objetivo que consistió en evaluar la situación actual del Control Interno en el área operativa de asistencia técnica de la empresa Neptunia S.A Paita, se obtuvo como resultado el 55% de los encuestados dieron una respuesta positiva, lo que significa que la situación actual va por un buen camino, pero hay un 45% de los encuestados que son un indicativo de que el control interno no está siendo ejecutado en un 100% dentro del área.
- Para el segundo objetivo que fue analizar los componentes del Control Interno en el área operativa de asistencia técnica de la empresa Neptunia S.A Paita, se obtuvo que el 60% de los encuestados dieron una respuesta positiva, lo cual significa que el entorno de control del área operativa de asistencia técnica de la empresa Neptunia S.A. está realizando una buena gestión de mejora. Así mismo, se observa que como promedio en la dimensión evaluación de riesgos se obtuvo que el 62% de los encuestados dieron una respuesta positiva, lo que significa que se está trabajando en la evaluación de riesgo del área operativa de asistencia técnica de la empresa Neptunia S.A. para así poder lograr minimizar los riesgos existentes en la organización. Por consiguiente, se observa que como promedio se obtuvo en la dimensión actividades de control que el 58% de los encuestados dieron una respuesta positiva, lo que significa que se encuentran utilizando herramientas de gestión para seguir mejorando las actividades de control del área operativa de asistencia técnica de la empresa Neptunia S.A. Además, se observa que como promedio en la dimensión información y comunicación se obtuvo que el 55% de los encuestados dieron una respuesta negativa, lo que significa que se debe de trabajar más en la información y comunicación dentro del área para obtener una mejor gestión. Así mismo, se observa que como promedio se obtuvo el 68% de los encuestados dieron una respuesta negativa, lo que significa que se debe de trabajar más en las actividades de supervisión del área operativa de asistencia técnica de la empresa Neptunia S.A.

- Así mismo para el tercer objetivo que consistió en analizar los objetivos del Control Interno en el área operativa de asistencia técnica de la empresa Neptunia S.A Paita, se obtuvo como resultado que para la dimensión objetivos operacionales que el 70% de los encuestados manifiesta que las políticas y procedimientos establecidos contribuyen a la efectividad y eficiencia del área de asistencia técnica, además para la dimensión objetivos financieros el 60% de los encuestados manifiesta que no se utilizan procedimientos para el manejo de la información contribuyen a la obtención de información contable y financiera de manera fiable, oportuna y transparente políticas y procedimientos establecidos contribuyen a la efectividad y eficiencia del área de asistencia técnica. Por consiguiente para la dimensión objetivos de cumplimiento que como promedio se obtuvo el 70% de los encuestados dieron una respuesta positiva, lo que significa que se está logrando los objetivos de cumplimiento del área operativa de asistencia técnica de la empresa Neptunia S.A.

VI. RECOMENDACIONES

- Mejorar el Sistema de Control Interno, lo cual que permita la vigilancia de las actividades desarrollas por el área operativa de asistencia técnica, con lo cual se consiga un 100% del desarrollo del Control Interno y optimizar la operatividad del área, obteniendo información contables y financieras, fiable y precisa del desarrollo de la actividad.
- Identificar los riesgos potenciales en la gestión y evaluarlos para así cumplir con los objetivos establecidos por el área, ya que existe un porcentaje significativo que es indicativo de lo antes mencionado.
- Mejorar en la comunicación e información dentro del área utilizando herramientas de gestión para brindar información contable y financiera de manera fiable, oportuna y transparente, con lo cual la empresa pueda tomar decisiones apropiadas a favor de la misma.

