



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y de la conmemoración de las Heroicas Batallas de Junín y Ayacucho"

Colpa Matara, 23 de agosto del 2024.

C. N° 046-2024-UI-FCCE.

### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Jefe de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, hace constar que el Informe Final de Tesis titulado: **"Diagnóstico del control interno en la empresa Multiservicios DIR E.I.R.L – 2023"**, elaborado por el (la) los (las) bachiller (es) en Contabilidad: **Bily Yoberli Diaz Fustamante y Jhanover Llamo Silva**, para optar el Título Profesional de Contador Público, presenta un índice de similitud de **25 %**, sin incluir material citado, material bibliográfico y fuentes con menos de 20 palabras, mostrando un criterio de plagio **tipo 1**; por lo tanto, cumple con los criterios de evaluación de originalidad establecidos en el Reglamento de Grados y títulos, aprobado con **Resolución de Comisión Organizadora N° 120-2022- UNACH y en la Directiva para Uso de Software Antiplagio, Directiva N° 004-2020-UNACH.**

Finalmente indicamos que dicho Informe Final de tesis fue asesorado por el **Dr. Jhonny Biler Benavides Gálvez.**

Se expide la presente constancia al (a los) interesado(s) para los fines pertinentes.

Atentamente,

Dr. Jhonner Mejía Huamán  
Responsable de la Unidad de Investigación  
FCCE -UNACH

Cc.  
Archivo




# 25% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

## Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado

## Fuentes principales

- 25%  Fuentes de Internet
- 6%  Publicaciones
- 15%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Marcas de integridad

### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

## Fuentes principales

- 25% Fuentes de Internet
- 6% Publicaciones
- 15% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Trabajos del estudiante Universidad Cesar Vallejo	5%
2	Internet hdl.handle.net	4%
3	Internet www.repositorio.unach.edu.pe	4%
4	Internet repositorio.unach.edu.pe	3%
5	Internet repositorio.uladech.edu.pe	1%
6	Internet core.ac.uk	1%
7	Internet repositorio.upa.edu.pe	1%
8	Internet repositorio.uss.edu.pe	1%
9	Internet repositorio.unife.edu.pe	0%
10	Internet portaluni.unach.edu.pe	0%
11	Internet repositorio.ucv.edu.pe	0%

12	Internet	repositorio.unc.edu.pe	0%
13	Internet	repositorio.utelesup.edu.pe	0%
14	Internet	repositorio.unp.edu.pe	0%
15	Internet	repositorio.unid.edu.pe	0%
16	Internet	renatiqa.sunedu.gob.pe	0%
17	Internet	dspace.unach.edu.ec	0%
18	Internet	repositorio.undac.edu.pe	0%
19	Internet	repositorio.urp.edu.pe	0%
20	Internet	unach.edu.pe	0%
21	Internet	mail.polodelconocimiento.com	0%
22	Internet	repositorio.unh.edu.pe	0%
23	Internet	repositorio.unesum.edu.ec	0%
24	Internet	repositorio.uap.edu.pe	0%
25	Internet	1library.co	0%

26	Internet	doaj.org	0%
27	Internet	renati.sunedu.gob.pe	0%
28	Internet	repositorio.upla.edu.pe	0%
29	Internet	repositorio.usanpedro.edu.pe	0%
30	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional Autonoma de Chota	0%
31	Internet	repositorio.untels.edu.pe	0%
32	Internet	repositorio.utp.edu.pe	0%
33	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga	0%
34	Internet	repositorio.ug.edu.ec	0%



## ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME FINAL DE TESIS

Siendo las 16:00 horas del 04 de setiembre del 2024, reunidos en el Auditorium “Luca Pacioli”, en la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, los miembros del Jurado Evaluador, designados con **Resolución de Facultad N° 218-2024-FCCE-UNACH**; conformado por:

- Mg. Luis Alexander Barboza Tarrillo, identificado con DNI N°: 44338480, Presidente
- Mg. Abner Díaz Rodríguez, identificado con DNI N°: 70870473, Secretario
- Dra. Lita Elvira Saldaña Dávila, identificado con DNI N°: 27428544, vocal

Reunidos para dar inicio a la sustentación del informe final de tesis, conforme a la **Resolución de Facultad N° 280-2024-FCCE-UNACH**, cuyo título es: **Diagnóstico del control interno en la empresa Multiservicios DIR E.I.R.L. – 2023**, perteneciente a los bachilleres en contabilidad: **Bily Yoberli Diaz Fustamante y Jhanover Llamo Silva**, asesor del informe final de tesis: **Dr. Jhonny Biler Benavides Gálvez**; cumpliendo así con los requerimientos exigidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Autónoma de Chota.

Culminada la sustentación, el Jurado Evaluador luego de deliberar, acuerda declarar:

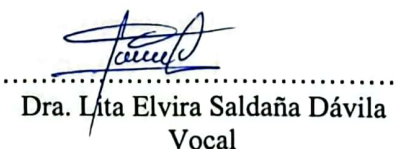
**“APROBADO POR UNANIMIDAD”**

El Informe Final de Tesis con calificativo de **“14 (CATORCE)”** y elevarse la presente acta a la Coordinación de la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales, a fin de que se declare **APROBAR** el Informe Final de la Tesis a través de acto resolutivo.

Siendo las 17:00 horas del mismo día, en señal de conformidad, el Jurado Evaluador firma la presente acta.

  
.....  
Mg. Luis Alexander Barboza Tarrillo  
Presidente

  
.....  
Mg. Abner Díaz Rodríguez  
Secretario

  
.....  
Dra. Lita Elvira Saldaña Dávila  
Vocal

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**TESIS**

Diagnóstico del control interno en la empresa Multiservicios DIR E.I.R.L  
– 2023

**Para optar el Título Profesional de**  
**CONTADOR PÚBLICO**

**Presentado por:**

Br. Bily Yoberli Diaz Fustamante

Br. Jhanover Llamó Silva

**Asesor:**

Dr. Jhonny Biler Benavides Gálvez

**CHOTA – PERÚ**

**2024**

COPYRIGHT © 2024 by

**Br. Bily Yoberli Diaz Fustamante**

**Br. Jhanover Llamo Silva**

Todos los derechos reservados

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**TESIS APROBADA**

**Diagnóstico del control interno en la empresa Multiservicios DIR E.I.R.L**  
**- 2023**

**Para optar el Título Profesional de**  
**CONTADOR PÚBLICO**

**Presentada por:**

**Br. Bily Yoberli Diaz Fustamante**

**Br. Jhanover Llamo Silva**

**Asesor y Jurado Evaluador**


  
Dr. Cs. Jhonny Biler Benavides Gálvez

  
Mg. Luis Alexander Barboza Tarrillo

Presidente

  
Mg. Abner Díaz Rodríguez

Secretario

  
Dr. Lita Elvira Saldaña Dávila

Vocal

**Chota – Perú**

**2024**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por guiarnos por el camino correcto y por siempre cuidarnos en los momentos más difíciles.

A nuestros padres Orfelina Silva Baron y Britaldo Llamo Fernandez; Diaz Vásquez Leandro y Fustamante Vásquez Zulema, por apoyarnos en todo momento y por seguir impulsándonos a cumplir con nuestras metas.

A nuestro asesor Dr. Jhonny Biler Benavides Gálvez por el apoyo constante y por las experiencias compartidas durante la realización del estudio.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>3</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>4</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS</b> .....	<b>5</b>
<b>LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS</b> .....	<b>10</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>11</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>12</b>
<b>CAPÍTULO I</b> .....	<b>13</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>13</b>
<b>1.1. Descripción del problema</b> .....	<b>13</b>
<b>1.2. Formulación del problema</b> .....	<b>15</b>
1.2.1. Pregunta general.....	15
1.2.2. Preguntas específicas .....	15
<b>1.3. Objetivos</b> .....	<b>15</b>
1.3.1. Objetivo general .....	15
1.3.2. Objetivos específicos .....	16
<b>1.4. Justificación</b> .....	<b>16</b>
<b>CAPÍTULO II</b> .....	<b>17</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>17</b>
<b>2.1. Antecedentes del problema</b> .....	<b>17</b>
<b>2.2. Bases teóricas científicas</b> .....	<b>24</b>
<b>2.2.1 Control Interno</b> .....	<b>24</b>

<b>2.3. Definición de términos básicos .....</b>	<b>29</b>
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>31</b>
<b>MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>31</b>
<b>3.1. Método de investigación .....</b>	<b>31</b>
<b>3.2. Tipo de investigación .....</b>	<b>31</b>
<b>3.3. Diseño de investigación.....</b>	<b>32</b>
<b>Figura 1 .....</b>	<b>32</b>
<b>3.4. Operacionalización de variables.....</b>	<b>33</b>
<b>Tabla 1 .....</b>	<b>33</b>
<b>Operacionalización de variables.....</b>	<b>33</b>
<b>3.5. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis .....</b>	<b>33</b>
3.5.1. Población .....	33
3.5.2. Muestra .....	33
3.5.3. Unidad de análisis .....	34
<b>3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....</b>	<b>34</b>
3.6.1. Técnicas de recolección de datos .....	34
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos  .....	34
<b>3.7. Procesamiento y análisis de datos .....</b>	<b>35</b>
3.7.1. Procesamiento de datos.....	35
3.7.2. Análisis de datos.....	35
<b>3.8. Aspectos éticos y rigor científico .....</b>	<b>35</b>
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>36</b>
<b>4.1. Análisis e interpretación de resultados .....</b>	<b>36</b>
<b>4.2. Discusión de resultados.....</b>	<b>49</b>

<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>55</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>56</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>57</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>61</b>
<b>Anexo 1. Matriz de consistencia .....</b>	<b>61</b>
<b>Anexo 2. Instrumento 1.....</b>	<b>64</b>
<b>Anexo 3. Autorización de la Empresa. ....</b>	<b>66</b>
<b>Anexo 4. Ficha de validación por juicio de expertos para el instrumento 1.....</b>	<b>67</b>
<b>Anexo 5. Base de datos para el análisis del coeficiente del Alfa de Cronbach .....</b>	<b>73</b>
<b>Anexo 6. Baremo de la investigación .....</b>	<b>74</b>
<b>Anexo 7. Tablas de frecuencia .....</b>	<b>74</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables.....	33
Tabla 2. Intervalo de calificación de porcentaje del control interno.....	75
Tabla 3. Nivel del ambiente de control .....	75
Tabla 4. Nivel de la evaluación de riesgos.....-	75
Tabla 5. Nivel de las actividades de control .....	76
Tabla 6. Nivel de la información y control.....	76
Tabla 7. Nivel de las actividades de supervisión .....	77
Tabla 8. Nivel del control interno .....	77

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Figura para Investigación Descriptiva.....	33
<b>Figura 2.</b> Se informa las políticas administrativas de la empresa.....	37
<b>Figura 3.</b> Evaluación constante a los trabajadores de la empresa Multiservicios DIR.E.I.R.L.....	38
<b>Figura 4.</b> Se practica los valores éticos y se cuida la información de la empresa. ....	39
<b>Figura 5.</b> Evaluación constante en todas las áreas para verificar riesgos y errores que se presenten.....	40
<b>Figura 6.</b> La empresa Multiservicios DIR E.I.R.L. tiene políticas o está en la capacidad de responder a eventualidades que se le presente.....	41
<b>Figura 7.</b> Apoyo de sistemas informáticos y contables para realizar sus operaciones.....	42
<b>Figura 8.</b> Existe un control de las actividades diarias de los trabajadores. ....	43
<b>Figura 9.</b> Comunicación permanente entre trabajadores y administrativos para la solución de problemas.....	44
<b>Figura 10.</b> Se cuenta con información que ayude al trabajador para que realice sus funciones.....	45
<b>Figura 11.</b> Se cuenta con información veraz y eficaz para que se tomen decisiones. ....	46
<b>Figura 12.</b> Realización de seguimiento a los errores que se presenten para corregirlos.....	47
<b>Figura 13.</b> Evaluación constante de las actividades que se realizan en las áreas de la empresa Multiservicios DIR E.I.R.L. ....	48
<b>Figura 14.</b> El área administrativa toma en cuenta las propuestas de las otras áreas para el mejoramiento de la empresa. ....	49

## **LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS**

**C.I.:** Control Interno.

**E.I.R.L.:** Empresa Individual de Responsabilidad Limitada.

**MYPE:** Micro y Pequeña Empresa.

**RUC:** Registro Único de Contribuyentes.

**SA:** Sociedad Anónima.

**S.R.L.:** Sociedad Responsabilidad Limitada.

**MOF:** Manual de Organizaciones y Funciones.

## RESUMEN

Tener un control interno adecuado dentro de una empresa es de vital importancia para la realización adecuada de sus operaciones; dentro de la empresa Multiservicios DIR E.I.R.L se encontró diversos problemas relacionados con el desorden de actividades, funciones no definidas según el manual de organización y funciones, inestabilidad laboral y mal uso de fondos de la empresa. La presente investigación tuvo como objetivo, determinar el nivel del control interno en la empresa Multiservicios DIR E.I.R.L.- 2023, el estudio es de tipo básico, de alcance descriptivo, con diseño no experimental y con enfoque cuantitativo, la población y la muestra estuvo conformada por 10 trabajadores de la empresa Multiservicios DIR E.I.R.L., para la recolección de información se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados obtenidos muestran que el 50 % de los colaboradores indican que el ambiente de control en la empresa se encuentra en nivel bajo, el 70 % menciona que la evaluación de riesgos en la empresa se encuentra en nivel bajo, respecto a las actividades de control indican un 50% que se encuentra en nivel bajo mientras que el otro 50% mencionan que se encuentra en nivel medio, la información y comunicación en la empresa se encuentra en nivel medio indican un 60%, respecto a las actividades de supervisión el 50% indican que se encuentra en nivel medio. Se concluye que el control interno en la empresa Multiservicios DIR E.I.R.L.- 2023; se encuentra en nivel medio, representando el 40% del total.

Palabras claves: Control interno, Evaluación de riesgos, Información y comunicación, Monitoreo, Actividades de control y Entorno de control.

## **ABSTRACT**

Having adequate internal control within a company is of vital importance for the proper conduct of its operations; Within the company Multiservicios DIR E.I.R.L., various problems were found related to the disorder of activities, functions not defined according to the organization and functions manual, labor instability and misuse of company funds. The objective of this research was to determine the level of internal control in the company Multiservicios DIR E.I.R.L.- 2023, the study is basic, descriptive in scope, with a non-experimental design and with a quantitative approach, the population and the sample were made up of 10 workers from the company Multiservicios DIR E.I.R.L., to collect information, the survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument. The results obtained show that 50% of the collaborators indicate that the control environment in the company is at a low level, 70% mention that the risk assessment in the company is at a low level, with respect to control activities. 50% indicate that it is at a low level while the other 50% mention that it is at a medium level, information and communication in the company is at a medium level, 60% indicate that, with respect to supervision activities, 50% indicate that it is at a medium level. It is concluded that internal control in the company Multiservicios DIR E.I.R.L.- 2023; It is at a medium level, representing 40% of the total.

**Keywords:** Internal control, Risk assessment, Information and communication, Monitoring, Control activities and Control environment.



## CAPÍTULO I

### INTRODUCCIÓN

#### 1.1. Descripción del problema

Las empresas en la actualidad se constituyen con la finalidad de obtener ganancias económicas, para ello, invierten fuertes sumas de dinero para obtener negocios rentables, sin embargo, existen empresas que fracasan en los primeros años de poner en marcha sus operaciones, uno de los factores que conlleva a ello es la falta de control interno, esto afecta de manera negativa a las empresas en la realización correcta de sus operaciones. Tener un buen control interno permitiría a las empresas preservar sus recursos y así mismo detectar algunos errores o desviaciones que existan.<sup>6</sup>

Rivas (2022) en Ecuador menciona que las empresas PYMES, no tienen control interno adecuado, debido a que las empresas gran parte son de familiares, en la mayoría de los casos carecen de formalidad, así como de falta de manuales de procedimientos, por lo tanto, existe deficiencia en el monitoreo y supervisión, generando riesgos en los procesos administrativos financieros y operativos.

