



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“EL CONTROL INTERNO Y SU RELACIÓN CON LA EFICIENCIA  
DE LA EMPRESA FULL SERVICES REGIONAL E.I.R.L. – PIURA-  
AÑO 2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA**

**GUERRERO GUAYLUPO, CLAUDIA DEL MILAGRO**

**ASESOR**

**DR. CASTILLO PALACIOS, FREDDY WILLIAM**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES**

**PIURA – PERÚ**

**2017**

**Página del jurado**

.....  
DR. CASTILLO PALACIOS, FREDDY WILLIAN  
**Presidente**

.....  
LIC. SEMINARIO VENEGAS, LUIS ALFREDO  
**Secretario**

.....  
LIC. LAZO SÁNCHEZ, JOSÉ MARTÍN  
**Vocal**

### **Dedicatoria**

A Dios por ser quien me da la fortaleza de perseverar y seguir adelante.

A mis padres y a mi hermano por ser quienes me acompañan, me dan su apoyo incondicional y saben tenerme paciencia.

Y finalmente a mi abuelito y a toda mi familia por ser quienes me motivan a seguir adelante y me ayudan en lo que necesito.

## **Agradecimiento**

De manera especial quiero agradecerle a Dios por ser quien mitiga mi cansancio.

Y al asesor Dr. Freddy Castillo, por ser quien me ha guiado en todo el desarrollo de la tesis.

### **Declaración de autenticidad**

Yo, Claudia del Milagro Guerrero Guaylupo, con DNI N° 72038454 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

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

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

Piura, 11 de Julio del 2017.

---

Claudia del Milagro Guerrero Guaylupo

DNI N° 72038454

## Presentación

Señores miembros del jurado:

Presento ante ustedes la Tesis titulada “El control interno y su relación con la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L – Piura, año 2017”, con la finalidad de establecer la relación existente entre ambas variables. La misma que consta de los siguientes capítulos:

En el capítulo I: Introducción, se describe la realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, los problemas de la investigación, la justificación y por último los objetivos del estudio.

En el capítulo II: Método, se presenta el diseño de la investigación, las variables y su operacionalización, la población y la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos y finalmente los aspectos éticos.

En el capítulo III y IV: Se dan a conocer los resultados obtenidos a través de la aplicación de los instrumentos y se discuten los diferentes resultados de los trabajos previos, se contrastan las teorías relacionadas al tema con los resultados obtenidos en la presente investigación.

En el capítulo V, VI y VII: Se presentan las conclusiones, recomendaciones, las referencias bibliográficas que sirvieron como base para el desarrollo de la presente investigación y los anexos utilizados.

La presente investigación se presenta en cumplimiento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

Claudia del Milagro Guerrero Guaylupo

## Índice de Contenido

|   | <b>Pág.</b> |
|---|-------------|
| Página del jurado .....                               | 02          |
| Dedicatoria .....                                     | 03          |
| Agradecimiento .....                                  | 04          |
| Declaración de autenticidad .....                     | 05          |
| Presentación .....                                    | 06          |
| Índice .....  | 07          |
| Resumen.....  | 11          |
| Abstract... ..  | 12          |
| <b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>                          | <b>13</b>   |
| 1.1. Realidad Problemática.....                       | 13          |
| 1.2. Trabajos Previos.....                            | 15          |
| 1.2.1. Antecedentes Internacionales .....             | 15          |
| 1.2.2. Antecedentes Nacionales .....                  | 16          |
| 1.2.3. Antecedentes Locales.....                      | 17          |
| 1.3. Teorías Relacionadas al Tema.....                | 18          |
| 1.3.1. Control interno .....                          | 18          |
| 1.3.2. Eficiencia... ..                               | 22          |
| 1.4. Formulación del Problema.....                    | 24          |
| 1.4.1. Pregunta General.....                          | 24          |
| 1.4.2. Preguntas Específicas .....                    | 24          |
| 1.5. Justificación del Estudio .....                  | 24          |
| 1.6. Hipótesis.....                                   | 25          |
| 1.6.1. Hipótesis General.....                         | 25          |
| 1.6.2. Hipótesis Específicas .....                    | 26          |
| 1.7. Objetivos.....                                   | 26          |
| 1.7.1. Objetivo General .....                         | 26          |
| 1.7.2. Objetivos Específicos.....                     | 26          |
| <b>II. MÉTODO.....</b>                                | <b>27</b>   |
| 2.1. Diseño de Investigación .....                    | 27          |
| 2.2. Variables – Operacionalización .....             | 27          |
| 2.2.1. Control Interno (Variable Independiente) ..... | 27          |

|  |     |
|--|-----|
| 2.2.2. Eficiencia (Variable Dependiente).....                                  | 27  |
| 2.2.3. Operacionalización de Variables.....                                    | 28  |
| 2.3.Población y muestra.....   | 30  |
| 2.3.1. Población.....  | 30  |
| 2.3.2. Muestra.....  | 30  |
| 2 4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad  | 30  |
| 2.4.1. Técnicas.....   | 30  |
| 2.4.2. Instrumentos... ..  | 31  |
| 2.4.3. Validez.....  | 31  |
| 2.4.4. Confiabilidad.....  | 31  |
| 2.5. Métodos de análisis de datos.....   | 31  |
| 2.6. Aspectos éticos... ..   | 32  |
| III. RESULTADOS.....   | 33  |
| IV.DISCUSIÓN... ..   | 42  |
| V. CONCLUSIONES.....   | 48  |
| VI. RECOMENDACIONES.....   | 50  |
| VII. REFERENCIAS.....  | 51  |
| ANEXOS.....  | 53  |
| Anexo 1.A. Cuestionario aplicado al personal administrativo de la empresa .... | 54  |
| Anexo1.B.Cuestionario aplicado a los mensajeros y motorizados.....             | 56  |
| Anexo 2. Guía de entrevista al gerente de la empresa.....                      | 58  |
| Anexo 3. Guía de revisión documental.....                                      | 61  |
| Anexo 4. Informe de la entrevista aplicada al gerente de la empresa.....       | 65  |
| Anexo 5. Informe de la guía de revisión documental.....                        | 66  |
| Anexo 6. Validación y confiabilidad.....                                       | 67  |
| Anexo 7. Resultados complementarios.....                                       | 81  |
| Anexo 8. Matriz de consistencia... ..  | 91  |
| Anexo 9. Matriz de instrumentos... ..  | 94  |
| Anexo 10. Lineamientos para mejorar el control interno.....                    | 102 |
| Anexo11.Acta de aprobación de originalidad.....                                | 109 |
| Anexo 12. Declaratoria de autoría.....   | 110 |
| Anexo 13. Autorización de publicación de tesis en repositorio.....             | 111 |