VII. REFERENCIAS

- Aguilar, M. (2012). Desarrolla el informe titulado: “*Evaluación del sistema de control interno, entidad Autónoma*”, presentado como un artículo informativo de Gestipolis. Recuperado de <https://www.gestipolis.com/evaluacion-sistema-control-interno-entidad-autonoma-en-peru/>
- Blanco, L. (1998). Teoría del CI, “control interno es una herramienta utilizada por la gerencia, consiste en un proceso diseñado”.
- CGR (2006). Con fecha 17 de abril de 2006, se promulgó la Ley N° 28716, denominada “*Ley de Control Interno de las Entidades del Estado*”. Recuperado de http://series.inei.gob.pe/Normativa/archivos/Normativa/Ley_N_28716.pdf
- Chancafe, F. (2016). Desarrolla la tesis titulada: “*Evaluación del control interno para identificar las deficiencias sobre las operaciones en el área de tesorería de la gerencia regional de salud Lambayeque*”. Chiclayo, Perú
- Coopers y Librand (1997). Teoría “El Control Interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, con el objeto de proporcionar consecución de los objetivos, dentro de las categorías: Eficacia y eficiencia de las operaciones, Fiabilidad de la información financiera, Cumplimiento de las leyes y normas aplicables”.
- Coso (1992). “El control interno y sus objetivos dentro de una entidad”
- Coso (2004). se publicó el estándar “Enterprise Risk Management - Integrated Framework” llamado también como Coso II, “Marco Integrado de Gestión de Riesgos, que amplía el concepto de control interno, a la gestión de riesgo”.
- Coso (2013). “Marco conceptual del Control Interno y sus componentes”
- Crespo y Suárez (2014). Presentaron la tesis titulada: “*Elaboración e implementación de un sistema de control interno, caso Multitecnos S.A.*” Guayaquil, Ecuador.

- Gómez, G. (2001). Defiición del CI, “El control interno es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y todo el personal de una entidad”.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). Metodología de la investigación. 5ta edición. Criterios para plantear el problema. Pág.36.
- Khoury, F. (2010). Indica “El Control Interno es definido como la medición del desempeño, con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos”
- Luppi, H. (2010). Objetivos del Control Interno. Recuperado de <http://controlinternohoy.blogspot.pe/2010/10/el-informe-coso.html>
- Obispo, D. (2014). Desarrolla la investigación titulada: “*Caracterización del control interno en la gestión de las empresas de Perú, caso Empresas comerciales, periodo2013*”. Chimbote, Perú.
- Pérez, P. (2007) Los cinco componentes del control interno. Gerencia y Negocios en Hispanoamérica, Editorial Otena. Recuperado de http://www.degerencia.com/articulo/los_cinco_componentes_del_control_interno
- Posso y Barrios (2014). Desarrollaron el Trabajo de Grado que lleva por título “*Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros Eco Turísticos Nativos Activos Eco hotel “La Cocotera”*”. Cartagena de Indias, Colombia.
- Romero, D. (2016). Desarrolla la tesis titulada: “*Evaluación de la implementación del Sistema de Control Interno (SCI) en el Estado 2013-2014*”. Presentada en la Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Sánchez, D. (2013). En su tesis “*Evaluación y mejoramiento del sistema de control interno en la Caja de Ahorro y Crédito Ecos del Huallilí*” Cuenca, Ecuador.

ANEXOS

Anexos 01: Instrumento

Encuesta al área operativa de asistencia técnica de la empresa Neptunia S.A.

Encuestador:.....

Encuestado:.....

Lee las preguntas atentamente, revisa las opciones marque con una "X" la respuesta que consideres.

| Variable | Dimensión | Indicadores | ITEMS | SI | NO |
|------------------------|----------------------------|-----------------------------|---|----|----|
| Control Interno | Entorno de Control | Integridad y valores éticos | ¿La empresa difunde valores y reglas de comportamiento ético? | | |
| | | Estructura organizacional | ¿La empresa cuenta con una estructura organizacional establecida? | | |
| | | Asignación de funciones | ¿El área de asistencia técnica cuenta con un manual de funciones? | | |
| | Evaluación de Riesgos | Conocimiento | ¿Conoce los objetivos trazados como área? | | |
| | | Identificación | ¿Cómo área identifican y conocen los riesgos para el logro de los objetivos? | | |
| | | Medidas u estrategias | ¿Cuenta con controles que les permitan evaluar el cumplimiento de los objetivo? | | |
| | Actividades de control | De dirección | ¿Cuenta con políticas y procedimientos para el desarrollo de asistencia técnica? | | |
| | | De detección | ¿Se emiten informes por la realización de asistencia técnica? | | |
| | | De prevención | ¿Cuentan con indicadores de desempeño? | | |
| | Información y Comunicación | Capacitación | ¿Cuenta con procedimientos para el registro y control de la información del área? | | |
| | | Herramientas | ¿Cuenta con herramientas que les permitan el adecuado manejo de la información? | | |
| | | Comunicación | ¿Se comunican los acontecimientos o situaciones que se presentan en e el área? | | |