Izquierdo (2022) en Bagua – Perú menciona que la empresa tiene deficiente control interno en la gestión de actividades, control de inventarios, control de suministros, un ambiente de control deficiente, escasa implementación de actividades de control y poco compromiso del capital humano con el cumplimiento de funciones, no cuenta con manual de organizaciones y funciones (MOF), tampoco se encuentra actualizada la información al momento de iniciar sus operaciones.

Huillca y Tinco (2022) en Callao - Perú mencionan que la empresa tiene como problema fundamental el deficiente control interno en todas las áreas que posee, adicionalmente en gran parte la empresa tiene problemas económicos lo cual dificulta aún más el desarrollo adecuado de sus operaciones, conllevando a presentar problemas mayores como costos innecesarios repitiendo actividades, impacto negativo en el rubro que se desenvuelve la empresa, sanciones y multas por parte de entes de regulación.



Chapoñan (2019) en Chiclayo – Perú menciona que la empresa no cuenta con control interno adecuado para la organización de sus funciones, tiene un control deficiente en las diferentes áreas de la organización principalmente en el área de ventas, lo que conlleva a que la empresa tenga problemas de fraude y errores respecto al registro de las ventas al crédito y al contado.

Alarcon y Rojas (2022) en Cutervo – Cajamarca mencionan que la empresa tiene problemas de control interno, tiene un constante cambio de personal lo que genera inestabilidad laboral, la entidad no cuenta con un programa o un plan que guíe a los trabajadores para el cumplimiento de los objetivos tampoco se realiza una verificación de veracidad y fidelidad de la información, la entidad al momento del desarrollo de un proyecto no verifica y evalúa la calidad de los resultados obtenidos ni de las operaciones específicas, esto genera que la entidad no pueda determinar cuáles son las prioridades además de ello no realiza evaluaciones internas y tampoco tiene conocimiento de los beneficios que estas generarían para la entidad. Esto indica que la empresa no tiene un control interno adecuado lo que genera un desorden en sus actividades y deficiencias en el control de finanzas.

Colunche (2021) en Chota – Perú menciona que las organizaciones no cuentan con un control interno adecuado en la realización de sus funciones, tales como, inexistencia de comunicación y coordinación entre los diferentes departamentos para recibir la información de forma adecuada y oportuna, la gestión de sus procesos administrativos se realiza de forma inadecuada, mala administración de sus tiempos y recursos en sus operaciones, es por ello que muchas veces no cumplen con sus obligaciones, de igual manera no existe seguimiento a las actividades que se realizan para el cumplimiento de los objetivos, al tener un control interno deficiente dificulta que las empresas de la ciudad de Chota puedan crecer y expandir su negocio a mercados nacionales.

En la ciudad de Chota en la empresa Multiservicios DIR E.I.R.L, ubicada en el Jr. Mariscal Castilla N° 33, Centro de Chota (Mercado Central Puesto N° 33), dedicada a la venta al por menor en mercados o puestos de venta, transporte de carga y venta de alimentos, bebidas y tabaco, se encuentra acogida en el régimen general del impuesto a la renta de tercera categoría, la entidad cuenta con 10 trabajadores los cuales no tienen definidas sus funciones de acuerdo a su manual de organización y funciones, llevando un control desordenado de actividades en todas las áreas, siendo el área de contabilidad la que se encarga de casi todas las



acciones, la empresa tiene una inestabilidad laboral lo que conlleva a que la mano de obra no esté enfocada en cumplir con los objetivos y metas de la organización, desconocimiento de entrega de facturas a proveedores y terceros, pagos a empleados fuera de las fechas establecidas, mal uso de fondos de la empresa (gastos personales se mezclan con gastos de la organización) y ausencia de políticas de control, esto se debe a una inadecuada aplicación del control interno.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Pregunta general**

¿Cuál es el nivel del control interno en la empresa Multiservicios DIR E.I.R.L. – 2023?

### **1.2.2. Preguntas específicas**

¿Cuál es el nivel del ambiente de control en la empresa Multiservicios DIR E.I.R.L. – 2023?

¿Cuál es el nivel de la evaluación de riesgos en la empresa Multiservicios DIR E.I.R.L. – 2023?

¿Cuál es el nivel de las actividades de control en la empresa Multiservicios DIR E.I.R.L. – 2023?

¿Cuál es el nivel de la información y comunicación en la empresa Multiservicios DIR E.I.R.L. – 2023?

¿Cuál es el nivel de las actividades de supervisión en la empresa Multiservicios DIR E.I.R.L. – 2023?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar el nivel del control interno en la empresa Multiservicios DIR E.I.R.L. – 2023.



### **1.3.2. Objetivos específicos**

Determinar el nivel del ambiente de control en la empresa Multiservicios DIR E.I.R.L. – 2023.

Determinar el nivel de la evaluación de riesgos en la empresa Multiservicios DIR E.I.R.L. – 2023.

Determinar el nivel de las actividades de control en la empresa Multiservicios DIR E.I.R.L. – 2023.

Determinar el nivel de la información y comunicación en la empresa Multiservicios DIR E.I.R.L. – 2023.

Determinar el nivel de las actividades de supervisión en la empresa Multiservicios DIR E.I.R.L. – 2023.

### **1.4. Justificación**

Teóricamente, la presente investigación se justifica en la revisión bibliográfica, para desarrollar un marco teórico claro que permitió realizar un diagnóstico del control interno en la empresa Multiservicios DIR E.I.R.L.

En el contexto práctico, se sustenta en realizar un diagnóstico de control interno en la entidad para luego informar en qué situación se encuentra, esto ayudará a la entidad Multiservicios DIR E.I.R.L. a mejorar en políticas y buenas prácticas de control interno.

En el aspecto valorativo, y con el fin de apoyar a la empresa Multiservicios DIR E.I.R.L. en la implementación del control interno, esto beneficiara a la empresa en realizar sus procesos y a mejorar el seguimiento de las actividades que se realizan para el cumplimiento de sus objetivos y metas.

Referente a lo académico, la presente investigación tiene el propósito de enriquecer el conocimiento científico a los estudiantes de pre grado para la obtención del título profesional de Contador Público, como antecedentes para futuras investigaciones, a los directivos de empresas que detecten problemas similares sobre control interno y a todos los ciudadanos en general que estén interesados en constituir una empresa y busquen ideas de prosperar en el mercado.



## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes del problema

Yugcha (2023) en su investigación realizada en Ecuador tuvo como objetivo evaluar el control interno en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, Riobamba, periodo 2021. Los resultados de la investigación fueron que el control interno de la entidad está basado en el modelo COSO III dando así uso a los 5 componentes, con respecto al componente Entorno de Control el 96% indicaron que las entidades si dan cumplimiento a este componente que abarca lo que es la normativa, régimen, legalidad y métodos para una correcta realización de actividades, con respecto al componente Evaluación de Riesgos el 78% indicaron que las entidades si dan cumplimiento porque si tienen aplicados los métodos y herramientas para detectar y corregir los errores que se tenga en la entidad, para las Actividades de control que tienen las entidades el 84% mencionó que si tienen implementado este componente para mejorar las políticas de sus empresas lo que les permitirá cumplir con las actividades administrativas y metas, con respecto al componente Información y Comunicación el 90% mencionaron que la entidades si tienen implementado este componente para registrar las acciones financieras, administrativas y técnicas, con respecto al último componente que es el Supervisión y Monitoreo de igual manera que los anteriores componentes las entidades lo tienen implementado para una evaluación de calidad y supervisión del control interno en la empresas, se concluye que las empresas si tienen implementado control interno basado en el modelo COSO esto les ayudará a mejorar sus operaciones y estructura, asegurando así el cumplimiento de sus objetivos y metas que se tenga. La investigación es de tipo aplicada – descriptiva, de diseño no experimental, para recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, para el procesamiento de datos se utilizó el programa Microsoft Excel.

Esta investigación se relaciona con el estudio, ya que nos muestra que la entidad tiene implementado el control interno basado en sus 5 componentes que ayudan a mejorar el desarrollo de sus actividades.



Aldas y Espinoza (2022) en su investigación realizada en Guayaquil – Ecuador, tuvo por objetivo la aplicación de control interno como herramienta eficiente en las microempresas del cantón Milagro, donde obtuvo los siguientes resultados mediante el cuestionario a las PYMES, el 96% respondieron que si cuentan con actividades de control mientras 4% mencionaron que no cuentan, 88% respondieron que si cuentan con información y comunicación mientras 12% mencionaron que no cuentan, el 58% respondieron que si cuentan con ambiente de control mientras que el 42% mencionaron que no cuentan, 70% respondieron que si cuentan con evaluación de riesgos mientras que el 30% mencionaron que no cuentan. La metodología de la investigación fue de alcance descriptivo y enfoque cuantitativo, el instrumento utilizado para la recolección de datos fue el cuestionario, la muestra estuvo conformada por 150 empresas.

Esta investigación se relaciona con el estudio, ya que nos muestra que las PYMES tiene implementado los componentes del control interno para el cumplimiento de objetivos y metas.

Causil et al (2021) en su investigación realizada en Colombia tuvieron como objetivo realizar un diagnóstico de Control Interno en la Fundación Vida Nueva y Digna de la ciudad de Montería basado en el modelo COSO. Los resultados de la investigación fueron, con respecto al componente evaluación de riesgo se encontró que la entidad se encuentra vulnerable a riesgos económicos, legales y financieros, con respecto al ambiente de control la empresa cuenta con problemas en la correcta estructuración de un sistema de control interno y en la implementación, con respecto a la supervisión y monitoreo la entidad no cuenta con un área encargada de la supervisión y manejo del control interno, tampoco realiza medidas de prevención o correctivas con respecto al control interno en la entidad, con respecto al componente actividades de control la entidad no cuenta con procedimientos y políticas, la entidad si cuenta con una adecuada información y comunicación de funciones a los trabajadores. En lo respecta a la metodología de la investigación la población estuvo conformada por 12 trabajadores y para la recolección de datos se utilizó el cuestionario.

Esta investigación se relaciona con el estudio ya que nos muestra el diagnóstico del control interno de la entidad el cual es deficiente, por la falta de implementación del mismo lo que dificulta en la correcta realización de las funciones.



Meza (2020) en su investigación realizada en Ecuador tuvo como objetivo diagnosticar el control interno en las empresas no financieras privadas de la ciudad de Esmeraldas. Los resultados obtenidos con respecto al ambiente de control fueron que el 70% de las entidades indicó que cuentan con un reglamento interno, pero no lo actualizan según las deficiencias encontradas, el 65% mencionan que las entidades no cuentan con un manual de funciones y organigrama, en las entidades no se divide las responsabilidades de manera correcta a los trabajadores mencionó el 52% de las encuestadas, el 77% indicaron que no realizan conciliaciones bancarias, el 65% indicaron que las entidades no cuentan con un encargado para el control de inventarios y almacenamiento, el 70% de las entidades encuestadas indicaron que no cuentan con mecanismo que ayuden a identificar, informar y a dar solución a las deficiencias que se encuentren con respecto al control interno, el 85% mencionó que se cuenta con sistemas de contabilidad pero no tienen reglas que regule el ingreso a los sistemas y la veracidad de los datos ingresados. La metodología del estudio fue de alcance descriptivo, con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental -transeccional, para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta, para el procesamiento de datos se utilizó el programa Microsoft Excel.

Esta investigación aporta a nuestro estudio, ya que nos muestra que las entidades no están tomando en cuenta el control interno ni tampoco lo actualizan para que se haga una realización correcta de sus actividades lo que está generando deficiencias en la empresa.

Moreira y Hurtado (2018) en su investigación realizada en Managua – Nicaragua, tuvieron por objetivo principal evaluar el control interno de la empresa Agronava Safety como herramienta para el logro de los objetivos estratégicos en el año 2016. Los resultados fueron los siguientes: que el manual de la unidad administrativa de la empresa no se está actualizando y que tampoco corresponde con la estructura organizacional autorizada, por otro lado, en las reuniones que se realiza de forma mensual mencionan que sí se comunica y se fomenta el cumplimiento de las normas de control interno, con respecto a los controles implementados, estos si apoyan en los principales procesos y proyectos pero que se debe actualizar de forma más seguida, en relación a los sistemas de información implementados al ser supervisados de forma constante facilitan la toma de decisiones, con respecto a las líneas de comunicación e información implementadas



mencionan que si permiten recibir información acerca del avance del cumplimiento de objetivos, metas y del programa de trabajo, en relación a si la evaluación de los componentes del control interno se están realizando de manera adecuada en su unidad administrativa mencionan que sí parcialmente, con relación a la comunicación de forma oportuna de las deficiencias que se presenten de control interno mencionan que sí se realiza parcialmente. La investigación fue descriptiva, se utilizó como instrumento para la recolección de información el cuestionario.

Esta investigación se relaciona con el estudio, ya que nos muestra que el control interno ayuda a la organización a mejorar sus procesos, una mejor toma de decisiones y una adecuada información y comunicación para el cumplimiento de sus objetivos y metas.

Urteaga (2022) en su investigación realizada en Cajamarca – Perú tuvo como objetivo analizar la situación del control interno para mejorar la gestión administrativa de la empresa Avícola Molino La Perla S.A.C – 2019. Los resultados de la investigación fueron, el 73% de los encuestados indican que la empresa cuenta con el suficiente personal debidamente capacitado para la realización de las labores y con una distribución adecuada para cada área, el 92 % indicó que la empresa cuenta con normas y políticas para la realización de las actividades, el 87 % indicó que la empresa cuenta con controles bien definidos para la supervisión de los procedimientos que se llevan a cabo diariamente, el 73 % indicó que la empresa cuenta con indicadores que miden el desempeño de sus trabajadores en las diferentes áreas que tiene, el 53% consideró que la empresa cuenta con canales de comunicación adecuados, la entidad comunica de forma constante las funciones y actividades a realizar a los trabajadores, el 89% indicó que la empresa investiga y corrige los errores o deficiencias que se encuentran, el 75% de los encuestados mencionaron que la empresa supervisa y controla las actividades que realizan los trabajadores. La investigación fue de tipo aplicada, de diseño no experimental, transaccional descriptivo correlacional, se utilizó como técnica para la recolección de datos la encuesta, para el procesamiento de datos se utilizó el programa estadístico SPSS y Microsoft Excel.



Esta investigación se relacionó con el estudio, porque nos muestra que la entidad está aplicando control interno para sus actividades, esto va a generar una mejor gestión administrativa y financiera.

Merino y Mogollon (2021) en su investigación realizada en Piura – Perú, tuvieron como objetivo determinar el control interno del área de almacén de la Distribuidora Otoya SAC del distrito de Sullana, año 2019. Los resultados de la investigación fueron que el 80% indicaron que la empresa aplica procedimientos de control para una correcta selección de personal mientras que el 20% no aplica, un 30% indicaron que se realiza una detección de riesgos de manera oportuna mientras que el 70% indicaron que no, con respecto a las normas y procedimientos de la entidad un 70% indicaron que si se cuenta y el 30% indicaron que no se cuenta, el 70% de los encuestados mencionan que se tiene suficiente personal en el área de almacén mientras que un 30 % indicaron que no se cuenta suficiente personal para la correcta realización de actividades, con respecto a la entradas y salidas de mercaderías el 100% indicaron que la entidad si cuenta con los formatos adecuados para el correcto registro de estas, un 60 % menciona que la mercadería que se encuentra en el almacén de la entidad se encuentra correctamente codificado en orden, mientras que el 40% menciona que no, el 100% de los encuestados mencionan que el registro en el sistema de la mercadería que ingresa al almacén se realiza de forma oportuna. La metodología de la investigación fue de tipo aplicada, de nivel descriptivo, método cualitativo, su diseño es no experimental, como muestra se utilizó 10 trabajadores del área de almacén, como técnica la encuesta, como instrumento el cuestionario y para el procesamiento de datos se utilizó el que Microsoft Excel.