## Índice de tablas

|  | <b>Pág.</b> |
|--|-------------|
| Tabla 1. Coeficiente de correlación de Spearman entre el ambiente de control y la eficiencia de la empresa .....         | 33          |
| Tabla 2. Coeficiente de correlación de Spearman entre la evaluación de riesgo y la eficiencia de la empresa.....         | 34          |
| Tabla 3. Coeficiente de correlación de Spearman entre actividades de control y la eficiencia de la empresa .....         | 35          |
| Tabla 4. Coeficiente de correlación de Spearman entre la información y comunicación y la eficiencia de la empresa.....   | 35          |
| Tabla 5. Coeficiente de correlación de Spearman entre el monitoreo de actividades y la eficiencia de la empresa.....     | 36          |
| Tabla 6. Coeficiente de correlación de Spearman entre el control interno y la eficiencia de la empresa .....             | 37          |
| Tabla 7. Coeficiente de correlación de Spearman entre el ambiente de control y la eficiencia de la empresa .....         | 37          |
| Tabla 8. Coeficiente de correlación de Spearman entre la evaluación de riesgo y la eficiencia de la empresa.....         | 38          |
| Tabla 9. Coeficiente de correlación de Spearman entre las actividades de control y la eficiencia de la empresa .....     | 39          |
| Tabla 10. Coeficiente de correlación de Spearman entre la información y comunicación y la eficiencia de la empresa ..... | 39          |
| Tabla 11. Coeficiente de correlación de Spearman entre el monitoreo de actividades y la eficiencia de la empresa .....   | 40          |
| Tabla 12. Relación entre el control interno y la eficiencia de la empresa.....   | 41          |
| Tabla 13. Descripción del control interno según el ambiente de control.....  | 81          |
| Tabla 14. Descripción del control interno según evaluación de riesgo .....   | 82          |

|  |    |
|--|----|
| Tabla 15. Descripción del control interno según actividades de control.....      | 83 |
| Tabla 16. Descripción del control interno según información y comunicación ..... | 83 |
| Tabla 17. Descripción del control interno según monitoreo de actividades.....    | 84 |
| Tabla 18. Descripción de la eficiencia según recursos humanos .....              | 84 |
| Tabla 19. Descripción de la eficiencia según recursos materiales.....            | 85 |
| Tabla 20. Descripción del control interno según el ambiente de control .....     | 86 |
| Tabla 21. Descripción del control interno según evaluación de riesgo .....       | 87 |
| Tabla 22. Descripción del control interno según actividades de control.....      | 87 |
| Tabla 23. Descripción del control interno según información y comunicación ..... | 88 |
| Tabla 24. Descripción del control interno según monitoreo de actividades.....    | 88 |
| Tabla 25. Descripción de la eficiencia según recursos humanos .....              | 89 |
| Tabla 26. Descripción de la eficiencia según recursos materiales... ..           | 90 |

## Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo establecer la relación del control interno con la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L. El tipo de estudio de la investigación según el nivel fue correlacional y según la temporalidad fue transversal; mediante un diseño no experimental, ya que no existió manipulación deliberada de alguna de las dos variables. Las técnicas de recolección de datos fueron las encuestas tanto para el personal administrativo y operativo (mensajeros y motorizados), entrevista dirigida al gerente de la empresa y análisis documental para conocer los costos (costos de mano de obra y costos administrativos). La población y muestra de estudio estuvo constituida por el personal administrativo y operativo de la empresa. Se concluyó que hay relación del control interno con la eficiencia. Asimismo se estableció que hay relación del ambiente de control con la eficiencia. Por otro lado la investigación indica que la evaluación de riesgo no se relaciona con la eficiencia.

**Palabras claves:** Control interno, eficiencia, ambiente de control, evaluación de riesgo, recursos.

## **Abstract**

The present research work had as objective to establish the relation of the internal control with the efficiency of the company Full Regional Services E.I.R.L. The type of study of the research according to the level was correlational and according to the temporality was transversal; through a non-experimental design, since there was no deliberate manipulation of any of the two variables. The techniques of data collection were the surveys both for the administrative and operational staff (messengers and motorized), interview directed to the manager of the company and documentary analysis to know the costs (costs of labor and administrative costs). The population and sample of study was constituted by the administrative and operative staff of the company. It was concluded that there is a relationship between internal control and efficiency. It was also established that there is a relationship between the control environment and efficiency. On the other hand research indicates that risk assessment is not related to efficiency.

**Key words:** Internal control, efficiency, control environment, risk assessment, resources.

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad Problemática

El control interno reviste de mucha importancia en cualquier empresa ya que permite comprender la realidad de todas las actividades que en ella se realizan, con el fin de cumplir los objetivos de la organización, ayuda en su conducción y en la información de las operaciones, ya que el manejo adecuado de los bienes, funciones e información de la empresa posibilita obtener beneficios y la optimización de los recursos tanto humanos, materiales y económicos.

Para Estupiñan (2012) el control interno es un proceso, que viene hacer desempeñado por los gerentes conjuntamente con el personal, planteado para dar seguridad en tres objetivos a la empresa; el primero es la eficiencia y la efectividad en las operaciones, el segundo la información financiera debe ser confiable y finalmente se deben cumplir las leyes.

La función del control interno, es un aspecto valioso al que muchas veces las empresas no le brindan la importancia necesaria, por no tener registros, responsables del control, o sistemas que faciliten esta sencilla pero tediosa actividad de la organización. Es así que esta tarea se vuelve importante, ya que su descontrol podría causar un impacto negativo económico, en el desarrollo de las actividades de la misma.

El servicio de courier es indispensable para la función y el desarrollo de las actividades de comercio, radica en el envío de paquetes o documentos, los que son distribuidos a nivel nacional e internacional según las necesidades del usuario.

El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) en el año 2015 demuestra que el servicio de mensajería, sobresale en el desenvolvimiento favorable del sector de transporte y mensajería, definido por la conducta positiva de la demanda interna.

Según el INEI (2015) el sector transporte, almacenamiento y mensajería aumentó en 2.67% demostrados por la demanda favorable del subsector transporte en 2.44% y mensajería en 3.30%; es decir, el crecimiento del subsector de almacenamiento y mensajería ha tenido un crecimiento por las actividades de almacenamiento y actividades de apoyo al transporte en 3.51% y de las actividades postales y mensajería en 1.35%.

Full Services Regional E.I.R.L. es una empresa courier, en donde sus principales competidores son: Olva Courier, Paloma Express, Servicios Generales Courrier Piura, Serpost, etc. Según sondeo de acuerdo al reconocimiento de las personas, se ubica en el cuarto puesto.

La empresa sujeta a estudio se encuentra ubicada en la Urb. Angamos Mz. I Lote 12 I Etapa Piura, desde inicio de sus operaciones en el año 2010, tuvo la visión de llegar a ser una empresa que opere con una red de agencias propias a nivel local, brindando servicios logísticos y en la que las personas quieran trabajar, teniendo como principal misión brindar servicios con rapidez, puntualidad y confianza; satisfaciendo las necesidades de sus clientes con un equipo motivado y capacitado, contribuyendo al desarrollo de la región y de sus colaboradores. Esta empresa cuenta con diez trabajadores que pertenecen al personal administrativo y veinte son los mensajeros y motorizados que trabajan en la ciudad de Piura.

Esta organización tiene algunas carencias como el tener colaboradores que no tienen mucha experiencia en el servicio que se ofrece; el dueño no le toma mucha importancia al control interno, pues confía en que sus trabajadores no harán alguna acción indebida que afecte a la organización, por lo que no los monitorea constantemente. De esta manera algún colaborador puede llegar a ser deshonesto, incompetente, descuidado o perezoso. Hoy en día se carece de un control interno eficiente, el mismo que ocasiona que se incurra, por ejemplo, en gastos por compras de última hora en insumos utilizados en el transporte o excesos en el área de logística.