| | | | | | |
|--|----------------------------|---------------|---|--|--|
| | Actividades de Supervisión | Evaluaciones | ¿En el área se realizan evaluaciones continuas o periódicas? | | |
| | | Control | ¿Cuentan con un sistema de control interno? | | |
| | | Corrección | ¿Se realizan auditorías del sistema de control interno? | | |
| | Operacionales | Operacionales | ¿Las políticas y procedimientos establecidos contribuyen a la efectividad y eficiencia del área de asistencia técnica? | | |
| | Financieros | Financieros | ¿Los procedimientos para el manejo de la información contribuyen a la obtención de información contable y financiera de manera fiable, oportuna y transparente? | | |
| | Cumplimiento | Cumplimiento | ¿El área de asistencia técnica Cumple y ejecuta las políticas y procedimientos establecidos? | | |
| | | | ¿La asistencia técnica cumple con la calidad y satisfacción requerida por el cliente? | | |
| | | | ¿El área contribuye al logro de los objetivos trazados por la empresa? | | |

Elaboración: El Autor

Anexos 02: Validación del instrumento



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Mauro Antón Nunura con DNI N° 02848390 Magister
 en Finanzas Empresariales
 N° ANR:, de profesión Docente Público
 Desempeñándome actualmente como Docente
 En UCV

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

| Guía de Pautas Para Jóvenes Universitarios de la UCV-Piura | DEFICIENTE | ACEPTABLE | BUENO | MUY BUENO | EXCELENTE |
|--|------------|-----------|-------|-----------|-----------|
| 1. Claridad | | | | X | |
| 2. Objetividad | | | | | X |
| 3. Actualidad | | | | X | |
| 4. Organización | | | | X | |
| 5. Suficiencia | | | | X | |
| 6. Intencionalidad | | | | X | |
| 7. Consistencia | | | | X | |
| 8. Coherencia | | | | X | |
| 9. Metodología | | | | X | |

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 24 días del mes de Agosto del Dos mil Diecisiete.

Mgtr. : Mauro Antón Nunura
 DNI : 02848390
 Especialidad : Finanzas Empresariales
 E-mail : mauroantonunura@yahoo.es


 Mg. CPC. MAURO ANTON NUNURA
 Reg. Mat. N° 07-276
 Reg. A.I. N° 07-009



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Julio César Vilchez Moscol con DNI N° 44427063 Magister en Gestión Pública
 N° ANR: 2416, de profesión Contador
 Desempeñándome actualmente como Asesor tributario - contable - laboral
 En Estudio contable VM

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

| Guía de Pautas Para Jóvenes Universitarios de la UCV-Piura | DEFICIENTE | ACEPTABLE | BUENO | MUY BUENO | EXCELENTE |
|--|------------|-----------|-------|-----------|-----------|
| 1. Claridad | | | | | X |
| 2. Objetividad | | | | | X |
| 3. Actualidad | | | | | X |
| 4. Organización | | | | | X |
| 5. Suficiencia | | | | | X |
| 6. Intencionalidad | | | | | X |
| 7. Consistencia | | | | | X |
| 8. Coherencia | | | | | X |
| 9. Metodología | | | | | X |

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 24 días del mes de Agosto del Dos mil Diecisiete.