Al realizar un diagnóstico del control en la entidad, nos muestra que se está aplicando control solo en algunas de sus actividades, esto se relaciona con el estudio ya que realizar un diagnóstico de la situación de control interno en la entidad ayudará a identificar deficiencias y errores que se tenga con respecto al control interno.

Cambar (2020) en su investigación realizada en Lima – Perú, tuvo por objetivo realizar una evaluación del control interno basado en la metodología COSO para mejorar la gestión del área de contabilidad de una compañía minera. Los resultados de la investigación según la encuesta realizada basada en los 5 componentes del control interno fueron: Con respecto al componente Ambiente de Control, un 42.86 % de los trabajadores



encuestados mencionaron estar de acuerdo que la empresa informa y comunica las responsabilidades de los trabajadores en relación con el control interno, mientras que un 57.14 % indicaron no estar de acuerdo ni tampoco en desacuerdo, el 57.14% indicaron estar de acuerdo que la empresa realiza evaluación de desempeño a los trabajadores y que también implementa medidas de mejoramiento que se requieran mientras que un 28.57% indicó estar en desacuerdo, el 57.14% indicaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con respecto a que se brinda información a las diferentes áreas del cumplimiento de los objetivos para que estas puedan implementar nuevas mejoras y compromisos más claros mientras que un 21.43% indicaron estar de acuerdo; con respecto al componente Evaluación de Riesgos, un 14.29% indicaron estar en desacuerdo que la empresa tenga políticas, manual de procedimiento o una guía para la prevención de riesgos de fraudes mientras que un 78.57% indicaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo; con respecto al componente Actividades de Control, el 42.86% indicaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con respecto a que la empresa realiza control de la calidad de información que recibe y envía a sus proveedores y el 50% indicaron estar de acuerdo; con respecto al componente Información y Comunicación, el 64.29% indicaron ni estar de acuerdo ni en desacuerdo con respecto a que la empresa tiene implementado un plan de sistemas de información mientras que un 21.43% indicaron estar en desacuerdo; con respecto al componente Actividades de control, el 42.86% indicaron estar de acuerdo que la entidad realiza mejoras en las deficiencias detectadas por la realización de auditorías. La metodología del estudio fue de tipo descriptiva, no experimental y transversal, tenía una población de 14 trabajadores, el método de recolección de datos fue la encuesta y para el procesamiento de datos se utilizó el programa SPSS.

Este estudio se relacionó con nuestra investigación ya que el control interno aplicado de manera correcta ayuda a mejorar las diversas áreas y actividades que se realiza en las mismas y aplicando los 5 componentes del control interno generará que la empresa mejore sus actividades para el cumplimiento de sus objetivos y metas.

Segovia (2020) en su investigación realizada en Lima- Perú, tuvo por objetivo determinar de qué manera el control interno contribuye al mejoramiento de la gestión de la Mype Estructuras de Acero Perú S.A.C. en el año 2019. Los resultados de la investigación fueron que el 100% de los colaboradores encuestados mencionaron



conocer la importancia de un sistema de control interno, con respecto a la implementación de un sistema de control interno en la empresa el 67% mencionó que es necesario la implementación, el 55.6% mencionó que la a empresa no cuenta con programas para la realización de sus operaciones , mientras que un 44.4% indicaron que sí, el 100% de los encuestados indicó que es necesario la elaboración de un manual de operaciones para mejorar el funcionamiento de la operaciones, con respecto a la existencia de protocolos para controlar la calidad y cantidad de la materia prima usada en cada servicio el 55.6% mencionan que si conocen y el 44.4% que no conoce. La metodología de la investigación fue de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo, de tipo aplicada y con un diseño no experimental – transversal, para la recolección de datos se utilizó como instrumento el cuestionario, para el procesamiento de datos se utilizó el programa SPSS.

La investigación se relaciona con el estudio, porque el control interno ayuda a diagnosticar las dificultades que tiene la empresa y darles solución para que de esta manera mejore la gestión de la misma y obtenga resultados mejores.

Ortega (2019) en su investigación realizada en Huánuco – Perú, tuvo por objetivo analizar en qué medida el control interno ayuda en la reducción de los costos de producción en las empresas de construcción civil en la ciudad de Huánuco-2017. Los resultados de la investigación fueron que un 60% de los gerentes encuestados opinan que sí utilizan información oportuna para el control de los materiales directos, debería existir una supervisión permanente del control interno el 60 % mencionó que si debería existir, el 60% indicó que el control interno es una estrategia para reducir costos de mano de obra, el 70 % mencionó que debería existir supervisión constante en control interno de la mano de obra indirecta, el 40 % mencionó que el control interno es un mecanismo para reducir costos de los gastos de fabricación mientras que el otro 40 % no opinan al respecto, el 60% mencionó que tendría que existir un adecuado control de riesgos en el alquiler de maquinaria para evitar robos que cause pérdidas a la entidad. La metodología del estudio fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo diseño descriptivo correlacional, se utilizó una población de 20 empresas, para la recolección de datos se utilizó la encuesta y la observación, para la interpretación de datos de utilizó el programa SPSS y diagrama de barras.



Esta investigación se relacionó con nuestro estudio, porque al realizar un diagnóstico de la situación del control interno en las empresas nos damos cuenta que le falta mejorar sus actividades de control para la reducción de costos de producción.

## **2.2. Bases teóricas científicas**

### **2.2.1 Control Interno**

Para Koontz y O'Donnell (1990) el control es la parte fundamental para prevenir y corregir errores que puedan ocurrir dentro de un centro de operaciones, lograr objetivos, identificar a tiempo el origen de la confusión, saber cómo enfrentar parecidas situaciones que se presente en el futuro y reducir costos que pueden afectar a la empresa en el menor tiempo posible, también el control es la medición y modificación del desempeño para asegurar el logro de las metas de la empresa y los planes para lograr las mismas. En otras palabras, el control representa la última etapa en el proceso de gestión, donde los líderes organizacionales juegan un papel muy importante.

### **Teoría de Control Interno**

Holmes (1994) menciona en su teoría a cerca de las actividades de un negocio, procesando información para convertir en informes y comunicar los hallazgos a los responsables para una toma de decisiones oportuna lo que quiere decir que el control interno es una función fundamental para la gerencia con la finalidad de preservar los bienes con los que cuentan las empresas, de esta manera permite asegurar los desembolsos que se realizan, en tanto se puede decir que las obligaciones van a ser autorizadas proporcionando seguridad a los informes contables en los que se basan las empresas para la toma de decisiones. El control interno es la parte fundamental para el buen funcionamiento de una empresa por tanto permite proteger, cuidar, resguardar y asegurar los recursos de la entidad, evitando robos, malversación, pérdidas y el mal uso de los mismos, asegurando de esta manera el uso adecuado de manera eficaz y eficiente siempre con la autorización de la alta gerencia, por tanto se toma en cuenta para los procesos contables y toma de decisiones generando una rentabilidad o beneficio en aumento mitigando riesgos.



## A. Importancia de control interno

Para Bosque y Ruiz (2016) la importancia del control interno en la actualidad es mostrar la necesidad fundamental para las empresas por cumplir los objetivos y metas trazadas como organización, buscando implementar controles internos que ayuden a diferenciar la organización. En otras palabras, la empresa puede identificar, eliminar las amenazas y riesgos que se presenten en el área financiera y en las diversas áreas de la organización.

Según Mendoza et al. (2018) expresan que las organizaciones deben considerar los siguientes aspectos del control interno, importantes para mejorar la empresa:

- ❖ Ayuda a lograr una mayor eficiencia de actividades cuando se impone responsabilidades y objetivos a los colaboradores.
- ❖ Ayuda a definir las responsabilidades de cada área, optimiza los recursos y mejora la eficiencia, además de ayudar a ejecutar adecuadamente las actividades.
- ❖ Ayuda a las organizaciones a evitar que se produzcan riesgos y fraudes.
- ❖ La información confiable y transparente se logra con la implementación de un adecuado control interno.

Según Mantilla (2018) la importancia del control interno radica en la utilidad como herramienta para ayudar a mejorar las actividades, sus beneficios están en la prevención de fallas y la reducción del riesgo operativo. Se basa en componentes muy importantes como el diseño, la ejecución, la evaluación, la auditoría y el seguimiento.

## B. Objetivos del control interno

Para Estupiñán (2015) según el modelo COSO son:

- ❖ **Cumplimiento:** Hace referencia a que se debe cumplir una política estándar u otra política definida por la organización.
- ❖ **Información:** Es importante para las organizaciones recibir información de calidad y, lo más importante, poder tomar buenas decisiones en base a la información



proporcionada más si trata de información de las áreas de contabilidad, sobre la administración de la empresa y también de sus operaciones.

- ❖ **Operativos:** Controlar las actividades de las empresas para lograr sus objetivos y evitar riesgos que puedan afectar negativamente a la empresa.

### C. Principios del control interno

Para Galaz (2015) menciona que una organización debe demostrar valores y comportamientos basados en la integridad; pero se tiene que llevar la supervisión de la gestión con el control interno ; el directorio y la gerencia deben tener cierto grado de independencia; los criterios y lineamientos deben estar redactados de manera clara y precisa en informes y para los responsables de implementar el control interno; los empleados deben tener el compromiso de cumplir con las competencias requeridas dentro de la organización, reconocer a los trabajadores, establecer objetivos claros que le permitan conocer y evaluar posibles riesgos, cualquier cambio en los procesos que pueda representar un riesgo deben ser gestionados de manera adecuada. Dentro de la organización debe existir comunicación interna la cual debe funcionar y comunicar correctamente las responsabilidades individuales, cualquier deficiencia en el control interno debe registrarse e informarse para que se puedan tomar las medidas adecuadas.

Para Cepeda (1997) los principios deben establecerse siguiendo los principios universales como:

- ❖ **Igualdad:** Las actividades que se realicen mediante controles internos deben estar efectivamente dirigidas a todos en general sin favorecimientos.
- ❖ **Moralidad:** Todas las operaciones que realiza la empresa deben estar de acuerdo a las reglas y principios tanto éticos como morales.
- ❖ **Eficiencia:** Establece que los bienes y servicios deben realizarse en condiciones de igualdad de calidad y oportunidad con los recursos que se tenga.
- ❖ **Economía:** Consiste que los recursos con base en las metas y objetivos organizacionales deben asignarse de una forma óptima.



- ❖ **Celeridad:** Las organizaciones necesitan responder de manera oportuna a las necesidades que afectan sus áreas de responsabilidad.
- ❖ **Imparcialidad:** Parte de este principio es lograr la mayor transparencia posible de las actividades de la organización para que nadie sienta que sus intereses son amenazados o discriminados en términos de acceso a oportunidades e información.

En relación con los principios anteriores, el objetivo del control interno es optimizar los recursos, aumentar las ganancias, establecer parámetros iguales para todos los colaboradores de la organización y lograr una sociedad en la que los valores éticos estén arraigados en todas las circunstancias laborales y personales.

#### **D. Clasificación de control interno.**

##### **Control Interno administrativo**

Según HIPODEC (2019) afirma que control interno administrativo está vinculado estructuralmente a las responsabilidades, procesos, métodos de aprobación de acciones, herramientas organizativas y medidas que sirven para agilizar las actividades; permite métodos de planificación y controles organizacionales para ayudar a mantener la secuencia adecuada de acciones administrativas.

##### **Control Interno financiero o contable**

Según HIPODEC (2019) el control interno contable es lo que se hace dentro de una organización para proteger los recursos, además se enfoca en las actividades de validación de datos obtenidos en los estados financieros, las funciones se deben realizar de acuerdo con las políticas y estándares desarrollados por la empresa, buscando cumplir con los objetivos organizacionales establecidos. Se presta especial atención a la gestión de los recursos, enfatizando la autoridad sobre todas las actividades relacionadas con la gestión de activos. Se presta especial atención a la gestión de recursos, con énfasis en la aprobación de todas las acciones relacionadas con la gestión de activos.

##### **Modelo COSO**

Según Gonzales (2018) refiere que “el comité de organizaciones patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO) presentó en 1992 la primera versión del marco



integrado de control interno, es reconocido mundialmente y se ha convertido en el marco principal para diseñar, implementar, operar y evaluar la efectividad del control interno”. El modelo COSO se enfoca en mejorar el control interno y el gobierno corporativo, lo que resulta en un mejor uso de los recursos públicos o privados en organizaciones.

## **E. Componentes del control interno**

Para Gonzales (2018) menciona que el modelo COSO se divide en cinco componentes que ayudan a determinar el control interno, las cuales son:

### **Entorno de control**

Existen diversos factores como valores, mercados y el entorno normativo de una empresa que influyen en el control. La base para que el control interno sea de manera óptima es la aplicación de normas y procesos, también respalda las evaluaciones de riesgos para lograr los objetivos comerciales, se implementa actividades, sistemas y crea disciplinas para realizar actividades de monitoreo, se debe considerar que con un adecuado control del entorno se puede mejorar el cumplimiento de las responsabilidades, trabajo compartido y estructura organizativa.

### **Evaluación de riesgos**

Todas las organizaciones deben identificar los riesgos potenciales asociados de manera interna y externa que pueden afectar a los objetivos y metas organizacionales, puesto que, las empresas se ven afectadas en su competitividad, lo cual conlleva a mantenerse posicionadas dentro del mercado, afectando su situación financiera y su imagen ante sus clientes, por tanto el descontrol de las actividades perjudica a todas las áreas, por tanto, las empresas necesitan anticiparse a riesgos que son detectables con la finalidad de buscar solución a los mismos, no se eliminarán pero si pueden reducirse.

### **Actividades de control**

La planificación organizacional debe tener políticas y procedimientos para cumplir con los objetivos trazados, buscando administrar riesgos de manera efectiva, las actividades de control son el componente básico a desarrollar en actividades



específicas que aseguran el cumplimiento de procesos y procedimientos que ayuden a cumplir los objetivos de la empresa, se debe realizar en todas las etapas y niveles de los procesos comerciales.

### **Información y comunicación**

Este componente relaciona el cómo una empresa obtiene e intercambia información operativa, administrativa y financiera que es necesaria para cumplir con las obligaciones y objetivos trazados por el control interno, se utiliza esta información para la toma de decisiones, lo cual conlleva a identificar aspectos fundamentales para el área contable ayudando a monitorear aspectos que son de interés como la rentabilidad, las tendencias de cuentas por cobrar y la demanda que se tiene en razón de productos o servicios, en esta dimensión se agrupa datos de manera resumida y de aspectos necesarios que se deben dar a conocer, ayudando a la gerencia en toma de decisiones confiables.

### **Monitoreo**

El monitoreo es fundamental dentro de las deficiencias detectadas con el fin de buscar mejorar, mediante un sistema de control interno flexible, receptivo y adaptable a las situaciones presentadas, teniendo en cuenta cambios inesperados o para verificar si el sistema no se ajusta a la realidad, permitiendo hacer ajustes que permitan lograr lo trazado, es importante contar con procedimientos para garantizar que las deficiencias no puedan afectar el adecuado control, por ello se debe informar de manera correcta y adecuada para una buena toma de decisiones.

## **2.3. Definición de términos básicos**

### **Control**

Para Millones (2022) el control es parte de la gestión de una empresa ya que permite verificar el cumplimiento de la normativa que posee cada empresa con el fin de evitar errores, fraudes y también ayuda a realizar mejoras en las organizaciones.

### **Control interno**

Es un plan de organización, es un conjunto de políticas y procedimientos diseñados para proteger los activos y presentar información contable que sea confiable (Estupiñán, 2015).



## **Componentes**

Son elementos del control interno que permiten la implementación de un sistema de control interno consiste en el ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión (Shack, 2020).

## **Eficiencia**

Consiste en la realización de una acción, donde se comparará el tiempo en que se ha realizado y el resultado que se ha logrado (Mokate, 2001).