Entonces, de continuar la situación de que el control interno no se ejecute bien, Full Services Regional E.I.R.L se expone a no lograr sus objetivos trazados y también disminuir su eficiencia interna y también en el mercado frente a los

competidores. El aplicar un control interno adecuado disminuiría el riesgo de deshonestidad, mejorará el uso de los recursos y se pueden manejar los riesgos.

Por lo antes mencionado, se ha establecido como tema de investigación el control interno y la eficiencia, puesto que tienen una relación importante en la empresa Full Services Regional. El control interno, puede ayudar a la empresa a alcanzar logros en el desempeño, en la economía e impedir pérdidas de recursos, garantizar la preparación de informes financieros confiables, así como el cumplimiento de leyes. Con el estudio de las variables control interno y sobre la variable eficiencia se desea saber si existe una relación directa.

## **1.2. Trabajos Previos**

### **1.2.1. Antecedentes Internacionales**

Suárez (2014) realizó el trabajo llamado “Elaboración e implementación de un sistema de control interno, caso Multitecnos S.A. de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012- 2013”. Presentado en la Universidad Laica Vicente Rocafuerte – Ecuador. El objetivo general en la investigación fue confeccionar el diseño, implantación y fortalecimiento del sistema de control interno (SCI) para la empresa Multitecnos S.A. Se hizo un estudio de tipo descriptivo, teniendo como muestra a 16 colaboradores pertenecientes a la organización. Entre las principales conclusiones se tiene que MULTITECNOS S.A., tiene personal con experiencia, pero no cuenta con un sistema de control Interno en ninguna área de la organización y así mismo no cuenta con niveles jerárquicos, como tampoco responsabilidad de cada área, motivo por el cual sus colaboradores no ejecutan completamente las funciones a cabalidad, comprometiendo a que otras personas finalicen el trabajo y en consecuencia desvían sus esfuerzos dejando a medias sus quehaceres laborales, incrementando los costes de operación y errores en la operatividad de la empresa.

Morales (2012) realizó la investigación titulada “Propuesta del diseño e implementación de un sistema de control interno administrativo, aplicado en la empresa Globalex S.A.”. Realizado en la Universidad Central de Ecuador. El objetivo general de la investigación fue realizar una propuesta del diseño e

implementación de un sistema de control interno administrativo, el nivel de investigación es descriptiva. Entre las principales conclusiones se tiene que la empresa courier no cuenta con manuales tanto operativos como de funciones, la coordinación entre dependencia no es buena, y los trabajadores deben realizar sus funciones por monotonía o trabajo diario, más no por algo estipulado o concreto que la empresa les haya otorgado; otra conclusión con respecto al control interno administrativo que se realizó al área de ventas es que no se toman en cuenta procesos importantes, respecto al manejo de la caja diaria, para de esta manera poder cumplir con el objetivo de eficacia en el trabajo.

Garrido (2011) realizó la investigación titulada “Sistema de control interno en el área de caja del Instituto Universitario Tecnológico de Ejido”. Presentado en la Universidad de los Andes – Venezuela. El objetivo general fue presentar el control interno para optimizar y simplificar los procesos administrativos en caja del Instituto Universitario Tecnológico de Ejido. Se realizó la investigación de tipo descriptiva, tomando como unidad de muestra a 3 funcionarios del área de caja. La principal conclusión es que el sistema permitió mejor el funcionamiento del control interno en caja dando perfección a los procedimientos que realizan, mejoró el desempeño en todas las actividades que se realizan de manera inteligente, apoyada en optimizar el tiempo, por lo tanto se puede ubicar al Instituto Universitario Tecnológico en un excelente nivel de elevada eficiencia.

### **1.2.2. Antecedentes Nacionales**

Zarpan (2013) realizó la tesis titulada “Evaluación del sistema de control interno del área de abastecimiento para detectar riesgos operativos en la Municipalidad Distrital de Pomalca -2012”. Presentado en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo – Chiclayo. Como objetivo general de la tesis fue evaluar del área de abastecimiento su sistema de control interno para descubrir los peligros en las operaciones de la Municipalidad Distrital de Pomalca y se aplicó una metodología de tipo descriptivo – explicativo, tomando como muestra a tres colaboradores (al gerente, jefe de abasto y asistente). De la evaluación del sistema de control interno del área en cuestión, se concluye que existen datos no veraces en los suministros, a raíz de no contar con un buen monitoreo de actividades, hay un insuficiente desempeño del personal debido a la escasa capacitación en la

realización de las funciones, los colaboradores municipales desconocen el manual de procesos y funciones del establecimiento al que pertenecen.

Hemeryth y Sánchez (2013) realizaron la tesis titulada "Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la Constructora A&A S.A.C. Trujillo - 2013". Presentado en la Universidad Privada Antenor Orrego. El objetivo general de la tesis fue probar que al implementar este sistema de control interno, mejora la gestión de los inventarios de la Constructora A&A S.A.C., el nivel de investigación es descriptiva y la muestra fue compuesta por 5 almacenes de la empresa Constructora A&A S.A.C. Las conclusiones más importantes fueron que al tener personal que cumple con los requisitos del puesto, pero al no haber una estructura organizacional en la constructora y al tener falta de un manual de organización y funciones, se elaboró la estructura organizacional a nivel de almacenes definiendo las funciones de los colaboradores; al implementar este sistema, se mejora la gestión de los inventarios, indicando que el ambiente de control es necesario en las organizaciones.

### **1.2.3. Antecedentes Locales**

Acosta (2015) realizó la investigación titulada "El control interno y su efecto en la gestión administrativa y la organización en la Institución Educativa Privada La Perla del Chira – Sullana 2015." Presentada en la Universidad Nacional de Piura. El objetivo general de la tesis fue establecer la consecuencia del control interno en la gestión administrativa y la organización de la Institución Privada La Perla del Chira S.R.L en la ciudad de Sullana 2015; el nivel de la investigación fue de tipo descriptiva – aplicada; la población y muestra ha sido conformada por 3 colaboradores del personal directivo, 3 del administrativo y 4 docentes. La conclusión más importante fue que el sistema de control interno de la I.E.P es insuficiente, los objetivos de la institución son desconocidas por el personal, teniendo errores de comisión y omisión, debilitando los objetivos que son: la eficiencia de operaciones, control de activos, confiabilidad de la información administrativa y financiera.

Guerra (2015) presentó la tesis titulada "El control interno y su incidencia en la gestión de las Mypes ubicadas en el mercado central de Piura." Presentada en

la Universidad Nacional de Piura. El objetivo general de la tesis fue analizar si las acciones de control interno, inciden en el fruto de la gestión de las Micro y Pequeñas empresas ubicadas en el mercado central de Piura; el tipo de investigación fue básica; la población de estudio fue de 800 Mypes y la muestra estuvo conformada por 50 establecimientos ubicados en dicho mercado. Las conclusiones más importantes fueron que las Mypes ubicadas en el mercado central de Piura no cuentan con los requerimientos exigidos por ley para el correcto funcionamiento, muchas de ellas carecen de todos estos requisitos cayendo en la informalidad; otra conclusión es que desconocen y no le dan importancia a la identificación del riesgo interno, que puedan garantizar las existencias y activos fijos sin exponerlos, evitando que la empresa tenga buena utilización de los recursos.