Mgtr. : Julio César Vilchez Moscol
 DNI : 44427063
 Especialidad : Contabilidad
 E-mail : juliovilchez87@hotmail.com

Julio Vilchez
 C.P.C. Julio César Vilchez Moscol
 MAT. 07-2416



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL ÁREA OPERATIVA DE ASISTENCIA TÉCNICA EN LA EMPRESA NEPTUNIA S.A – PAITA 2017”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: ENCUESTA

| Indicadores | Criterios | Deficiente 0 - 20 | | | | | Regular 21 - 40 | | | | | Buena 41 - 60 | | | | | Muy Buena 61 - 80 | | | | | Excelente 81 - 100 | | | | | OBSERVACIONES |
|------------------------|--|-------------------|---|----|----|----|-----------------|----|----|----|----|---------------|----|----|----|----|-------------------|----|----|----|----|--------------------|--|--|--|--|---------------|
| | | 0 | 6 | 11 | 16 | 21 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | | | | | |
| ASPECTOS DE VALIDACION | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. Claridad | Esta formulado con un lenguaje apropiado | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 85 | | | | | |
| 2. Objetividad | Esta expresado en conductas observables | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 85 | | | | | |
| 3. Actualidad | Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 85 | | | | | |
| 4. Organización | Existe una organización lógica entre sus ítems | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 85 | | | | | |
| 5. Suficiencia | Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 85 | | | | | |



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Guisalla Ocaña Palacios con DNI N° 02856965 Magister
 en Gerencia Empresarial - MBA-Administración
 N° ANR: 07-987, de profesión contadora Pública
 Desempeñándome actualmente como Docente Universitario
 En Universidad Cesar Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

| Guía de Pautas Para Jóvenes Universitarios de la UCV-Piura | DEFICIENTE | ACEPTABLE | BUENO | MUY BUENO | EXCELENTE |
|--|------------|-----------|-------|-----------|-----------|
| 1. Claridad | | | ✓ | | |
| 2. Objetividad | | | ✓ | | |
| 3. Actualidad | | | ✓ | | |
| 4. Organización | | | ✓ | | |
| 5. Suficiencia | | | ✓ | | |
| 6. Intencionalidad | | | ✓ | | |
| 7. Consistencia | | | ✓ | | |
| 8. Coherencia | | | ✓ | | |
| 9. Metodología | | | | ✓ | |

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 24 días del mes de Agosto del Dos mil Diecisiete.

Mgr. : Guisalla Ocaña Palacios
 DNI : 02856965
 Especialidad : contadora Pública
 E-mail : guisallaocana@gmail.com

**“EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL ÁREA OPERATIVA DE ASISTENCIA TÉCNICA EN LA EMPRESA
NEPTUNIA S.A – PAITA 2017”**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: ENCUESTA

| Indicadores | Criterios | Deficiente 0 - 20 | | | | | Regular 21 - 40 | | | | | Buena 41 - 60 | | | | | Muy Buena 61 - 80 | | | | | Excelente 81 - 100 | | | | | OBSERVACIONES |
|-------------------------------|--|-------------------|----|----|----|----|-----------------|----|----|----|----|---------------|----|----|----|----|-------------------|----|----|----|-----|--------------------|--|--|--|--|---------------|
| | | 0 | 6 | 11 | 16 | 21 | 26 | 31 | 36 | 41 | 46 | 51 | 56 | 61 | 66 | 71 | 76 | 81 | 86 | 91 | 96 | 100 | | | | | |
| ASPECTOS DE VALIDACION | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. Claridad | Esta formulado con un lenguaje apropiado | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | | | | | | |
| 2. Objetividad | Esta expresado en conductas observables | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 58 | | | | | |
| 3. Actualidad | Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 58 | | | | | |
| 4. Organización | Existe una organización lógica entre sus ítems | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 60 | | | | | |
| 5. Suficiencia | Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 60 | | | | | |

Anexos 03: Confiabilidad

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|---------|-----------------------|----|-------|
| → Casos | Válido | 20 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 20 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,944 | 20 |