## **Eficacia**

Consiste en la capacidad de realizar acciones planificadas para el cumplimiento de los objetivos de una empresa (Rojas et al., 2018).

## **Manual de organización y Funciones (MOF)**

Es un documento formal preparado por una empresa para reflejar parte de la forma organizacional que ha adoptado y para brindar orientación a todo el personal (Azaran, 2018).

## **Productividad**

Para García (2017) Es una medida de cuánto de un producto o servicio se produjo en un período de tiempo dado para cada uno de los recursos involucrados en su producción incluyendo mano de obra, tiempo y capital.



## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1. Método de investigación

En el presente trabajo de investigación se utilizó el método descriptivo con el fin de comprender cómo se desenvuelve la variable control interno en el contexto estudiado. Al respecto, Abreu (2014) menciona que el método descriptivo es el tipo de investigación que describe detalladamente la realidad del estudio, buscando una comprensión inicial de la realidad que proviene de las observaciones directas del investigador, así como el conocimiento obtenido de la lectura de los informes de otros autores.

Este método nos permitió realizar un análisis cuidadoso para examinar el comportamiento de la variable control interno, realizar un análisis detallado de la variable para que pueda ser interpretada.

#### 3.2. Tipo de investigación

La presente investigación por su finalidad fue básica, por su alcance es descriptiva, de diseño no experimental y enfoque cuantitativo

Para Hernández, et al. (2014) la investigación básica se caracteriza por el hecho de que surge y permanece dentro de un marco teórico, su propósito es aumentar el conocimiento científico, es por ello que la presente investigación es básica ya que nos permitió conocer cuál es el diagnóstico de control interno en la empresa Multiservicios DIR E.I.R.L. – 2023.

Abreu (2014) menciona que “el método descriptivo es aquel que narra de manera detallada la realidad del estudio, donde se busca un conocimiento inicial de la realidad que se produce de la observación directa del investigador y del conocimiento obtenido” (pp. 198 – 199). Es por ello que la presente investigación fue descriptiva, porque se buscó describir cuál es la situación actual del control interno en la empresa Multiservicios DIR E.I.R.L. – 2023.



Arias (2012) menciona que en el enfoque cuantitativo se hace uso de la estadística para describir cuales son las características o los fenómenos de la variable de estudio. La investigación fue de enfoque cuantitativo porque se realizó un diagnóstico de la situación del control interno haciendo uso de elementos numéricos y programas estadísticos.

### 3.3. Diseño de investigación

Sánchez (2021) refiere que una investigación de diseño no experimental transversal, porque no se manipuló ninguna de las variables para ver el efecto en otra, es por ello que la presente investigación es no experimental transversal, porque se recolectó datos en un solo momento, en un tiempo único y en una determinada población y no se manipuló la variable de estudio.

#### Figura 1

*Figura para Investigación Descriptiva*

\_\_\_\_\_  
**(Control Interno)**  
**(X1)**  
\_\_\_\_\_

En donde:

X1: Control Interno



### 3.4. Operacionalización de variables

**Tabla 1**

Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONE	INDICADORES
<b>Control interno</b>	“Es un sistema que debe contar con procedimientos, técnicas y estrategias para resguardar los bienes de la empresa, estos deben estar efectivamente realizados de acuerdo a las instrucciones de la gerencia” (Estupiñan, 2008).	Ambiente de Control	Políticas administrativas
			Desempeño de trabajadores
			Cuidado de la información y valores éticos
		Evaluación de Riesgos	Evaluación de todas áreas de la empresa
			Respuesta a eventualidades
		Actividades de control	Automatización de operaciones contables
			Informe de trabajo realizado
		Información y comunicación	Comunicación fluida
			Información al trabajador
		Actividades de supervisión	Información para toma de decisiones
Seguimiento para cumplir correcciones			
Evaluación de todas las áreas de la empresa			
			Propuesta de implementación
			Respuesta a errores

### 3.5. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

#### 3.5.1. Población

Para la presente investigación la población estuvo conformada por 10 trabajadores de la empresa Multiservicios DIR E.I.R.L.

#### 3.5.2. Muestra

Hernández, et al. (2014) la muestra corresponde a una selección realizada a la población, donde se toma un número reducido y que forma



parte de la población para la aplicación de instrumentos de medición correspondientes a las variables de estudio; en la presente investigación la muestra estuvo conformada por 10 trabajadores de la empresa Multiservicios DIR E.I.R.L.

### 3.5.3. Unidad de análisis

La unidad de análisis estuvo conformada por cada uno de los trabajadores de la empresa Multiservicios DIR E.I.R.L.

## 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### 3.6.1. Técnicas de recolección de datos

La técnica que se utilizó en la presente investigación para realizar el “Diagnóstico de control interno de la empresa Multiservicios DIR E.I.R.L” fue la encuesta:

**La encuesta:** Es una técnica que permite elaborar y obtener datos de modo rápido y eficaz con preguntas establecidas, que van a ser aplicados a toda la población, que son sujetos de investigación (Hernández et al., 2014). Para esta investigación se utilizó la encuesta conformada por 14 preguntas basado en los 5 componentes del control interno, con una escala de la encuesta (nunca, a veces y siempre).

### 3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento que se utilizó en la presente investigación fue el cuestionario, el cual tuvo conformado por 14 preguntas basadas en los 5 componentes del control interno.

Para Arias (2020) el Cuestionario consiste en una serie de preguntas presentadas en un cuadro y una serie de posibles respuestas a las que el encuestado debe argumentar, no hay afirmación acertada inaceptable, toda la afirmación conducen a un resultado distinto y se aplican a un grupo de población.



### 3.7. Procesamiento y análisis de datos

#### 3.7.1. Procesamiento de datos

El almacenamiento de datos fue realizado a través de una hoja de cálculo de Microsoft Excel donde se acumuló la información obtenida de la encuesta.

#### 3.7.2. Análisis de datos

Los datos recolectados se tabularon mediante el software Microsoft Excel versión 2019, luego se generó tablas de frecuencia y gráficos estadísticos los cuales fueron interpretados para “diagnosticar la situación del control interno en la empresa Multiservicios DIR E.I.R.L – 2023”.

### 3.8. Aspectos éticos y rigor científico

La presente investigación se realizó con honestidad, respeto, sin discriminación durante la ejecución y con responsabilidad desde la elaboración del proyecto hasta la ejecución del mismo, se obtuvieron los permisos necesarios para que no se genere ningún conflicto social.

**Principio de beneficencia:** Para poder solucionar los problemas de la entidad y también para poder aplicar lo aprendido en dicha entidad, buscando obtener resultados positivos tanto para los tesisistas como para la empresa.

**Principio de la dignidad humana:** Se trató con amabilidad y respeto a las personas involucradas en la investigación, protegiendo su identidad y considerando siempre sus costumbres, creencias y tradiciones.

**Principio de reserva:** Reservar la información obtenida de la entidad al igual que los resultados obtenidos al respecto, siempre buscando la autorización del gerente de la empresa.

**Credibilidad y confiabilidad:** Los resultados son fiables y reales para que se pueda usar como referencias y aspectos científicos para cada una de las variables y mostrar resultados confiables.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

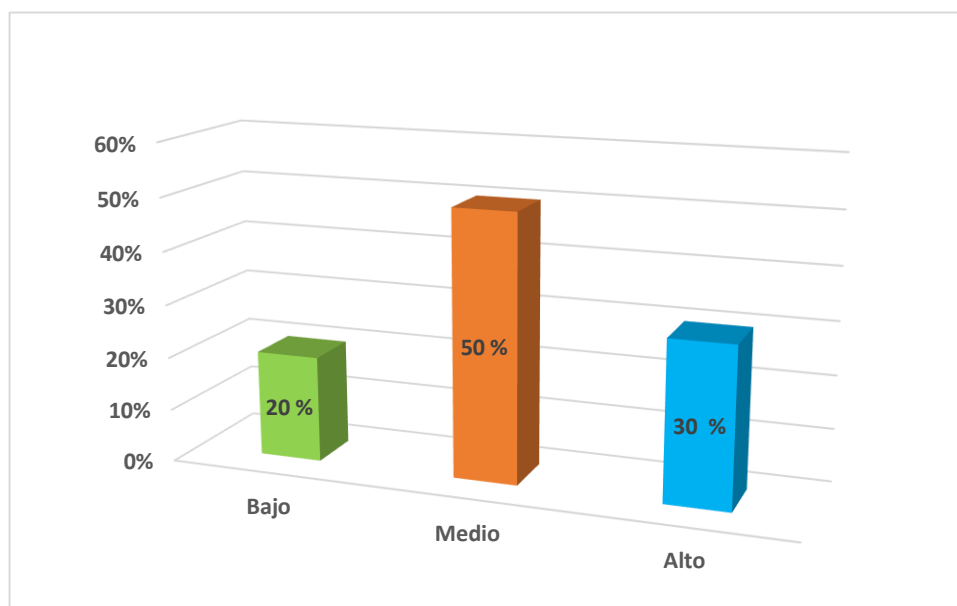
#### 4.1. Análisis e interpretación de resultados

Para describir la situación actual del C.I. en la empresa Multiservicios DIR E.I.R.L se empleó un cuestionario con ítems referidos al C.I.: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión, con el fin de obtener información que responda al objetivo planteado, los resultados se muestran a continuación:

#### Situación del ambiente de control

#### Figura 2

*Información de las políticas administrativas de la empresa de servicios DIR E.I.R.L. 2023.*

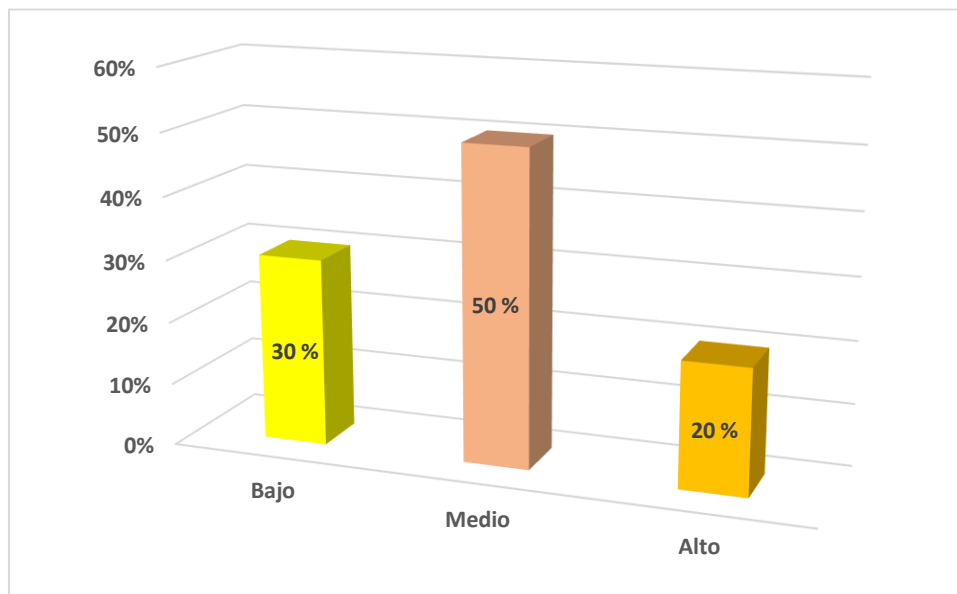


En la figura 2 se presenta el nivel de información sobre políticas administrativas de la empresa, clasificándose en tres niveles: bajo, medio y alto. Según el baremo aplicado para la investigación, se observa que el 20% de la información se ubica en el nivel bajo, el 50% en el

nivel medio y el 30% en el nivel alto. Esto demuestra que la información relacionada a políticas de la empresa se ubica en un nivel medio.

### Figura 3

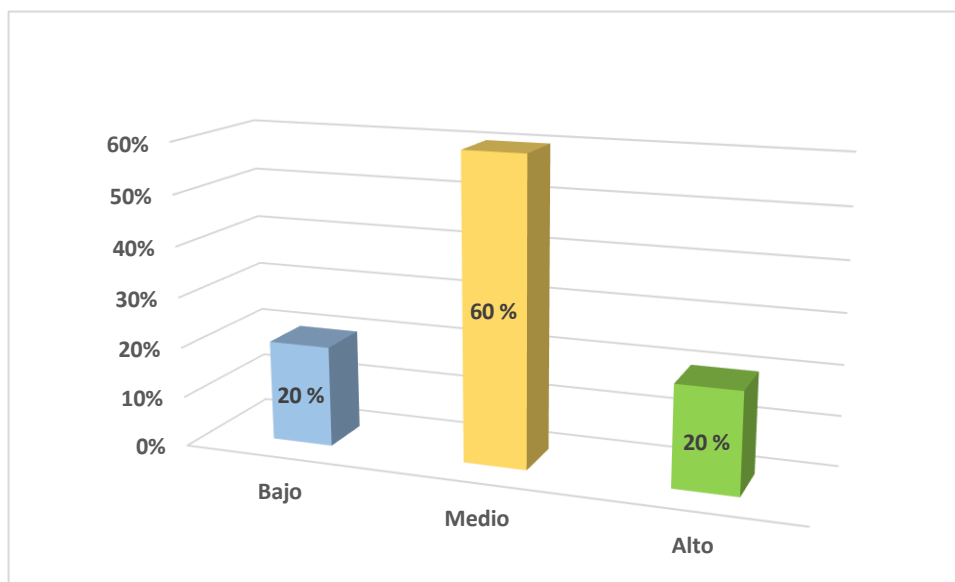
*Evaluación constante de los trabajadores en la Empresa de Servicios DIR E.I.R.L 2023.*



En la figura 3 se observa el nivel de evaluación constante a los trabajadores, según el baremo utilizado, el 30% de los encuestados indica que se encuentra en nivel bajo, el 50% lo clasifica como medio y el 20% lo considera alto. Esto demuestra que es más resaltante el nivel medio, en el cual se encuentra la evaluación constante del desempeño en la empresa.