Toro (2014) elaboró la tesis titulada “Influencia del control interno en la rentabilidad de la empresa Corporación Agrícola del Norte S.A.C provincia de Morropón, departamento de Piura – Perú año 2014.” Presentada en la Universidad Nacional de Piura. El objetivo general fue establecer la influencia del sistema de control interno en la rentabilidad de la Corporación Agrícola del Norte S.A.C; el nivel de la investigación fue correlacional – causal y la muestra estuvo conformada por todo el personal de la empresa. La conclusión más importante fue que para lograr una mayor rentabilidad después de un proceso productivo, influye el control interno que se haya tenido para lograr los objetivos planificados, de lo contrario si no hay información oportuna y suficiente, procesos, procedimientos, métodos o técnicas para trabajar ordenadamente y con principios, no se podría hablar de un óptimo rendimiento tanto de parte administrativa y operativa de la empresa.

### **1.3. Teorías Relacionadas al Tema**

#### **1.3.1. Control Interno**

El Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission – COSO, citado por Estupiñán (2012, p. 48), mencionan que es “*el proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos*”.

Álvarez (2009) señala al control interno como una fase que es realizada e implementada por la alta dirección y los colaboradores de la organización; donde la alta dirección dirige las operaciones, procesos, programas de la organización de forma correcta para poder corregir deficiencias y mejorar las operaciones.

Robbins & Coulter (2009) expresan que el control interno consiste en un proceso de supervisar las diferentes actividades que se dan en la empresa, para asegurar que sean realizadas según como se ha planeado y poder corregir las desviaciones que se pueden presentar.

Los Objetivos del control interno son los siguientes:

Promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y la calidad en los servicios; proteger y conservar los recursos contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal; cumplir las leyes; elaborar información financiera válida y confiable, presentada con oportunidad. (Estupiñan, 2012)

#### Clasificación del Control Interno

- a) Control Interno Contable: Este comprueba que la información contable sea correcta y confiable; es decir, existen controles diseñados para proporcionar registros y resúmenes apropiados para la organización.
- b) Control Interno Administrativo u Operacional: Abarca el plan de organización y los procedimientos que guardan relación principalmente con la eficiencia en las operaciones y políticas de la organización. Introduce controles como análisis estadísticos, reportes de operaciones y programas de entrenamientos de personal. (Aguirre, 2009, p. 05)

El Informe COSO es considerado hoy en día, como referencia obligatoria al tratar temas acerca del Control Interno; éste considera cinco componentes vinculados, que son:

- Ambiente de control.
- Evaluación del riesgo.
- Actividades de control.
- Información y comunicación.
- Monitoreo de actividades.

**13.1.1. Ambiente de control:** Siendo el fundamental de todos los componentes del control interno, se refiere a un entorno que refleja la ética y la responsabilidad de los colaboradores en la realización de su trabajo; donde los colaboradores son el pilar de toda organización, los atributos del personal como la integridad, valores éticos, etc. constituyen el motor que conduce y la base sobre la que todo descansa. (Estupiñan, 2012)

Los elementos son los siguientes:

- **Integridad y valores éticos:** Es el comportamiento que debe tener cada colaborador de la empresa en la realización de su trabajo.
- **Estructura organizacional:** Es la organización formal del nivel de autoridades y responsabilidades en el que las tareas se realizan.
- **Perfil del puesto:** Son los requisitos y cualidades que se desea del colaborador.

**13.1.2 Evaluación del riesgo:** Se define el riesgo como la posibilidad de que un evento o acción afecte negativamente a la empresa. A lo que se refiere este componente es a la habilidad que tiene la empresa para poder identificar riesgos (internos y externos) que se dan en el ambiente, los que pueden tener efecto negativo en la realización de los objetivos que han sido establecidos en la organización. (Estupiñan, 2012)

Los elementos son los siguientes:

- **Los objetivos deben ser establecidos y comunicados:** Es esencial para poder guiar los esfuerzos de todos los colaboradores en una misma dirección.
- **Identificación de los riesgos internos y externos:** Es de suma importancia el poder identificar riesgos para poder corregirlos cuando se presenten.

**13.1.3. Actividades de control:** Consiste en las acciones que ejecuta la gerencia y los colaboradores de la organización que permiten poder realizar las actividades que tienen designadas. Las actividades de control son de mucha importancia porque implica la forma correcta en la que se deben realizar las cosas, la evaluación del cumplimiento y los procesos, son el método más apropiado para poder lograr los objetivos de la organización. (Estupiñan, 2012)

Los elementos son:

- Coordinación entre las dependencias de la entidad: Significa que debe existir una relación entre las dependencias para el bien de la empresa.
- Diseño de las actividades de control: Es el plan de la organización, el cual sirve para lograr la eficiencia en las operaciones.

**1314. Información y comunicación:** Consiste en que la información tiene que ser reconocida y avisada de manera adecuada en forma y tiempo, para así ayudar a que los colaboradores puedan realizar sus obligaciones.

Los sistemas de información elaboran reportes, contienen información operacional, financiera y relacionada al cumplimiento, permite operar y supervisar el establecimiento. La comunicación efectiva debe darse a todos los colaboradores que pertenecen a la empresa.

Todos los colaboradores deben tomar el mensaje de forma clara por parte de gerencia, además tienen que comprender el papel que desempeñan en el sistema de control interno, así como que las tareas individuales tienen relación con la labor de otros. (Álvarez, 2009)

Los elementos son:

- Identificación de información suficiente: La cual debe ser la necesaria para poder tomar decisiones y realizar actividades.
- Información comunicada en forma oportuna: Esto permite a los trabajadores realizar sus labores y responsabilidades asignadas.

**1315. Monitoreo de actividades:** Es el proceso encargado de evaluar la calidad de la marcha del control interno y permite responder de manera dinámica, adecuándose a las diferentes situaciones de acuerdo a las necesidades del entorno. Se orienta al reconocimiento de controles débiles, insuficientes o necesarios para otorgarles reforzamiento. (Álvarez, 2009)

Los elementos son:

- Evaluación del rendimiento: Permite tener conocimiento del desempeño del trabajador.
- Aplicación de procedimientos de seguimiento: Consiste en monitorear la evolución del desempeño de las actividades.

### 1.3.2. Eficiencia

Según Chiavenato (2009, p.32) Es una medida de la utilización de los recursos en los procesos; así mismo, se refiere a la mejor forma de hacer o realizar las cosas, a fin de que los recursos (personas, maquinas, materias primas) se apliquen de la forma más racional posible. La eficiencia se preocupa de los medios, métodos y procedimientos más indicados que sean debidamente planeados y organizados, a fin de asegurar la utilización óptima de los recursos disponibles.

De igual forma Robbins y Coulter (2009, p.07), señalan que la eficiencia es "*obtener los mayores resultados con la mínima inversión*". Lo que significa que la eficiencia está relacionada con las actitudes y capacidades para realizar alguna labor, con el menor recurso a utilizar. Los indicadores de ésta se encuentran vinculados a los recursos que son invertidos en la realización de algún trabajo o tarea a desempeñar mano de obra, materiales, etc.

$$\text{Eficiencia} = \text{Producción real} / \text{Producción esperada}$$

Donde la producción real es la obtenida y la producción esperada, es la que se desea.