Estadísticas de total de elemento

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|----------|--|---|--|---|
| VAR00001 | 29,2500 | 42,092 | ,559 | ,943 |
| VAR00002 | 29,3500 | 42,871 | ,412 | ,945 |
| VAR00003 | 29,3000 | 42,116 | ,539 | ,943 |
| VAR00004 | 29,1500 | 42,134 | ,616 | ,942 |
| VAR00005 | 29,2500 | 40,618 | ,806 | ,939 |
| VAR00006 | 29,4500 | 40,787 | ,742 | ,940 |
| VAR00007 | 29,3000 | 40,958 | ,726 | ,940 |
| VAR00008 | 29,2000 | 42,379 | ,537 | ,943 |
| VAR00009 | 29,4500 | 42,155 | ,523 | ,944 |
| VAR00010 | 29,5000 | 41,211 | ,685 | ,941 |
| VAR00011 | 29,5500 | 41,313 | ,689 | ,941 |
| VAR00012 | 29,3000 | 41,589 | ,624 | ,942 |
| VAR00013 | 29,6500 | 42,029 | ,635 | ,942 |
| VAR00014 | 29,5000 | 40,789 | ,754 | ,940 |
| VAR00015 | 29,6000 | 41,621 | ,666 | ,941 |
| VAR00016 | 29,2000 | 41,537 | ,681 | ,941 |
| VAR00017 | 29,5000 | 40,684 | ,772 | ,939 |
| VAR00018 | 29,2500 | 40,618 | ,806 | ,939 |
| VAR00019 | 29,1500 | 41,503 | ,731 | ,940 |
| VAR00020 | 29,2000 | 41,642 | ,663 | ,941 |

Anexos 04: Matriz De Consistencia

| Titulo | Formulación del Problema | Objetivos de la investigación | Variable y Dimensiones | Metodología | Población y Muestra |
|---|---|--|--|-------------------------------|--|
| | Problema General: | Objetivo General: | Variable: | Tipo de Investigación: | Población: |
| | ¿En qué medida la evaluación del Control Interno optimizara la operatividad del área de asistencia técnica de la empresa Neptunia S.A Paita? | Evaluar la situación actual del Control Interno del área operativa de asistencia técnica de la empresa Neptunia S.A Paita. | Control Interno | Descriptiva | 80 personas que conforma la empresa Neptunia S.A. |
| "Evaluación del Control Interno del Área operativa de Asistencia Técnica en la empresa Neptunia s.a – Paita 2017" | Problemas Específicos: | Objetivos Específicos: | Dimensiones: | Diseño: | Muestra: |
| | ¿Cuál es la situación actual de los componentes del Control Interno, en el área operativa de asistencia técnica de la empresa Neptunia S.A Paita? | Analizar los componentes del control interno en el área operativa de asistencia técnica de la empresa Neptunia S.A Paita | Entorno de Control Evaluación de Riesgos Actividades de control | No Experimental | 20 personas del área operativa de la empresa Neptunia S.A. |
| | | | Información y Comunicación | Enfoque: | Tipo de muestra: |
| | ¿Cuál es la situación actual de los objetivos del Control Interno, en el área operativa de asistencia técnica de la empresa Neptunia S.A Paita? | Analizar los objetivos del control interno en el área operativa de asistencia técnica de la empresa Neptunia S.A Paita. | Actividades de Supervisión Operacionales Financieros Cumplimiento | Cuantitativo | No probabilístico o por conveniencia |

Elaboración: El autor

Anexos 05: Documento de la Institución



PROFESIONALES EN LOGISTICA

SUCURSAL PAITA

Zona Industrial II Mz. F Lt. 1 Paita, Piura - Perú

T (5173) 21 3225-21 2359-51 1839 www.neptunia.com.pe

Paita, Setiembre del 2017

CARTA DE ACEPTACIÓN

MG. JAIME RODOLFO YOVERA JARAMILLO
DIRECCION ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO-PIURA

Es grato dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente y a la vez darle a conocer que la solicitud presentada por la alumna Jacinto Vilchez Cinthia Gregoria Jennifer, estudiante del X Ciclo de la Escuela de CONTABILIDAD, ha sido ACEPTADA satisfactoriamente para que desarrolle su PROYECTO DE TESIS, relacionado al tema “EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL ÁREA OPERATIVA DE ASISTENCIA TÉCNICA EN LA EMPRESA NEPTUNIA S.A - PAITA 2017”, brindándole todas las facilidades que le permita desarrollar su proyecto de la mejor manera y pueda contribuir positivamente en la entidad.