**Figura 4**

*Práctica de valores éticos y cuidado de la información de la empresa de servicios DIR E.I.R.L. 2023.*

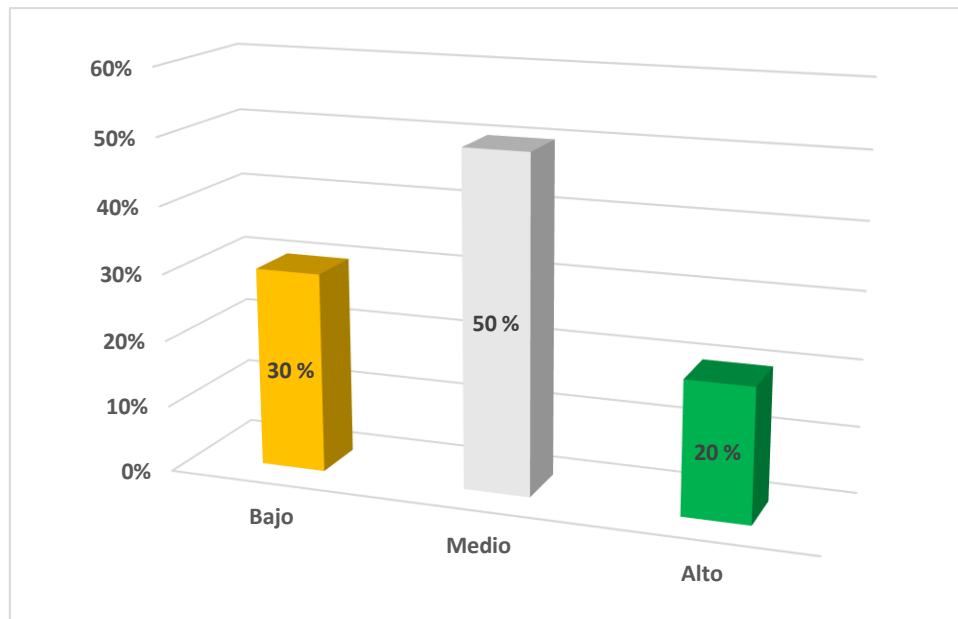


En la figura 4 se observa el nivel de valores éticos y cuidado de la información en la empresa, clasificándose en tres niveles: bajo, medio y alto, según el baremo aplicado para la investigación, se observa que el 20% mencionan que se ubica en el nivel bajo, el 60% en el nivel medio y el 20% en el nivel alto

## Situación de evaluación de riesgos

**Figura 5**

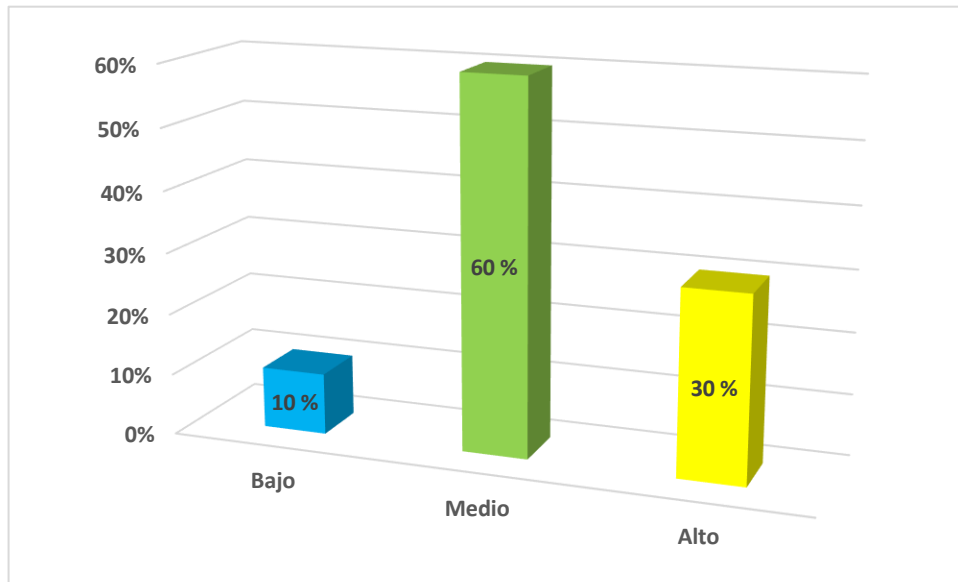
*Evaluación continua para la identificación de riesgos y errores de la empresa de servicios DIR E.I.R.L. 2023.*



En la figura 5 se observa el nivel de la evaluación continua para la identificación de riesgos y errores, según el baremo aplicado aborda el 30%, posicionándolo en nivel bajo, el 50 % menciona que se encuentra en nivel medio y el 20 % menciona que está en nivel alto. Estos porcentajes de los trabajadores encuestados manifiestan que está en un nivel medio la realización de evaluaciones constantes en las áreas de la empresa, una evaluación constante ayudará a mejorar los procesos, de igual manera servirá para determinar riesgos que se presenten o si es necesario la implementación de nuevos programas y contribuyentes para el mejoramiento de la empresa.

**Figura 6**

*políticas y capacidad para responder a eventualidades de la empresa de servicios DIR E.I.R.L. 2023.*

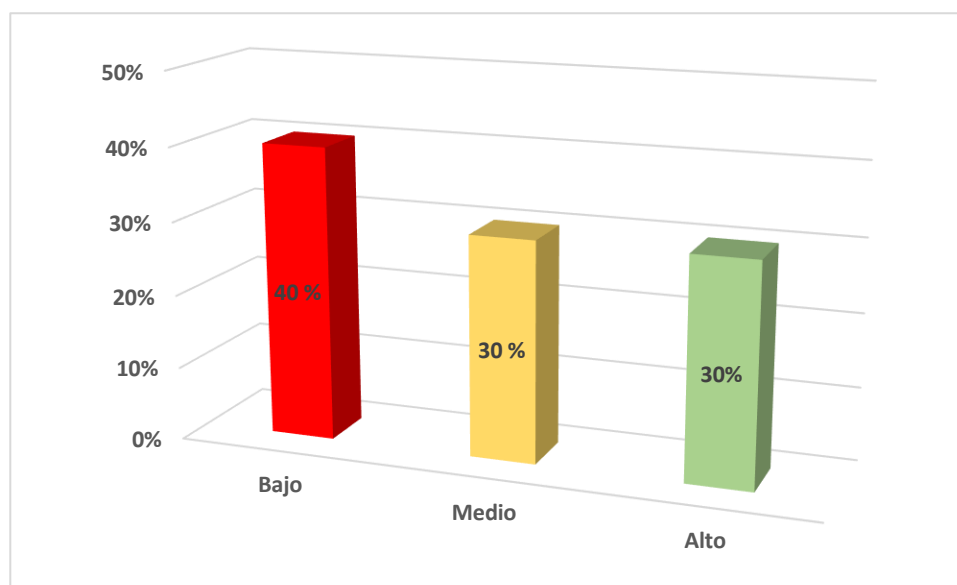


*Nota.* En la figura 6 se observa el nivel de las políticas y la capacidad para responder a eventualidades en la empresa, clasificándose en tres niveles: bajo, medio y alto, según el baremo aplicado para la investigación, se observa que el 10% menciona que se ubica en el nivel bajo, el 60% en el nivel medio y el 30% en el nivel alto.

## Situación de actividades de control

**Figura 7**

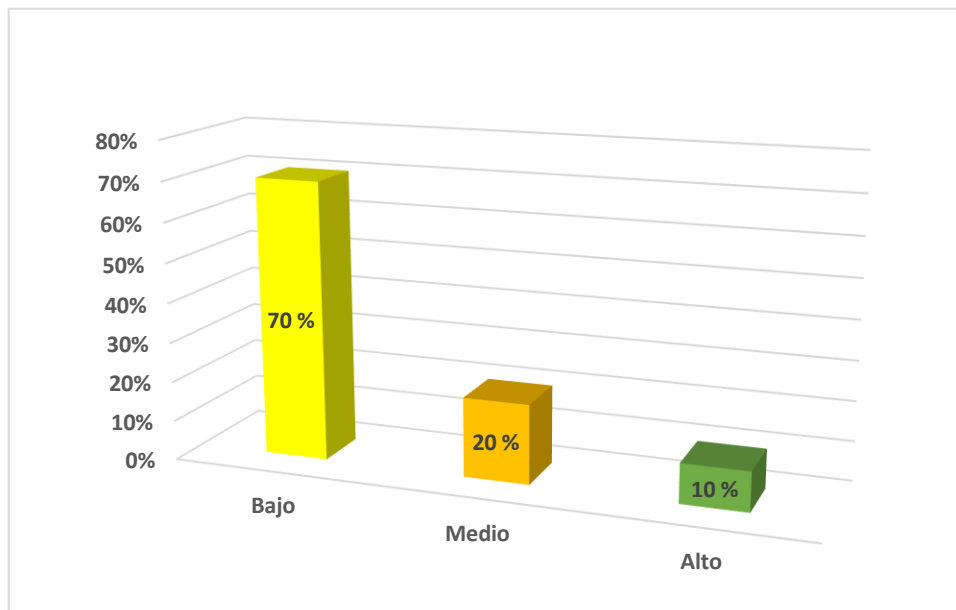
*Apoyo de sistemas informáticos y contables en las operaciones de la empresa servicios DIR E.I.R.L. 2023.*



*Nota.* Según el baremo utilizado se muestra el nivel de los sistemas informáticos y contables que utiliza la empresa para sus operaciones, el 40% se encuentra en nivel bajo, el 30 % en un nivel medio y el 30 % indican que está en un nivel alto.

**Figura 8**

*Control de las actividades diarias de los trabajadores en la empresa de servicios DIR E.I.R.L. 2023.*

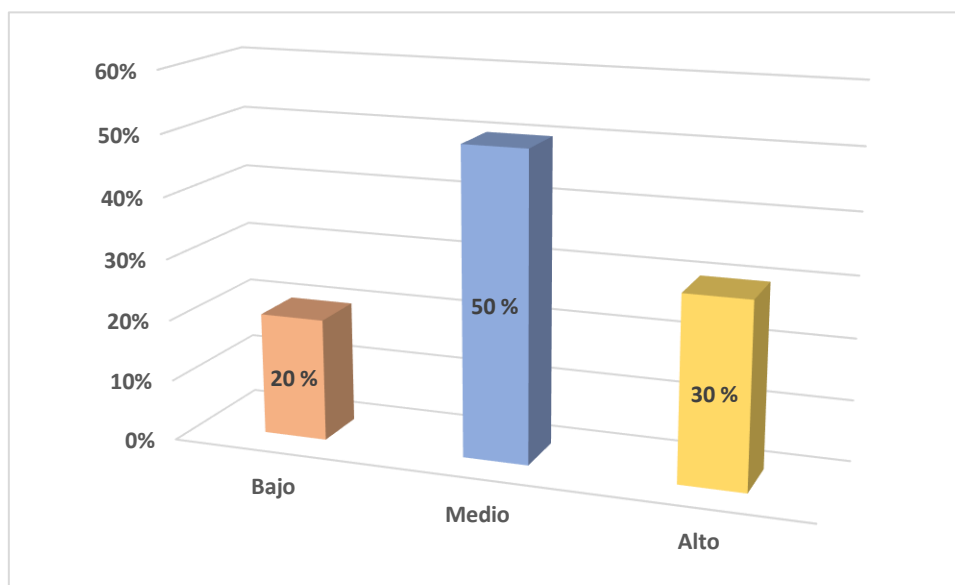


*Nota.* En la figura 8 se observa el nivel de control de las actividades diarias de los trabajadores en la empresa, clasificándose en tres niveles: bajo, medio y alto, de acuerdo con el baremo utilizado para la investigación, se observa que el 70% se ubica en el nivel bajo, el 20% en el nivel medio y el 10% en el nivel alto.

## Situación de Información y comunicación

**Figura 9**

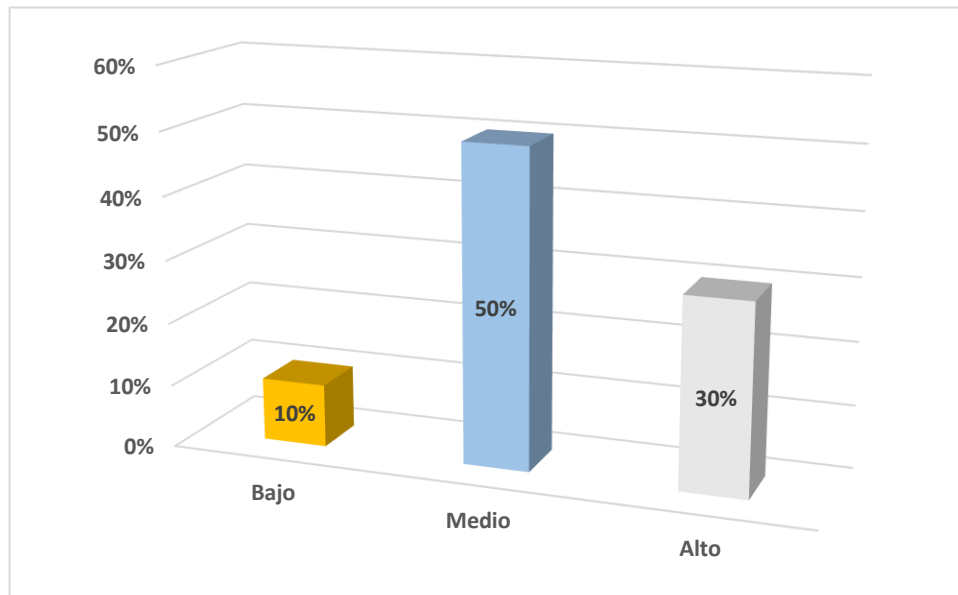
*Comunicación permanente entre trabajadores y administrativos en la empresa de servicios DIR E.I.R.L. 2023.*



*Nota.* Según el baremo utilizado en la figura 9 se muestra que, el 20% de los encuestados indican que la comunicación permanente entre trabajadores y administrativos para la solución de problemas es baja, el 50% menciona que la comunicación se ubica en nivel medio mientras y un 30% en un nivel alto.

**Figura 10**

*Disponibilidad de información para apoyar a los trabajadores en sus funciones en la empresa DIR. E.I.R.L. 2023.*

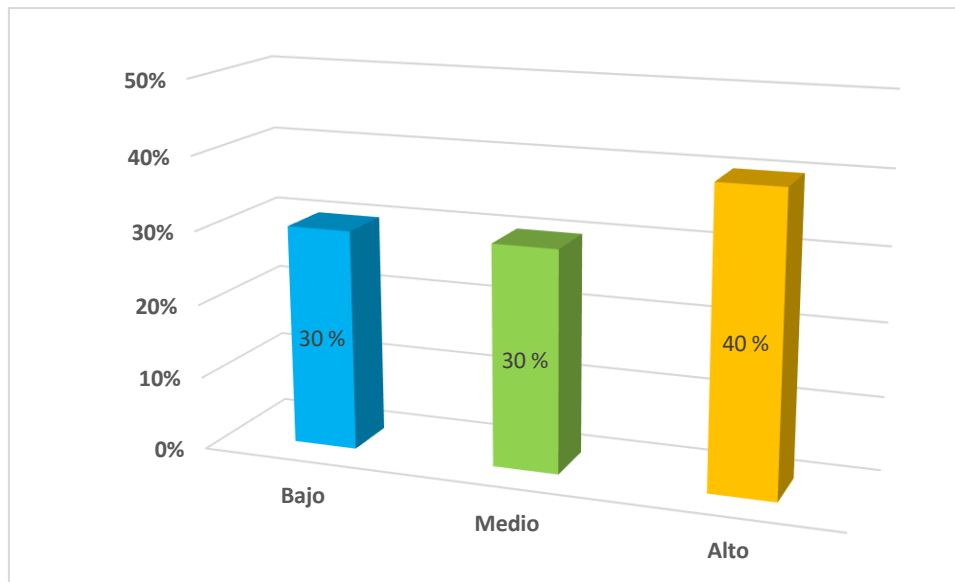


*Nota.* En la figura 10 se observa el nivel de disponibilidad de información para apoyar a los trabajadores en sus funciones, clasificándose en tres niveles: bajo, medio y alto, de acuerdo con el baremo utilizado para la investigación, se observa que el 10% se ubica en el nivel bajo, el 50% en el nivel medio y el 30% en el nivel alto.



**Figura 11**

*Información veraz y eficaz para la toma de decisiones en la empresa DIR.E.I.R.L. 2023.*

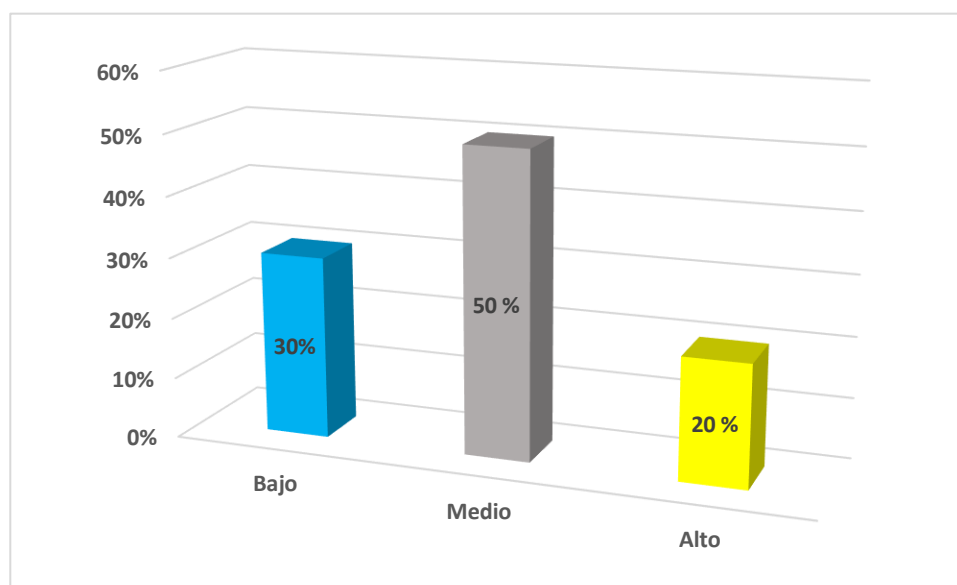


*Nota.* En la figura 11 se visualiza el nivel de información disponible en la empresa para la toma de decisiones, clasificado en tres categorías: bajo, medio y alto, según el baremo utilizado en la investigación, el 30% indica que el nivel de información es bajo, otro 30% lo clasifica como medio, y el 40% lo considera alto.