Los criterios de la eficiencia son: Importancia y protección a los recursos, hacer bien las cosas, capacitar a los colaboradores, darles mantenimiento a las máquinas y cumplir con las tareas y obligaciones. (Chiavenato, 2009)

**1321. Recursos Humanos:** Son las personas que una empresa cuenta para poder realizar las actividades, tareas, labores que se necesitan desarrollar en la organización; del recurso humano depende mucho el buen funcionamiento y manejo de los otros recursos. (Alles, 2008).

Los indicadores son:

- Número de personal: Es la cantidad de colaboradores que se precisa para poder alcanzar la cantidad de producción requerida.
- Capacitación: Consiste en brindarle al colaborador conocimientos y habilidades para que sea más apto y así pueda realizar su trabajo de forma eficiente.
- Perfil del personal: Hace referencia a las habilidades y capacidades que tiene el colaborador de la empresa.

**1322 Recursos Materiales:** Aquellos recursos tangibles, que la organización los utiliza para realizar sus objetivos. Lo que significa que son los insumos, maquinaria, etc. que se utilizan en la elaboración de otro bien para comercializar. (Chiavenato, 2009)

Los indicadores son:

- Maquinaria: Son los artefactos, aparatos; que permiten realizar un trabajo determinado.
- Insumos: Son los implementos o también llamados materia prima, que se utilizan para desarrollar un proceso determinado.
- Unidad de transporte: Hace referencia al medio que se utiliza para trasladar objetos de un sitio determinado a otro.

**1323. Recursos Económicos:** Mediante estos se puede satisfacer las necesidades del proceso de producción o de la actividad del comercio que tiene la organización; son necesarios para poder realizar las operaciones económicas. (Chiavenato, 2009)

Los indicadores son:

- Costo de mano de obra: Hace referencia al pago de salarios a los colaboradores que prestan servicios en la empresa.
- Costos administrativos: Se refiere al gasto que lo realiza el colaborador administrativo en la ejecución de sus tareas.

## **1.4. Formulación del problema**

### **1.4.1. Pregunta General**

¿El control interno se relaciona con la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L. – Piura - Año 2017?

### **1.4.2. Preguntas Específicas**

- 1) ¿De qué manera el ambiente de control se relaciona con la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L. – Piura - Año 2017?
- 2) ¿De qué manera la evaluación del riesgo se relaciona con la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L. – Piura - Año 2017?
- 3) ¿De qué manera las actividades de control se relacionan con la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L. – Piura - Año 2017?
- 4) ¿Cuál es la relación de la información y comunicación con la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L. – Piura - Año 2017?
- 5) ¿Cuál es la relación del monitoreo de actividades con la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L. – Piura - Año 2017?

## **1.5. Justificación del Estudio**

El trabajo de investigación se justifica en la necesidad de conocer si el control interno se relaciona con la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L.

Además de lo mencionado, la investigación se enfocará en analizar ciertas dimensiones, propias del control interno, que se relacionan con la eficiencia de la empresa, tales como: Ambiente de control, evaluación del riesgo, actividades de control, información, comunicación y monitoreo de actividades. Con la finalidad de

determinar cuál de estos se encuentra alterado y requiere especial atención para su mejoramiento.

La presente investigación aporta un valor práctico ya que ayudará a determinar la relación del control interno en la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L. contrarrestando el mal accionar de los colaboradores debido a que dará a conocer la importancia que tiene el aplicar el control interno en una empresa, ya que es un elemento fundamental en el desempeño de una organización. El conocer este tipo de control hará que se amplíe nuestros conocimientos y así saber enfrentarnos ante las adversidades que contrae un mal control, ya sea dando soluciones inmediatas, dándole así a la organización una mejor productividad.

Así mismo presenta una justificación económica debido a que se van a reducir los costos al contratar colaboradores con experiencia para no incurrir en gastos de capacitación, también se reducirían los costos al tener un control interno que evitará el mal uso de los recursos de la empresa y finalmente no se realizarán compras de última hora.

Mediante esta investigación se busca analizar el control interno en la organización de estudio, para lo cual se necesita capacitar o buscar al personal adecuado para la empresa. Esto contraerá una demanda de personal en la ciudad de Piura, dando oportunidades laborales a personas preparadas y con ganas de mejorar dentro Full Services Regional E.I.R.L.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis General**

La relación del control interno y la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L. – Piura - Año 2017 es directa.

### **1.6.2. Hipótesis Específicas**

- 1) El ambiente de control se encuentra vinculado con la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L. – Piura - Año 2017.
- 2) La evaluación de riesgo se relaciona directamente con la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L. – Piura - Año 2017.
- 3) Las actividades de control influyen significativamente con la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L. – Piura - Año 2017.
- 4) La información y comunicación tienen relación directa con la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L. – Piura - Año 2017.
- 5) El monitoreo de actividades se encuentra vinculada con la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L. – Piura - Año 2017.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo General:**

Establecer la relación del control interno con la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L. – Piura - Año 2017.

### **1.7.2. Objetivos Específicos:**

- 1) Determinar la relación del ambiente de control con la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L. – Piura - Año 2017.
- 2) Establecer la relación de la evaluación del riesgo con la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L. – Piura - Año 2017.
- 3) Determinar la relación de las actividades de control con la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L. – Piura - Año 2017.
- 4) Establecer la relación del sistema de información y comunicación con la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L. – Piura - Año 2017.
- 5) Determinar la relación del monitoreo de actividades con la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L. – Piura - Año 2017.

## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de investigación

Este estudio fue de tipo no experimental, transversal, con un diseño correlacional. No Experimental, porque no existió manipulación intencional de alguna variable, citado por Hernández, Fernández y Baptista (2014) lo explica como una forma natural de observación de cómo se dan algunos fenómenos para luego ser debidamente analizados.

Así mismo se trató de una investigación transversal ya que el recojo de los datos se realizó en una sola etapa.

Finalmente se trató de una investigación correlacional, pues como lo manifiesta Hernández, Fernández y Baptista (2014), los diseños correlacionales describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado

### 2.2. Variables - Operacionalización

#### 2.2.1. Control Interno (Variable Independiente)

El control interno es el proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el fin de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos. (Estupiñan, 2012)

#### 1.2.2 . Eficiencia (Variable Dependiente)

Es una medida de la utilización de los recursos en los procesos; así mismo, se refiere a la mejor forma de hacer o realizar las cosas, a fin de que los recursos (personas, maquinas, materias primas) se apliquen de la forma más racional posible. (Chiavenato, 2009)