Hago Propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente.

NEPTUNIA S.A.
HECTOR BLANCO OSORIO
GERENTE REGION PIURA

Anexos 06: Base de datos

| PERSONAS | | | DIMENSIONES | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|--------------------|----|-------------|-----------------------|----|----|------------------------|----|----|----------------------------|-----|-----|----------------------------|-----|-----|---------------|-----|-------------|-----|--------------|--|
| N° DE | Entorno de Control | | | Evaluación de Riesgos | | | Actividades de control | | | Información y Comunicación | | | Actividades de Supervisión | | | Operacionales | | Financieros | | Cumplimiento | |
| ENCUESTAS | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | |
| 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | |
| 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | |
| 7 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | |
| 8 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 9 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 10 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 11 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 12 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 13 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | |
| 14 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | |
| 15 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 16 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 17 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 18 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | |
| 19 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 20 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | |
| SI | 13 | 11 | 12 | 15 | 13 | 9 | 12 | 14 | 9 | 8 | 7 | 12 | 5 | 8 | 6 | 14 | 8 | 13 | 15 | 14 | |
| NO | 7 | 9 | 8 | 5 | 7 | 11 | 8 | 6 | 11 | 12 | 13 | 8 | 15 | 12 | 14 | 6 | 12 | 7 | 5 | 6 | |

Fuente: Cuestionario de control interno aplicado a los 20 trabajadores del área operativa de asistencia técnica.

Anexos 07: Acta de aprobación de originalidad

TESIS CONTROL INTERNO

INFORME DE ORIGINALIDAD

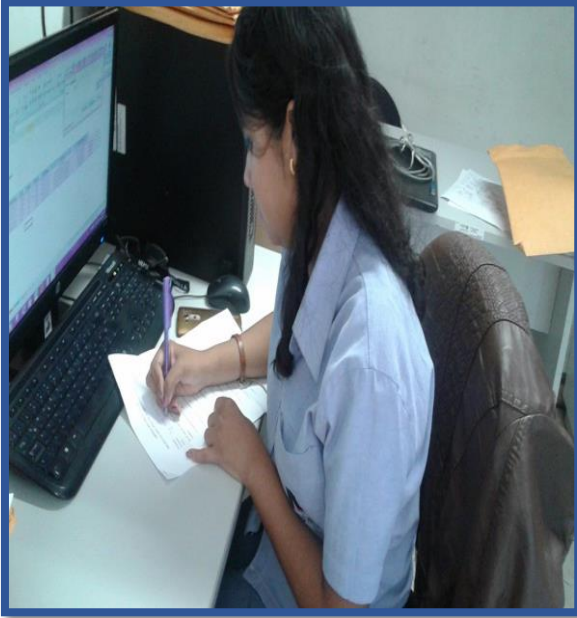
| | | | |
|---------------------|---------------------|---------------|-------------------------|
| 24% | 24% | 0% | % |
| INDICE DE SIMILITUD | FUENTES DE INTERNET | PUBLICACIONES | TRABAJOS DEL ESTUDIANTE |

FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet | 5% |
| 2 | portafoliosjarvis.blogspot.com Fuente de Internet | 3% |
| 3 | tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet | 2% |
| 4 | documents.mx Fuente de Internet | 2% |
| 5 | base.socioeco.org Fuente de Internet | 2% |
| 6 | dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet | 2% |
| 7 | www.lavori.com Fuente de Internet | 1% |
| 8 | www.scribd.com Fuente de Internet | 1% |

Anexos 08: Fotos

❖ Aplicación de encuesta



❖ Asistencia Técnica

Instalación de la cortina



Instalación de los filtros



Acondicionamiento/Pruebas CT



Check the connectors



Calibration test (0 °C)



Check the connection