## Situación de supervisión

**Figura 12**

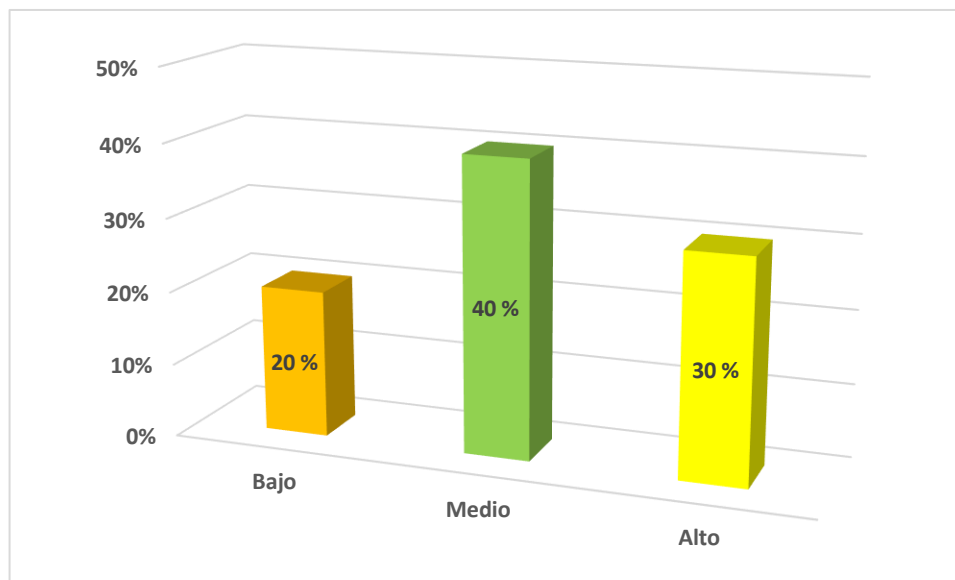
*Seguimiento y corrección de errores detectados en la supervisión de la empresa DIR E.I.R.L. 2023.*



*Nota.* En la figura 12 se visualiza el seguimiento y la corrección de errores detectados en la empresa, de acuerdo con el baremo utilizado, el 30% se ubica en un nivel bajo, el 50% considera nivel medio, y el 20% lo clasifica como alto.

**Figura 13**

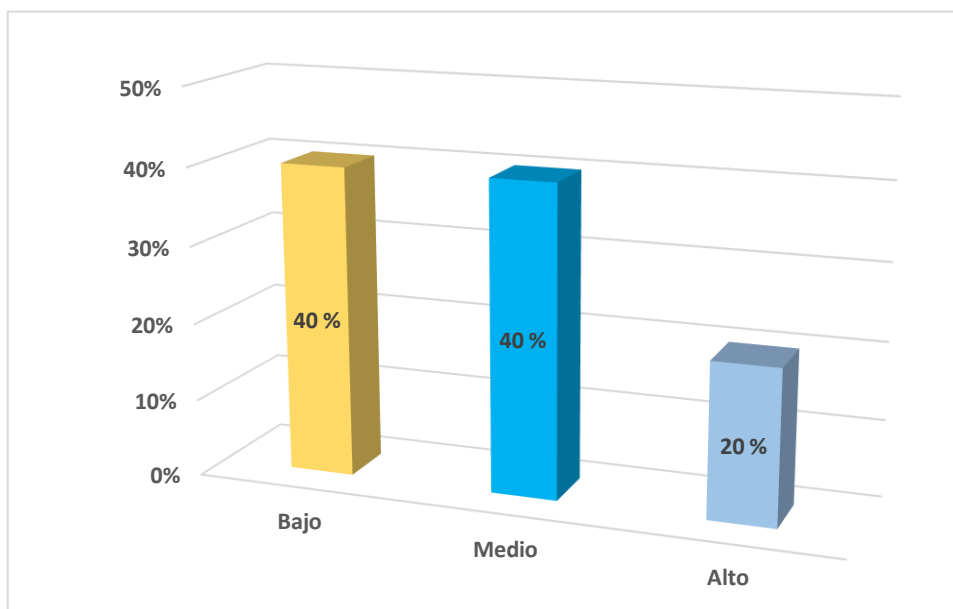
*Evaluación continua de las actividades en las áreas de la empresa DIR E.I.R.L. 2023.*



*Nota.* En la figura 13 se visualiza la evaluación continua de las actividades en las distintas áreas, según el baremo utilizado, se observó que el 20% de esta evaluación se encuentra en un nivel bajo, el 40% califica como media, y el 30% la sitúa en un nivel alto.

**Figura 14**

*El área administrativa considera las propuestas de otras áreas en la empresa DIR E.I.R.L. 2023.*



*Nota.* En la figura 14 se visualiza que el área administrativa considera las propuestas de otras áreas, según el baremo utilizado, el 40% indica que el área administrativa toma en cuenta estas propuestas en un nivel bajo, el otro 40% se consideran en un nivel medio y un 20% señala un nivel alto.



## 4.2. Discusión de resultados

**Con respecto al objetivo general “Determinar el nivel del control interno en la empresa Multiservicios DIR E.I.R.L. – 2023”.**

Determinado el nivel de control interno en la empresa utilizando el baremo se obtuvo como resultado que, el 30% de control interno está en nivel bajo, el 40% en nivel medio y un 20% en nivel alto. Basándose en los 5 componentes del control interno y tomando en cuenta las preguntas que más resaltan a los mismos tenemos que: el 50 % está en un nivel medio evaluación constante a los trabajadores, el 60 % determina que las políticas de la empresa y la capacidad de responder a eventualidades que se presente se encuentra en un nivel medio , el 70 % tiene un nivel bajo respecto al control de las actividades diarias, el 50 % mencionan que la empresa se encuentra en nivel medio respecto a que si cuenta con información que ayude al trabajador para que realice sus funciones de manera correcta, el 50 % indican que se realiza en nivel medio el seguimiento a los errores que se presenten para posteriormente corregirlos, analizando los resultados se puede mencionar que el control interno de la empresa se encuentra en nivel bajo y medio, esto nos indica que la aplicación correcta del control interno en la empresa es necesario para evitar consecuencia negativas que afecten a la empresa. Esto se relaciona con el autor Causil, et al (2021) en su investigación denominada “Diagnóstico de Control Interno en la Fundación Vida Nueva y Digna de la ciudad de Montería basado en el modelo COSO” obtuvo como resultado que la entidad se encuentra vulnerable a riesgos económicos, legales y financieros, con respecto al ambiente de control la empresa cuenta con problemas en la correcta estructuración de un sistema de control interno y en la implementación, con respecto a la supervisión y monitoreo la entidad no cuenta con un área encargada de la supervisión y manejo del control interno, tampoco realiza medidas de prevención o correctivas con respecto al control interno en la entidad, con respecto al componente actividades de control la entidad no cuenta con procedimientos y políticas. Por el contrario para el autor Urteaga (2022) en su investigación denominada “Análisis de la situación del control interno para mejorar la gestión administrativa de la empresa Avícola Molino La Perla S.A.C – 2019”; concluyó que, el 73% de los encuestados indican que la empresa cuenta con personal debidamente capacitado para la realización de las labores y con una distribución adecuada para cada área, el 92 % indicó que la empresa cuenta con normas y políticas para la realización de las actividades, el 87 %



indicó que la empresa cuenta con controles bien definidos para la supervisión de los procedimientos que se llevan a cabo diariamente, el 73 % indicó que la empresa cuenta con indicadores que miden el desempeño de sus trabajadores en las diferentes áreas que tiene, el 53% consideró que la empresa cuenta con canales de comunicación adecuados, la entidad comunica de forma constante las funciones y actividades a realizar a los trabajadores, el 89% indicó que la empresa investiga y corrige los errores o deficiencias que se encuentran, el 75% de los encuestados mencionaron que la empresa supervisa y controla las actividades que realizan los trabajadores.

**Con respecto al primer objetivo específico “Determinar el nivel del ambiente de control en la empresa Multiservicios DIR E.I.R.L. – 2023”.**

Determinado el nivel del ambiente de control en la empresa utilizando el baremo se obtuvo como resultado que: el 50 % del ambiente de control se encuentra en nivel bajo, el 20 % se encuentra en nivel medio y el 30 % se encuentra en nivel alto. Basándose en el componente ambiente de control y tomando en cuenta las preguntas que más resaltan a este tenemos que: según lo mostrado en la figura 2, el 50 % menciona que la información acerca de las políticas administrativas en las que se basan para realizar sus actividades de la empresa se encuentra en nivel medio de igual manera en la figura 3 se muestra que, el 50 % menciona que se encuentra en nivel medio la evaluación constante a los trabajadores de la empresa Multiservicios DIR.E.I.R.L. Estos resultados se relacionan con el autor Yugcha (2023) en su investigación “Evaluar el control interno en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, Riobamba, periodo 2021”; menciona que, las actividades de control que tienen las entidades el 84% mencionó que si tienen implementado este componente para mejorar las políticas de sus empresas lo que les permitirá cumplir con las actividades administrativas y metas; de igual manera el autor Cambar (2020) en su investigación “Evaluación del control interno basado en la metodología COSO para mejorar la gestión del área de contabilidad de una compañía minera”; concluyo que, el componente Ambiente de Control, un 42.86 % de los trabajadores encuestados mencionaron estar de acuerdo que la empresa informa y comunica las responsabilidades de los trabajadores en relación con el control interno, mientras que un 57.14 % indicaron no estar de acuerdo ni tampoco en desacuerdo, el 57.14% indicaron estar de acuerdo que la empresa realiza evaluación de desempeño a los trabajadores y que también implementa medidas de mejoramiento que se requieran



mientras que un 28.57% indicó estar en desacuerdo analizando los resultados podemos ver que el componente ambiente de control en las empresas investigadas por los autores con relación a la empresa multiservicios DIR E.I.R.L está no aplica de manera correcta el componente ambiente de control, lo que puede ocasionar que los trabajadores cometan errores al realizar sus actividades dentro de la empresa.

**Con respecto al segundo objetivo específico “Determinar el nivel de la evaluación de riesgos en la empresa Multiservicios DIR E.I.R.L. – 2023”.**

Determinado el nivel de la evaluación de riesgos en la empresa utilizando el baremo se obtuvo como resultado que: el 70 % de la evaluación de riesgos se encuentra en nivel bajo, el 20 % en nivel medio y el 10 % se encuentra en nivel alto. Basándose en el componente evaluación de riesgos y tomando en cuenta las preguntas que más resaltan a este tenemos que: Según lo mostrado en la figura 5, el 50 % la evaluación constante en todas las áreas de la empresa para verificar riesgos y errores se encuentran en nivel medio este resultado se relaciona con la figura 6 donde nos muestra que, la capacidad y las políticas que tiene la empresa para responder a eventualidades que se le presente el 60 % se ubica en nivel medio y un 30 % se encuentra en un nivel alto. Esto se relaciona con los resultados obtenidos por el autor Merino y Mogollon (2021) en su tesis denominada “El control interno en el área de almacén de la empresa distribuidora Otoya S.A.C”, en la provincia de Sullana – 2019”; obtuvo como resultado que, el 30% indicaron que se realiza una detección de riesgos de manera oportuna mientras que el 70% indicaron que no, por otro lado el autor Ortega (2019) en su tesis denominada “El control interno y la reducción de los costos de producción en las empresas de construcción civil - Huánuco 2017”; en sus resultados obtuvo que, el 60% mencionó que tendría que existir un adecuado control de riesgos en el alquiler de maquinaria para evitar robos que cause pérdidas a la entidad. Analizando los resultados obtenidos se muestra que la evaluación de riesgos es de suma importancia para que la empresa se encuentre preparada para un posible error o fraude que se pueda producir durante la realización de sus actividades.



**Con respecto al tercer objetivo específico “Determinar el nivel de las actividades de control en la empresa Multiservicios DIR E.I.R.L. – 2023”.**

Determinado el nivel de las actividades de control en la empresa utilizando el baremo se obtuvo como resultado que: el 50 % mencionan que las actividades de control se encuentran en nivel bajo y el otro 50 % indican que se encuentra en nivel medio. Basándose en el componente actividades de control y tomando en cuenta las preguntas que más resaltan a este tenemos que: según lo mostrado en la figura 7, el 40% de los trabajadores encuestados manifestaron que el apoyo de sistemas informáticos y contables para realizar las operaciones en la empresa se encuentra en nivel bajo, en la figura 8 se muestra que, el 70 % de los trabajadores encuestados manifestaron que se encuentra en nivel bajo el control de las actividades diarias que realizan los colaboradores. En relación con el autor Meza (2020) en su investigación denominada “Diagnóstico del control interno en las empresas no financieras privadas de la ciudad de Esmeraldas”; obtuvo como resultado que, el 85% respondió que se cuenta con sistemas de contabilidad, pero no tienen reglas que regule el ingreso a los sistemas y la veracidad de los datos ingresados. Para el autor Segovia (2020) en su tesis denominada “Contribución del control interno al mejoramiento de la gestión de la MYPE Estructuras de Acero Perú S.A.C.”; obtuvo como resultado que, el 55.6% mencionó que la empresa no cuenta con programas para la realización de sus operaciones, mientras que un 44.4% indicaron que sí, para el autor Urteaga (2022) en su investigación denominada “Análisis de la situación del control interno para mejorar la gestión administrativa de la empresa Avícola Molino La Perla S.A.C – 2019”; obtuvo como resultado que, el 87 % indicó que la empresa cuenta con controles bien definidos para la supervisión de los procedimientos que se llevan a cabo diariamente. Analizando los resultados y lo contrastado con los autores permite indicar que las actividades de control en la empresa no se desarrollan de manera eficiente por lo que es necesario hacerlo para obtener mejores resultados en la realización de sus operaciones.

**Con respecto al cuarto objetivo específico “Determinar el nivel de la información y comunicación en la empresa Multiservicios DIR E.I.R.L. – 2023”.**

Determinado el nivel de la información y comunicación en la empresa utilizando el baremo se obtuvo como resultado que: el 30 % de la información y comunicación se



encuentra en nivel bajo mientras que el 60 % se encuentra en nivel medio y un 10 % se encuentra en nivel alto. Basándose en el componente información y comunicación y tomando en cuenta las preguntas que más resaltan a este tenemos que: en la figura 9, el 50 % menciona que la comunicación permanente de parte de los trabajadores y los administrativos. Para la solución de problemas se encuentra en nivel medio y el 30 % menciona se encuentra en nivel alto, de igual manera en la figura 10 se muestra que, el 50 % de los encuestados mencionan que la información que ayuda al trabajador para que realice sus funciones de manera correcta en la empresa es de nivel medio, en la figura 11 se muestra que, el 40 % de los trabajadores menciona que la información veraz y eficaz utilizada para la toma de decisiones correctas en la empresa se encuentra en un nivel alto, el 30% de los trabajadores encuestados opinan que es de nivel medio y el otro 30 % menciona que es de nivel bajo. Para Aldas y Espinoza (2022) en su investigación denominada “El control interno como herramienta eficiente en las microempresas de del cantón Milagro“ obtuvo como resultado que, el 88% de los encuestados respondieron que si cuentan con información y comunicación mientras 12% mencionaron que no cuentan, Urteaga (2022) en su investigación denominada “Análisis de la situación del control interno para mejorar la gestión administrativa de la empresa Avícola Molino La Perla S.A.C – 2019” obtuvo como resultado que, el 53% consideró que la empresa cuenta con canales de comunicación adecuados, la entidad comunica de forma constante las funciones y actividades a realizar a los trabajadores, para el autor Causil, et al (2021) en su investigación denominada “Diagnóstico de Control Interno en la Fundación Vida Nueva y Digna de la ciudad de Montería basado en el modelo COSO” obtuvo como resultado que la entidad si cuenta con una adecuada información y comunicación de funciones a los trabajadores. Analizando los resultados obtenidos nos permite señalar que la información y comunicación entre los trabajadores y los administrativos debe mejorar para poder dar solución a problemas que se presente de una manera más rápida, correcta y segura.