### 2.2.3. Operacionalización de Variables

| VARIABLES                   | DEFINICIÓN CONCEPTUAL   | DIMENSIONES                | DEFINICIÓN OPERACIONAL  | INDICADORES  | ESCALA DE MEDICIÓN |
|-----------------------------|---|----------------------------|---|--|--------------------|
| <b>V.I. CONTROL INTERNO</b> | El Control Interno es el proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el fin de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos. (Estupiñan, 2012) | Ambiente de Control        | Se evaluará el entorno que reflejan los colaboradores en la realización de su trabajo para ello se empleará el cuestionario y la guía de entrevista.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Integridad y valores éticos.</li> <li>• Estructura organizacional.</li> <li>• Perfil del puesto.</li> </ul> | Ordinal / Nominal  |
|                             |   | Evaluación del Riesgo      | Se analizará la habilidad de la organización para identificar los riesgos, tanto internos como externos que puedan llegar afectar negativamente, para lo cual se empleará el cuestionario y la guía de entrevista.            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivos establecidos y comunicados.</li> <li>• Identificación riesgos internos y externos.</li> </ul>     | Ordinal / Nominal  |
|                             |   | Actividades de Control     | Se analizarán las acciones que ejecuta la gerencia y los colaboradores de la organización que permiten poder realizar las actividades que tienen designadas y para ello se emplearán el cuestionario y la guía de entrevista. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación entre dependencias.</li> <li>• Diseño de actividades de control.</li> </ul>                    | Ordinal / Nominal  |
|                             |   | Información y Comunicación | Se evaluará la información que permita a los empleados cumplir con sus responsabilidades y para ello se empleará el cuestionario y la guía de entrevista.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información suficiente.</li> <li>• Información comunicada en forma oportuna.</li> </ul>                     | Ordinal / Nominal  |
|                             |   | Monitoreo de Actividades   | Se evaluará la calidad del funcionamiento del control interno a través del cuestionario y la guía de entrevista.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación del rendimiento.</li> <li>• Procedimientos de seguimiento.</li> </ul>                            | Ordinal / Nominal  |

| VARIABLES             | DEFINICIÓN CONCEPTUAL   | DIMENSIONES         | DEFINICIÓN OPERACIONAL   | INDICADORES  | ESCALA DE MEDICIÓN |
|-----------------------|---|---------------------|--|--|--------------------|
| <b>V.D EFICIENCIA</b> | Es una medida de la utilización de los recursos en los procesos; así mismo, se refiere a la mejor forma de hacer o realizar las cosas, a fin de que los recursos (personas, maquinas, materias primas) se apliquen de la forma más racional posible. (Chiavenato, 2009) | Recursos Humanos    | Se evaluarán los recursos humanos invertidos en la realización del trabajo a través del cuestionario y la guía de entrevista.    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de personal.</li> <li>• Capacitación.</li> <li>• Perfil del personal.</li> </ul> | Ordinal / Nominal  |
|                       |   | Recursos Materiales | Se evaluarán los recursos materiales invertidos en la realización del trabajo a través del cuestionario y la guía de entrevista. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maquinaria.</li> <li>• Insumos.</li> <li>• Unidad de transporte.</li> </ul>             | Ordinal / Nominal  |
|                       |   | Recursos Económicos | Se evaluarán los recursos económicos invertidos en la realización del trabajo a través de la guía de revisión documental.        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Costo de mano de obra.</li> <li>• Costos administrativos.</li> </ul>                    | Ordinal            |

## **2.3. Población y muestra**

### **2.3.1. Población**

La población estudiada fue de 30 colaboradores de la empresa Full Services Regional E.I.R.L ubicada en la ciudad de Piura, del área administrativa (de oficina) y operativa (mensajeros y motorizados); así mismo se consideró al dueño de la empresa.

### **2.3.2. Muestra**

Al ser la población de 30 colaboradores, la investigación incluyó a todos los miembros que conforman la empresa; siendo la población igual a la muestra, por lo tanto se aplicó un censo.

### **2.3.3 Técnica de muestreo**

La investigación no presentó muestreo, por las razones explicadas anteriormente.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1. Técnicas**

**Encuesta:** Se realizaron un grupo de preguntas que permitieron recoger información general al personal administrativo y operacional, para así indagar opiniones o puntos de vista, necesarias para esta investigación.

**Entrevista:** Esta técnica consistió en una interacción entre el entrevistador y el entrevistado; el entrevistador realizó preguntas y apuntó las respuestas obtenidas del entrevistado para el recojo de la información. La entrevista estuvo dirigida al gerente de la empresa, lo cual ayudó a aclarar dudas acerca de las variables de estudio.

**Análisis documental:** Es una técnica de representación de contenidos, que ayudó a revisar los recursos económicos invertidos en la realización del trabajo y otros.

### **2.4.2. Instrumentos**

**Cuestionario:** Consiste en realizar preguntas que deben ser contestadas respecto a las variables de estudio. Para esta investigación se hicieron preguntas a los colaboradores de la empresa courier que permitió el logro de los objetivos propuestos.

**Guía de entrevista:** Consiste en preguntas específicas que se realizaron al gerente de la empresa para obtener mayor conocimiento de la realidad y así resolver las interrogantes de la investigación.

**Guía de revisión documental:** Este instrumento ayudó a registrar información acerca del organigrama, objetivos de la empresa y de costos (mano de obra y administrativos).

### **2.4.3. Validez**

La validez del contenido es el valor que un instrumento utiliza para medir las variables sujetas de estudio. Las interrogantes que se realizaron guardan coherencia con los indicadores que tienen las variables y los objetivos planteados en la investigación; ésta presentó validez de acuerdo al criterio de los expertos que son quienes evaluaron la encuesta, quienes analizaron que las dimensiones, variables e hipótesis se adapten a los ítems.

### **2.4.4. Confiabilidad**

La confiabilidad permitió tener conocimiento del valor que el instrumento empleado a una realidad de estudio, ha generado resultados coherentes y consistentes. En la presente investigación se empleó el Alpha de Cronbach, puesto que es un coeficiente de medida para determinar la confiabilidad en los cuestionarios dirigidos al personal administrativo y operativo (mensajeros y motorizados), arrojando en el primer caso 0.857 y en el segundo 0.877, demostrando que ambos instrumentos son confiables.

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

La información obtenida en la investigación se derivó al programa Excel para Windows y al programa estadístico SPSS versión 21.0, este programa permitió realizar una matriz donde se almacenaron los datos, luego se procedió a realizar

los cálculos y proporcionó la información relevante para el estudio, y de esta manera se obtuvo una estadística exacta, la cual fue representada en gráficos estadísticos para tener una mejor visualización y comprensión.

## **2.6. Aspectos éticos**

La ética es parte fundamental en la realización de la presente investigación. En este punto se consideró importante la propiedad intelectual de los distintos autores que han sido seleccionados, la misma que ha sido citada según las normas APA; también se ha respetado el anonimato de los colaboradores que han ayudado en la investigación, así mismo la veracidad de los resultados obtenidos por parte de los trabajadores de la empresa Full Services Regional E.I.R.L. para la correcta interpretación y finalmente la responsabilidad en el manejo de la información, ya que la empresa sujeta de estudio es privada.

### III. RESULTADOS

Para poder establecer el nivel de relación del Control interno y la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L, se aplicaron tres instrumentos: cuestionario, guía de entrevista y la guía de revisión documental. El cuestionario estuvo orientado a identificar aspectos, comportamientos y/o actitudes que tiene el personal administrativo y operativo (mensajeros y motorizados) de la empresa acerca de la eficiencia, con preguntas en escala de Likert y de criterio personal, cada uno con diferentes alternativas dependiendo del tipo de pregunta. La guía de entrevista estuvo direccionada al gerente, para conocer su punto de vista acerca del control interno existente en su empresa. Finalmente la guía de observación documental permitió obtener datos sobre los costos referidos a la eficiencia económica, específicamente a costos de mano de obra, administrativos; otros. Los resultados, se presentan en este capítulo, teniendo en cuenta los objetivos de la investigación.

#### 3.1. Resultados del personal administrativo

##### 3.1.1. Relación del ambiente de control con la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L. – Piura - Año 2017.

**Tabla 1. Coeficiente de correlación de Spearman entre el ambiente de control y la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L – Piura, año 2017.**

|                     |                    | EFICIENCIA |
|---------------------|--------------------|------------|
| AMBIENTE DE CONTROL | Correlación de Rho | -0,426     |
|                     | Spearman           |            |
|                     | Sig. (bilateral)   | 0,219      |
|                     | N                  | 10         |

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo.

Se evidencia ( $P=0.219 > \alpha = 0.05$ ) que no existe relación significativa entre el ambiente de control y la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L – Piura, año 2017. Además podemos observar que tienen una baja correlación ( $Rho=-0.426$ ) concluyéndose que son las variables analizadas independientes.

El estudio deja en claro que el ambiente de control no se relaciona con la eficiencia, el personal tiene valores éticos bien constituidos, está de acuerdo con la estructura organizacional de la empresa y cumple con los requisitos del puesto, pero todo esto no influye en que el trabajo de los colaboradores se realice eficientemente, ya que para potenciar sus habilidades y destrezas necesitan de más capacitaciones.

### 3.1.2. Relación de la evaluación del riesgo con la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L. – Piura - Año 2017

**Tabla 2. Coeficiente de correlación de Spearman entre la evaluación de riesgo y la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L – Piura, año 2017.**

|                         |                    | EFICIENCIA |
|-------------------------|--------------------|------------|
| EVALUACION DE<br>RIESGO | Correlación de Rho | -0,462     |
|                         | Spearman           |            |
|                         | Sig. (bilateral)   | 0,179      |
|                         | N                  | 10         |

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo.

Se evidencia ( $P=0.179 > \alpha = 0.05$ ) que no existe relación significativa entre la evaluación de riesgo y la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L – Piura, año 2017. Además observamos que tienen una baja correlación ( $Rho=-0.462$ ) concluyéndose que son las variables analizadas independientes.

Mediante el estudio se puede decir que la evaluación de riesgo no se relaciona con la eficiencia, ya que los objetivos y los riesgos de la empresa son conocidos por el personal, pero estos no tienen implicancia en que se logre la eficiencia, debido a que no forman parte de las operaciones.

### 3.1.3 Relación de las actividades de control con la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L. – Piura - Año 2017.

**Tabla 3. Coeficiente de correlación de Spearman entre las actividades de control y la eficiencia de la empresa Full Services regional E.I.R.L – Piura, año 2017.**

|                        |                    | EFICIENCIA |
|------------------------|--------------------|------------|
| ACTIVIDADES DE CONTROL | Correlación de Rho |            |
|                        | Spearman           | -0,037     |
|                        | Sig. (bilateral)   | 0,919      |
|                        | N                  | 10         |

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo.

Se evidencia ( $P=0.919 > \alpha = 0.05$ ) que no existe relación significativa entre las actividades de control y la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L – Piura, año 2017. Además se observa que no tienen correlación ( $Rho=-0.037$ ) concluyéndose que son las variables analizadas independientes.

Las actividades de control no se relacionan con la eficiencia, ya que, aunque la coordinación entre las dependencias es la adecuada, esto no asegura el cumplimiento de la eficiencia en la empresa, por parte de los colaboradores, ya que necesitan de materiales e insumos para el logro de los objetivos.

### 3.1.4 Relación del sistema de información y comunicación con la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L. – Piura - Año 2017.

**Tabla 4. Coeficiente de correlación de Spearman entre la información y comunicación y la eficiencia de la empresa Full Services regional E.I.R.L – Piura, año 2017.**

|                            |                    | EFICIENCIA |
|----------------------------|--------------------|------------|
| INFORMACION Y COMUNICACIÓN | Correlación de Rho |            |
|                            | Spearman           | 0,627      |
|                            | Sig. (bilateral)   | 0,052      |
|                            | N                  | 10         |

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo.

Se evidencia ( $P=0.052 > \alpha = 0.05$ ) que no existe relación significativa entre la información y comunicación con la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L – Piura, año 2017. Además se observa que no existe correlación significativa ( $Rho=0.627$ ) concluyéndose que son las variables analizadas independientes.

El estudio muestra que la información y comunicación no se relaciona con la eficiencia, debido a que, el personal tiene la información adecuada y en el momento preciso, pero no los insumos necesarios para el desarrollo eficiente del trabajo.

### 3.1.5 Relación del monitoreo de actividades con la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L. – Piura - Año 2017.

**Tabla 5. Coeficiente de correlación de Spearman entre el monitoreo de actividades y la eficiencia de la empresa Full Services regional E.I.R.L – Piura, año 2017.**

|                             |                    | EFICIENCIA |
|-----------------------------|--------------------|------------|
| MONITOREO DE<br>ACTIVIDADES | Correlación de Rho | -0,500     |
|                             | Spearman           |            |
|                             | Sig. (bilateral)   | 0,141      |
|                             | N                  | 10         |

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo.

Se evidencia ( $P=0.141 > \alpha = 0.05$ ) que no existe relación significativa entre el monitoreo de actividades y la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L – Piura, año 2017. Además se observa que no tienen correlación significativa ( $Rho=-0.500$ ) concluyéndose que son las variables analizadas independientes.

El monitoreo de actividades no se relaciona con la eficiencia; ya que contar con una evaluación del rendimiento de personal, no garantiza que la empresa sea más eficiente; para lograr esto, se deben dar más capacitaciones, más incentivos, reconocimientos al personal, para que puedan tener un mejor rendimiento en sus labores y como consecuencia lograr la eficiencia en la empresa.

### 3.1.6. Establecer la relación del control interno con la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L. – Piura - Año 2017.

**Tabla 6. Coeficiente de correlación de Spearman entre el control interno y la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L – Piura, año 2017.**

|                 |                    | EFICIENCIA |
|-----------------|--------------------|------------|
| CONTROL INTERNO | Correlación de Rho | -0,013     |
|                 | Spearman           | 0,971      |
|                 | Sig. (bilateral)   | 0,971      |
|                 | N                  | 10         |

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo.

Se evidencia ( $P=0.971 > \alpha = 0.05$ ) que no existe relación significativa entre el control interno y la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L – Piura, año 2017. Además podemos observar que no tienen correlación ( $Rho=-0.013$ ) concluyéndose que son las variables analizadas independientes.

Teniendo en cuenta que cada dimensión perteneciente al control interno, no funciona de forma independiente y, por el contrario, se relacionan entre sí para dar un mejor logro en las operaciones, cualquiera de ellas que no funcione de manera adecuada, puede afectar negativamente en el trabajo, y en general a la eficiencia de la empresa, por lo que se puede observar que hay deficiencia en las dimensiones pertenecientes al control interno, obstaculizando que exista relación entre ambas variables.

## 3.2 Resultados de los mensajeros y motorizados

### 3.2.1 Relación del ambiente de control con la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L. – Piura - Año 2017.