**Con respecto al quinto objetivo específico “Determinar el nivel de las actividades de supervisión en la empresa Multiservicios DIR E.I.R.L. – 2023”.**

Determinado el nivel de las actividades de supervisión en la empresa utilizando el baremo se obtuvo como resultado que: el 30 % de las actividades de supervisión se encuentran en nivel bajo mientras que el 50 % se encuentra en nivel medio y un 20 % mencionan



en nivel alto. Basándose en el componente actividades de supervisión y tomando en cuenta las preguntas que más resaltan a este tenemos que: según lo mostrado en la figura 12, el 50 % de los trabajadores encuestados opinan que se realiza seguimiento a los errores que se presenten para posteriormente corregirlos a nivel medio, en la figura 13 se visualiza que, el 40 % de los trabajadores encuestados opinan que se realiza evaluación constantemente a nivel medio de las actividades que se realizan en las áreas de la empresa Multiservicios DIR E.I.R.L, según se muestra en la figura 14, que la toma en cuenta de propuestas que surgen de otras áreas ajenas al área administrativa se encuentra en un nivel bajo y medio. Esto se relaciona con el autor Causil, et al (2021) en su tesis denominada “Diagnóstico de Control Interno en la Fundación Vida Nueva y Digna de la ciudad de Montería basado en el modelo COSO”; obtuvo como resultado que, la entidad no cuenta con un área encargada de la supervisión y manejo del control interno, tampoco realiza medidas de prevención o correctivas con respecto al control interno. Por el contrario, el autor Yugcha (2023) en su tesis denominada “Evaluar el control interno en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, Riobamba, periodo 2021”; obtuvo como resultado que, el componente de control interno Supervisión y Monitoreo las empresas lo tienen implementado para una correcta evaluación de calidad y supervisión del control interno. Analizando los resultados obtenidos podemos mencionar que la empresa multiservicios DIR E.I.R.L debe mejorar sus actividades de supervisión, de esta manera podrá encontrar y solucionar errores que estén afectando a la empresa.



## CONCLUSIONES

Según el diagnóstico realizado a la empresa se concluye que el nivel de control interno en la empresa es de nivel medio, tiene un control inadecuado de actividades, los procedimientos y estrategias no contribuyen a mejorar la empresa.

El ambiente de control en la empresa se encuentra en nivel medio, los trabajadores mencionan que la evaluación constante a las actividades asignadas a cada uno, los valores éticos y el cuidado de la información de la empresa que es utilizada para sus operaciones se encuentran en nivel medio, esto indica que no se guarda de manera adecuada la información por parte de los trabajadores.

En cuanto a la evaluación de riesgos en la empresa, los resultados indican que se encuentra en nivel bajo, la evaluación constante en todas las áreas para verificar si cuentan con algunos errores y si tienen la capacidad de responder eventualidades o dificultades que se presenta se encuentra en nivel medio, esto nos muestra que la empresa debe mejorar este componente para evitar riesgos y errores que puedan afectar a la empresa.

Respecto a las actividades de control se concluye que se encuentra en nivel bajo - medio, respecto al apoyo de sistemas informáticos y el control de actividades diarias que realizan los colaboradores ambos se encuentran en nivel bajo, necesitando mejorar este componente que esta implementado de manera inadecuada y permitirá identificar problemáticas, carencias y las alternativas de solución.

Respecto a la transmisión de información relevante y comunicación adecuada en la empresa los resultados obtenidos indican que se encuentra nivel en medio, gran parte de los colaboradores indican que la empresa cuenta con información a nivel medio para realizar sus funciones de manera adecuada, en nivel alto la empresa cuenta con información veraz, eficaz para tomar decisiones.

Las actividades de supervisión que realiza la empresa se encuentran en nivel medio, la evaluación constante de las actividades que realiza cada área se encuentra en nivel medio y respecto a la toma en cuenta de las propuestas de mejoramiento que informa cada área hacia los administrativos los resultados nos indican que se encuentra en nivel bajo – medio.



## RECOMENDACIONES

Al gerente de la empresa Multiservicios DIR E.I.R.L se recomienda, mejorar las actividades de control, realizando un análisis en los procesos y funciones en las áreas individuales de la empresa, mediante el análisis se identificará las debilidades, se reconocerá riesgos y se minimizará los mismos.

Al gerente de la empresa Multiservicios DIR E.I.R.L se recomienda, tener información veraz y oportuna para que los trabajadores logren identificar y solucionar errores que se presenten, debe existir comunicación fluida entre administrativos y demás personal operativo para la realización de operaciones de manera correcta dentro de la empresa.

Al gerente de la empresa Multiservicios DIR E.I.R.L se recomienda, supervisar y monitorear a sus trabajadores de manera constante, verificar si están cumpliendo con el trabajo asignado, verificar si el jefe de área pone en práctica las reglas y procedimientos que existe en la empresa para lograr los objetivos y metas.

Al personal directivo de la empresa Multiservicios DIR E.I.R.L se recomienda, implementar procedimientos y estrategias basados en el modelo COSO, contar con sistemas que ayuden a mejorar los procesos de la empresa, monitorear riesgos y tener capacidad en dar respuesta inmediata ante cualquier eventualidad. La recomendación realizada hacia la empresa se hace con el fin de minimizar riesgos, mejorar las actividades y dar solución a los puntos críticos que tiene la empresa.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abreu, J. (2014). El Método de la Investigación. <http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9%283%29195-204.pdf>.
- Alarcón Guivar, N., y Rojas Soberón, M. (2022). Control interno y desempeño laboral en la empresa constructora ACDY Lnche SAC, Cutervo - Cajamarca 2021. Cutervo, Cajamarca.[https://repositorio.unach.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14142/336/Alarcón\\_Guivar\\_N%20y%20Rojas\\_Sober%20c3%b3n\\_M.%20pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unach.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14142/336/Alarcón_Guivar_N%20y%20Rojas_Sober%20c3%b3n_M.%20pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Aldàs Sánchez, j. c., y Espinoza Medrano, E. G. (2022). El control interno como herramienta eficiente en las microempresas del cantón. Guayaquil, Ecuador. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/18768/1/T-UCSG-POS-MCF-39.pdf>.
- Arias Fidias,G. (2012). El Proyecto de Investigación: Introducción a la Metodología Científica. Caracas: Episteme.<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>.
- Arias Gonzales, J. L. (2020). Tecnicas e Instrumentos de Investigacion Cientifca. Arequipa, Perú.[file:///C:/Users/personal/Downloads/AriasGonzales\\_TecnicasEIInstrumentosDeInvestigacion\\_libro.pdf](file:///C:/Users/personal/Downloads/AriasGonzales_TecnicasEIInstrumentosDeInvestigacion_libro.pdf).
- Azurin Alvarez, C. (2018). ¿Qué es el Manual de Organización y Funciones? <https://victorzegarra.net/2012/08/17/que-es-el-mof-manual-de-organizacion-y-funciones/#comment-2862>.
- Cambar Kachahuallpa, L. (2020). Evaluación del control interno basado en la metodología COSO para la mejora de la gestion del area de contabilidad de un acompania minera. Lima, Perú. [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16020/Cambar\\_kl.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16020/Cambar_kl.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Causil Lengua, C. A., Bravo Yepes, A., & Becerra Ossa, J. P. (2021). Diagnóstico del Sistema de Control Interno en la Fundación vida nueva y digna de la ciudad de Montería. Monteria, Colombia. <http://www.revistaanfibios.org/ojs/index.php/afb/article/view/90/106>.



- Cepeda. (1997). Auditoria y Control Interno. Comlombia Editorial Macchi.
- Colunche Irigoín, F. L. (2021). Importancia del control interno en la gestión administrativa de las empresas de las empresas ferreteras de la ciudad de Chota - 2020. Chota, Perú.
- Chapoñan santisteban, C. L. (2019). Diseño de control interno para mejorar la gestión en el área de ventas de la empresa negociaciones Franorte S..A.C periodo 2015-2016. Chiclayo, Perú. <http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12423/2182>
- Estupiñan.(2015). Control interno y fraudes. Analisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales (Tercera edición ed.). Bogota: ECOE Ediciones.
- Flores Polo, I. (2020). Propuesta de control interno basado en la metodología coso III en la empresa fabricante de calzados Jaguar SAC, Trujillo 2019. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/30021/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=>.
- Galaz.(2015). Control Interno ((2da edición) ed.). Ecoe Ediciones.
- García.(2017). Definición de Recursos Propios. <https://www.economiasimple.net/glosario/recursos-propios>.
- Gonzales. (2018). Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III. <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>.
- HIPODEC. (2019). Diferencias entre control interno Administrativo y Financiero. <https://hipodec.up.edu.mx/blog/diferencias-control-interno-administrativofinanciero>.
- HIPODEC.( 2019). ¿Qué es un control de inventario? [mensaje en un blog]. Universidad Panamericana. <https://hipodec.up.edu.mx/blog/que-es-control-inventario>.
- Hernández, Fernández, & Baptista (2014). Metodología de la Investigación. México: Mc Graw Hill. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>.
- Hernández. R, y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación en la ruta cuantitativa y cualitativa . Edit. McGRAW-HILL.
- Holmes, A. (1994). Auditorias Principios y Procedimientos. Mexico: Limusa.



Izquierdo Suárez, L. J. (2022). Sistema de control interno para mejorar la eficiencia en la gestión de existencias empresa CONSTRU INNOVA S.A.C. - Utcubamba 2017. Bagua, Perú.  
[https://repositorio.upa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12897/121/tesis\\_izquierdo\\_sua rez\\_lucero\\_jackeline.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.upa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12897/121/tesis_izquierdo_sua rez_lucero_jackeline.pdf?sequence=4&isAllowed=y).

Mantilla. (2018). Control Interno ((2da edición) ed.). Editorial Pearson.

Merino Alama, M. B., & Mogollon Martinez, L. d. (2021). El control interno en el area de almacen de la distribuidora OTOYA S.A.C, Sulana - 2019. Piura, Perú.  
<https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2964/CCFI-MER-MOG-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Mesa Torres, A. G. (2020). Control interno administrativo en las empresas del sector no financiero privado de la ciudad de Esmeraldas. Esmeraldas, Ecuador .  
<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2101/1/meza%20torres%20ANA.pdf>.

Millones. (2022). Propuesta de diseño de un sistema de control interno para las cuentas por cobrar en la empresa de servicios Soluciones Medicas del Norte S.A.C. Chiclayo, Peru.  
[file:///D:/X%20CICLO/TESIS%20II/Millones\\_%C3%91iquen\\_Luz\\_Cristina\\_y\\_Mi%C3%B1ones\\_%C3%91iquen\\_Virginia\\_Del\\_Milagro.....cita%20%20y%203.pdf](file:///D:/X%20CICLO/TESIS%20II/Millones_%C3%91iquen_Luz_Cristina_y_Mi%C3%B1ones_%C3%91iquen_Virginia_Del_Milagro.....cita%20%20y%203.pdf) .

Mokate, K. (. (2001). Departamento de Integracion y programas Regionales, Instituto Interamericano para el desarrollo Social, Banco Interamericano de Desarrollo.  
<http://courseware.url.edu.gt/PROFASR/Docentes/Facultad%20de%20Ciencias%20Pol%C3%ADticas%20y%20Sociales/Gu%C3%ADa%20Docente%20Gerencia%20Social%201/Bibliograf%C3%ADa%20digital/Gu%C3%ADa%203/Unidad%209/MOKATE1.PDF>

Moreira Garcia, E. D. (2018). Evaluación del control interno de la empresa Agronava Safety como herramienta para el logro de los objetivos estratégicos en el año 2016. Managua, Nicaragua. <https://repositorio.unan.edu.ni/8537/>

Ortega Tucto, M. G. (2019). El Control Interno y la reducción de los costos de producción en las empresas de Construcción Civil - Huánuco 201. Huánuco, Perú.  
<http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1807/ORTEGA%20TUCTO%20MALU%20GRECIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



- Koontz, y Donnell, O. (s.f.). Un análisis de sistemas y contingencias de las funciones administrativas. México : Litográfica Ingramex S.A.
- Rojas, M. J. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. Revista Espacios: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/18390611.html>
- Rivas Macías, A. I. (2022). Control interno en empresas comerciales nacientes en Ecuador. Polo de Conocimiento, 7(9), 1- 25. doi:10.23857/pc.v7i9.
- Sanchez Rivachagua, M. M. (2021). Sistema de costos de producción y su incidencia en la rentabilidad del restaurante el Zarco S.R.L. – Cajamarca - 2020. [http://repositorio.uprit.edu.pe/bitstream/handle/uprit/450/cf-tesis mariela%20sanchez%20ravichagua.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uprit.edu.pe/bitstream/handle/uprit/450/cf-tesis%20mariela%20sanchez%20ravichagua.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Segovia San Miguel, C. A. (2020). Contribución del control interno al mejoramiento de la gestión de la MYPE estructuras de Acero Perú S.A.C., en el año 2019. Lima, Perú. <https://repositorio.unife.edu.pe/repositorio/handle/20.500.11955/796>.
- Shack, J. (2020). Control Interno Gerencial y la Prevención de Riesgos en la Gestión Pública. Lima: Gaceta Jurídica S.A.
- Tinco Martinez, E. Y., y Huillca Gallegos, O. R. (2022). El control interno y rentabilidad empresarial en la empresa comercial Inversiones Marbeth E.I.R.L - 2021. Callao, Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/102016/Tinco\\_ME Y-Huillca\\_GOD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/102016/Tinco_ME%20Y-Huillca_GOD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Urteaga Epino, C. R. (2022). Control interno para la gestión administrativa de la empresa Avícola Molino de la Perla S.A.C 2019. Cajamarca, Perú. colunche
- Yugcha Tipan, J. L. (2023). El control interno en las cooperativas de ahorro y credito Riobamba - Periodo 2021. Riobamba , Perú. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/11030/1/Yugcha%20Tipan%20J.%20%282023%29%20El%20control%20interno%20en%20las%20Cooperativas%20de%20Ahorro%20y%20Cr%20Segmento%203%20cant%20Riobamba%20periodo%202021..pdf>.



ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Diagnóstico del Control Interno en la empresa Multiservicios DIR E.I.R.L – 2023.						
Formulación	Objetivos	Variables, dimensiones e indicadores				
<p><b><u>Pregunta general:</u></b> ¿Cuál es el nivel del control interno en la empresa Multiservicios DIR E.I.R.L. – 2023?</p> <p><b><u>Preguntas específicas:</u></b> - ¿Cuál es el nivel del ambiente de control en la empresa Multiservicios DIR E.I.R.L. – 2023? - ¿Cuál es el nivel de la evaluación de riesgos en la empresa Multiservicios DIR E.I.R.L. – 2023?</p>	<p><b><u>Objetivo general:</u></b> Determinar el nivel del control interno en la empresa Multiservicios DIR E.I.R.L. – 2023.</p> <p><b><u>Objetivos específicos:</u></b> - Determinar el nivel del ambiente de control en la empresa Multiservicios DIR E.I.R.L. – 2023. - Determinar el nivel de la evaluación de riesgos en la empresa Multiservicios DIR E.I.R.L. – 2023.</p>	Control Interno				
		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
		Ambiente de Control	Políticas administrativas	Del 01- 03	Escala ordinal	Nunca, A veces y Siempre
			Desempeño de colaboradores			
			Cuidado de la información y valores éticos			
		Evaluación de Riesgos	Evaluación del área contable	Del 04- 05		
			Respuestas a eventualidades			
		Actividades de control	Automatización de operaciones contables	Del 06 – 07		
			Información de trabajo realizado			
		Información y comunicación	Comunicación fluida	Del 08- 10		
Información al trabajador						



Diagnóstico del Control Interno en la empresa Multiservicios DIR E.I.R.L – 2023.						
Formulación	Objetivos	Variables, dimensiones e indicadores				
- ¿Cuál es el nivel de las actividades de control en la empresa Multiservicios DIR E.I.R.L. – 2023? - ¿Cuál es el nivel de la información y comunicación en la empresa Multiservicios DIR E.I.R.L. – 2023? - ¿Cuál es el nivel de las actividades de supervisión en la empresa Multiservicios DIR E.I.R.L. – 2023?	- Determinar el nivel de las actividades de control en la empresa Multiservicios DIR E.I.R.L. – 2023. - Determinar el nivel de la información y comunicación en la empresa Multiservicios DIR E.I.R.L. – 2023. - Determinar el nivel de las actividades de supervisión en la empresa Multiservicios DIR E.I.R.L. – 2023.		Información para la toma de decisiones			
		Actividades de supervisión	Seguimientos para cumplir correcciones	Del 11 – 13		
			Evaluación de las áreas			
			Propuesta de implementación			
Respuesta a errores						



<b>Alcance, tipo y diseño de investigación</b>	<b>Población y Muestra</b>	<b>Técnica e instrumento</b>	<b>Estadístico a utilizar</b>
<p><b><u>Alcance:</u></b></p> <p>La presente investigación es descriptiva, porque se buscó describir cuál es la situación actual del control interno en la empresa Multiservicios DIR E.I.R.L. – 2023.</p> <p><b><u>Tipo de Investigación:</u></b></p> <p>La investigación es básica ya que permitió conocer cuál es el diagnostico de control interno en la empresa Multiservicios DIR E.I.R.L. – 2023.</p> <p><b><u>Enfoque de Investigación:</u></b></p> <p>La presente investigación fue de enfoque no experimental porque se realizó un diagnóstico de la situación de control interno haciendo uso de elementos numéricos y programas estadísticos.</p>	<p><b><u>Población:</u></b></p> <p>Para la presente investigación la población estuvo conformada por 10 trabajadores de la empresa Multiservicios DIR E.I.R.L.</p> <p><b><u>Muestra:</u></b></p> <p>En la presente investigación la muestra estuvo conformado por 10 trabajadores de la empresa Multiservicios DIR E.I.R.L.</p>	<p><b><u>Técnica:</u></b></p> <p>La técnica que se utilizó en la presente investigación para realizar el “Diagnostico de control interno de la empresa Multiservicios DIR E.I.R.L. será la encuesta. Para esta investigación se utilizará el cuestionario conformado por 14 preguntas basado en los 5 componentes del control interno</p> <p><b><u>Instrumento:</u></b></p> <p>El instrumento que se utilizó en la presente investigación fue el cuestionario el cual nos ayudó a identificar la situación de la empresa Multiservicios DIR E.I.R.L.</p>	<p><b><u>Procesamiento de datos</u></b></p> <p>El almacenamiento de datos fue realizado a través de una hoja de cálculo de Microsoft Excel donde acumuló la información obtenida de la encuesta.</p> <p><b><u>Análisis y datos:</u></b></p> <p>Todos los datos se mediante el software Microsoft Excel versión 2019, luego se generará tablas de frecuencia y gráficos estadísticos los cuales serán interpretados para diagnosticar la situación del control interno en la empresa Multiservicios DIR E.I.R.L – 2023”.</p>



Anexo 2. Instrumento 1



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**CUESTIONARIO**

**INTRODUCCIÓN**

La presente encuesta anónima tiene por finalidad recoger información acerca del control interno de la Empresa Multiservicios DIR E.I.R.L.- 2023; sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y anónima, por favor se requiere de su total honestidad al momento de responder.

**RESPONSABLES**

Jhanover Llamó Silva

Bily Yoberli Díaz Fustamante

**INDICACIONES**

Lea cuidadosamente cada enunciado y seleccione la alternativa que usted considere que refleja mejor su situación, marcando para cada respuesta con una X dentro del recuadro, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificación:

<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
1	2	3

**APLICACIÓN**

N°	Ítems	Respuestas		
		1	2	3
	<b>Ambiente de Control</b>			
1	Dentro de la empresa Multiservicios DIR E. I. R. L., cuentan con políticas administrativas para realizar las actividades.			
2	Se evalúa constantemente a los trabajadores de la empresa Multiservicios DIR E. I. R. L.			



N°	Ítems	Respuestas		
		1	2	3
3	Dentro de su puesto de trabajo pone en práctica los valores éticos y cuida la información tanto de la empresa.			
	<b>Evaluación de Riesgos</b>			
4	Se evalúa constantemente todas las áreas de la empresa para verificar riesgos y errores que se presenten.			
5	La empresa Multiservicios DIR E. I. R. L., tiene políticas o está en la capacidad de responder a eventualidades que se le presente.			
	<b>Actividades de control</b>			
6	La empresa Multiservicios DIR E. I. R. L., se apoya de sistemas informáticos y contables para realizar sus operaciones.			
7	Se lleva dentro de la empresa Multiservicios DIR E. I. R. L., un control de las actividades diarias de los trabajadores.			
	<b>Información y comunicación</b>			
8	Existe una comunicación permanente entre trabajadores y administrativos para la solución de problemas en la empresa Multiservicios DIR.E.R.L.			
9	La empresa Multiservicios DIR.E.R.L. cuenta con información que ayude al trabajador para que realice sus funciones.			
10	La empresa Multiservicios DIR.E.R.L. cuenta con información veraz y eficaz para que se tomen decisiones.			
	<b>Activades de Supervisión</b>			
11	La empresa Multiservicios DIR.E.R.L. hace seguimiento a los errores que se presenten para corregirlos.			
12	Se evalúa constantemente las actividades que se realizan en las áreas de la empresa Multiservicios DIR.E.R.L.			
13	El área administrativa toma en cuenta las propuestas de las otras áreas para el mejoramiento de la empresa Multiservicios DIR.E.R.L.			



### Anexo 3. Autorización de la Empresa.

MULTISERVICIOS DIR E.I.R.L

“Año del fortalecimiento de la soberanía nacional”

#### AUTORIZACIÓN

Sr.

**JORGE TAFUR DIAZ**

Gerente general de la empresa MULTISERVICIOS DIR E.I.R.L

Presente:

**ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA ACCESO DE LA INFORMACIÓN  
CONTABLE DE LA EMPRESA**

Es grato dirigirme a Ud. Para expresarle mi cordial saludo, el motivo de esta carta para informarle sobre la **AUTORIZACIÓN PARA ACCESO A LA INFORMACIÓN CONTABLE DE LA EMPRESA** a los alumnos BILY YOBERLI DIAZ FUSTAMANTE Y JHANOVER LLAMO SILVA, alumnos del X ciclo de la escuela profesional de contabilidad, con la finalidad que se haga uso de la información para su investigación titulada: “Propuestas de control interno para mejorar la rentabilidad de la empresa Multiservicios DIR E.I.R.L - 2022”. Asimismo, se pide remitir el informe de la propuesta con el propósito de ser evaluado en la empresa.

Sin otro particular aprovecho la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración.

DNI  
EMPRESA MULTISERVICIOS "DIR" E. I. R. L.  
RUC 20496070675  
Jorge Tafur Diaz  
GERENTE



Anexo 4. Ficha de validación por juicio de expertos para el instrumento 1



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO A**  
**JUICIO DE EXPERTO**

**I. REFERENCIA**

- I.1. **Título** : Diagnóstico del Control Interno en la empresa Multiservicios  
DIR E.I.R.L – 2023
- I.2. **Autor** : Bily Yoberli Diaz Fustamante  
Jhanover Llamó Silva
- I.3. **Experto** : Milord Idrogo Gálvez
- I.4. **Especialidad** : Contador Público
- I.5. **Cargo actual** : Docente
- I.6. **Grado académico** : Doctor
- I.7. **Institución donde labora:** Universidad Nacional Autónoma de Chota
- I.8. **Tipo de instrumento** : Cuestionario
- I.9. **Lugar y fecha** : Chota, 18 de enero de 2024.

**II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS**

N°	EVIDENCIAS	VALORACIÓN					
		0	1	2	3	4	5
1	Pertinencia de indicadores.						X
2	Formulación con lenguaje apropiado.						X
3	Adecuado para los sujetos en estudio.						X
4	Facilita la prueba de hipótesis.						X
5	Suficiente para medir la variable.					X	
6	Facilita la interpretación del instrumento.						X
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología.					X	
8	Expresado en hechos perceptibles.						X
9	Tiene secuencia lógica.						X
10	Basado en aspectos teóricos.						X
<b>TOTAL</b>						<b>08</b>	<b>40</b>

Coefficiente de valoración porcentual:  $c = 48/50 = 96\%$



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....  
.....  
.....  
.....

Dr. Milord Idrogo Gálvez  
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
MAT. CCPL. N° 02 - 6354

Firma y sello del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO A  
JUICIO DE EXPERTO**

**I. REFERENCIA**

- I.1. **Título** : Diagnóstico del Control Interno en la empresa Multiservicios DIR E.I.R.L 2023
- I.2. **Autor** : Bily Yoberli Díaz Fustamante  
Jhanover Llamo Silva
- I.3. **Experto** : MBA. Yonel Delgado Requejo
- I.4. **Especialidad** : Maestro en Administración de Negocios - MBA
- I.5. **Cargo actual** : Docente
- I.6. **Grado académico** : Doctor
- I.7. **Institución donde labora** : Universidad Nacional Autónoma de Chota
- I.8. **Tipo de instrumento** : Cuestionario
- I.9. **Lugar y fecha** : Chota, 20 de enero de 2024.

**II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS**

N°	EVIDENCIAS	VALORACIÓN					
		0	1	2	3	4	5
1	Pertinencia de indicadores.						X
2	Formulación con lenguaje apropiado.						X
3	Adecuado para los sujetos en estudio.						X
4	Facilita la prueba de hipótesis.						X
5	Suficiente para medir la variable.						X
6	Facilita la interpretación del instrumento.						X
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología.					X	
8	Expresado en hechos perceptibles.						X
9	Tiene secuencia lógica.						X
10	Basado en aspectos teóricos.						X
<b>TOTAL</b>						<b>04</b>	<b>45</b>

**Coefficiente de valoración porcentual:  $c = 49/50 = 98 \%$**



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....  
.....  
.....  
.....

  
-----  
**MBA. Yopel Delgado Requejo**  
Contador Público Colegiado  
MAT: 02-10541  
CCPLL

Firma y sello del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO A  
JUICIO DE EXPERTO**

**I. REFERENCIA**

- I.1. Título** : Diagnóstico del Control Interno en la empresa Multiservicios DIR E.I.R.L 2023
- I.2. Autor** : Bily Yoberli Diaz Fustamante  
Jhanover Llamo Silva
- I.3. Experto** : DR. WILDER OMAR VARGAS CAMPOS
- I.4. Especialidad** : Maestro en Gestión Publica.
- I.5. Cargo actual** : Docente
- I.6. Grado académico** : Doctor
- I.7. Institución donde labora** : Universidad Nacional Autónoma de Chota
- I.8. Tipo de instrumento** : Cuestionario
- I.9. Lugar y fecha** : Chota, 28 de enero de 2024.

**II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS**

N°	EVIDENCIAS	VALORACIÓN					
		0	1	2	3	4	5
1	Pertinencia de indicadores.						X
2	Formulación con lenguaje apropiado.						X
3	Adecuado para los sujetos en estudio.						X
4	Facilita la prueba de hipótesis.						X
5	Suficiente para medir la variable.						X
6	Facilita la interpretación del instrumento.						X
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología.					X	
8	Expresado en hechos perceptibles.						X
9	Tiene secuencia lógica.						X
10	Basado en aspectos teóricos.						X
<b>TOTAL</b>						<b>04</b>	<b>45</b>

Coefficiente de valoración porcentual:  $c = 49/50 = 98 \%$



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....  
.....  
.....  
.....

  
Mg. CPC. Wilder Omar Vargas Campos  
MAT. 12-927

Firma y sello del experto



## Anexo 5. Base de datos para el análisis del coeficiente del Alfa de Cronbach

Confiabilidad de instrumento por Alfa de Cronbach.

### Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,730	10

En esta tabla, nos muestra la confiabilidad del **Diagnóstico del Control Interno de la Empresa Multiservicios DIR E.I.R.L 2023** en donde se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,730 que indica que se encuentra en un rango bueno de la confiabilidad del instrumento.



## Anexo 6. Baremo utilizado para la Investigación

**Tabla 2**

*Intervalo de calificación de porcentaje del control interno.*

Nivel del sistema de control interno		
Bajo	Medio	Alto
>0% <= 33%	> 33%<= 67%	> 67%<=100%
Cuando no se cumple casi nada las actividades de control interno.	Cuando se cumple más de la mitad de las actividades de control interno.	Cuando se cumple la mayoría de las actividades de control interno.

*Fuente.* Adaptado del autor Flores (2020).

## Anexo 7. Tablas de frecuencia

**Tabla 3**

*Nivel del ambiente de control en la empresa Multiservicios DIR E.I.R.L. – 2023.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
<b>Nivel bajo</b>	5	50,0	50,0
<b>Válido Nivel medio</b>	2	20,0	20,0
<b>Nivel alto</b>	3	30,0	30,0
<b>Total</b>	10	100,0	100,0

*Nota.* Se muestra que el ambiente de control está en un nivel bajo representando el 50% del total.

**Tabla 4**

*Nivel de la evaluación de riesgos en la empresa Multiservicios DIR E.I.R.L. – 2023.*



		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>
	<b>Nivel bajo</b>	7	70,0	70,0
<b>Válido</b>	<b>Nivel medio</b>	2	20,0	20,0
	<b>Nivel alto</b>	1	10,0	10,0
	<b>Total</b>	10	100,0	100,0

*Nota.* Se muestra que la evaluación de riesgos está en un nivel bajo representando el 70% del total.

**Tabla 5**

*Nivel de las actividades de control en la empresa Multiservicios DIR E.I.R.L. – 2023.*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>
<b>Válido</b>	<b>Nivel bajo</b>	5	50,0	50,0
	<b>Nivel medio</b>	5	50,0	50,0
	<b>Total</b>	10	100,0	100,0

*Nota.* Se muestra que las actividades de control están en un nivel bajo y medio representando el 100% del total.

**Tabla 6**

*Nivel de la información y comunicación en la empresa Multiservicios DIR E.I.R.L. – 2023.*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>
	<b>Nivel bajo</b>	3	30,0	30,0
<b>Válido</b>	<b>Nivel medio</b>	6	60,0	60,0
	<b>Nivel alto</b>	1	10,0	10,0
	<b>Total</b>	10	100,0	100,0

*Nota.* Se muestra que la información y comunicación están en un nivel medio representando el 60% del total.



**Tabla 7**

*Nivel de las actividades de supervisión en la empresa Multiservicios DIR E.I.R.L. – 2023.*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>
	<b>Nivel bajo</b>	3	30,0
<b>Válido</b>	<b>Nivel medio</b>	5	50,0
	<b>Nivel alto</b>	2	20,0
	<b>Total</b>	10	100,0

*Nota.* Se muestra que las actividades de supervisión están en un nivel medio representando el 50% del total.

**Tabla 8**

*Nivel del control interno en la empresa Multiservicios DIR E.I.R.L. – 2023.*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>
<b>Válido</b>	<b>Nivel bajo</b>	3	30,0
	<b>Nivel medio</b>	4	40,0
	<b>Nivel alto</b>	3	30,0
	<b>Total</b>	10	100,0

*Nota.* Se muestra que el control interno está en un nivel medio representando el 40% del total.