**Tabla 7. Coeficiente de correlación de Spearman entre el ambiente de control y la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L – Piura, año 2017.**

|                     |                    | EFICIENCIA |
|---------------------|--------------------|------------|
| AMBIENTE DE CONTROL | Correlación de Rho | 0.482*     |
|                     | Spearman           | 0,032      |
|                     | Sig. (bilateral)   | 0,032      |
|                     | N                  | 20         |

Fuente: Cuestionario aplicado a los mensajeros y motorizados.

Se evidencia ( $P=0.032 < \alpha = 0.05$ ) que existe relación significativa entre el ambiente de control y la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L – Piura, año 2017. Además podemos observar que tienen una baja correlación ( $Rho=0.482$ ) concluyéndose que son las variables analizadas dependientes.

El estudio deja en claro que el ambiente de control se relaciona con la eficiencia, el personal afirma que en la empresa se propician valores éticos y que poseen la experiencia necesaria para el logro de sus funciones, lo que permite que el trabajo desempeñado se realice eficientemente.

### 3.2.2 Relación de la evaluación del riesgo con la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L. – Piura - Año 2017

**Tabla 8. Coeficiente de correlación de Spearman entre la evaluación de riesgo y la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L – Piura, año 2017.**

|                         |                    | EFICIENCIA |
|-------------------------|--------------------|------------|
| EVALUACION DE<br>RIESGO | Correlación de Rho | 0,354      |
|                         | Spearman           |            |
|                         | Sig. (bilateral)   | 0,125      |
|                         | N                  | 20         |

Fuente: Cuestionario aplicado a los mensajeros y motorizados.

Se evidencia ( $P=0.125 > \alpha = 0.05$ ) que no existe relación significativa entre la evaluación de riesgo y la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L – Piura, año 2017. Además observamos que tienen una baja correlación ( $Rho=0.354$ ) concluyéndose que son las variables analizadas independientes.

Mediante el estudio se puede decir que la evaluación de riesgo no se relaciona con la eficiencia, ya que los objetivos de la empresa son de completo conocimiento de los mensajeros y motorizados, pero esto no tendrá implicancia en que se logre la eficiencia.

### 3.2.3 Relación de las actividades de control con la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L. – Piura - Año 2017.

**Tabla 9. Coeficiente de correlación de Spearman entre las actividades de control y la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L – Piura, año 2017.**

|                        |                    | EFICIENCIA |
|------------------------|--------------------|------------|
| ACTIVIDADES DE CONTROL | Correlación de Rho | 0.326      |
|                        | Spearman           |            |
|                        | Sig. (bilateral)   | 0,161      |
|                        | N                  | 20         |

Fuente: Cuestionario aplicado a los mensajeros y motorizados.

Se evidencia ( $P=0.161 > \alpha = 0.05$ ) que no existe relación significativa entre las actividades de control y la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L – Piura, año 2017. Además se observa que tienen correlación baja ( $Rho=0.326$ ) concluyéndose que son las variables analizadas independientes.

Se observa que las actividades de control no se relacionan con la eficiencia, aunque la coordinación entre las dependencias es la adecuada, esto no asegura que la eficiencia sea óptima, ya que según lo manifestado por los encuestados, no se cuenta con el número de colaboradores necesarios, para realizar el trabajo.

### 3.2.4 Relación del sistema de información y comunicación con la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L. – Piura - Año 2017.

**Tabla 10. Coeficiente de correlación de Spearman entre la información y comunicación y la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L – Piura, año 2017.**

|                            |                    | EFICIENCIA |
|----------------------------|--------------------|------------|
| INFORMACION Y COMUNICACIÓN | Correlación de Rho | 0,427      |
|                            | Spearman           |            |
|                            | Sig. (bilateral)   | 0,061      |
|                            | N                  | 20         |

Fuente: Cuestionario aplicado a los mensajeros y motorizados.

Se evidencia ( $P=0.061 > \alpha = 0.05$ ) que no existe relación significativa entre la información y comunicación y la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L – Piura, año 2017. Además se observa que tienen una baja correlación ( $Rho=0.427$ ) concluyéndose que son las variables analizadas independientes.

El estudio muestra que la información y comunicación no se relaciona con la eficiencia, aunque el personal tenga la información adecuada y en el momento preciso, estos no pueden realizar de forma eficiente el trabajo, ya que no todos los colaboradores cuentan con unidades de transporte para el cumplimiento de sus funciones, causando malestar entre ellos.

### 3.2.5 Relación del monitoreo de actividades con la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L. – Piura - Año 2017.

**Tabla 11. Coeficiente de correlación de Spearman entre el monitoreo de actividades y la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L – Piura, año 2017.**

|                             |                                | EFICIENCIA |
|-----------------------------|--------------------------------|------------|
| MONITOREO DE<br>ACTIVIDADES | Correlación de Rho<br>Spearman | -0,059     |
|                             | Sig. (bilateral)               | 0,805      |
|                             | N                              | 20         |

Fuente: Cuestionario aplicado a los mensajeros y motorizados.

Se evidencia ( $P=0.805 > \alpha = 0.05$ ) que no existe relación significativa entre el control interno y la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L – Piura, año 2017. Además se observa que no tienen correlación ( $Rho=-0.059$ ) concluyéndose que son las variables analizadas independientes.

El monitoreo de actividades no se relaciona con la eficiencia; ya que contar con una evaluación del rendimiento de personal, no garantiza que la empresa sea más eficiente; para lograr esto, se deben dar más capacitaciones, más incentivos, reconocimientos al personal, para que

puedan tener un mejor rendimiento en sus labores y como consecuencia lograr la eficiencia en la empresa.

### 3.2.6. Establecer la relación del control interno con la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L. – Piura - Año 2017.

**Tabla 12. Coeficiente de correlación de Spearman entre el control interno y la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L – Piura, año 2017.**

|                 |                             | EFICIENCIA |
|-----------------|-----------------------------|------------|
| CONTROL INTERNO | Correlación de Rho Spearman | 0,614**    |
|                 | Sig. (bilateral)            | 0,04       |
|                 | N                           | 20         |

Fuente: Cuestionario aplicado a los mensajeros y motorizados.

Se evidencia ( $P=0.04 < \alpha = 0.05$ ) que existe relación altamente significativa entre el control interno y la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L – Piura, año 2017. Además podemos observar que tienen correlación significativa ( $Rho=0.614$ ) concluyéndose que son las variables analizadas dependientes.

El control interno es un medio para lograr la eficiencia y se debe tener en cuenta, porque sirve en el manejo adecuado de bienes, funciones de la empresa y en la optimización de los recursos humanos, materiales y económicos.

#### IV. DISCUSIÓN

Esta investigación tuvo como propósito establecer la relación del control interno con la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L, se pretendió examinar el trabajo realizado por el personal administrativo y operativo (mensajeros y motorizados), recogiendo las distintas opiniones y percepciones de los trabajadores en la realización de sus funciones. A continuación se discutirán los principales hallazgos de este estudio.

En cuanto al primer objetivo, referido a la relación del ambiente de control con la eficiencia de la empresa, para Estupiñan (2012) el ambiente de control se refiere a un entorno que refleja los valores éticos, la estructura organizacional y el perfil del puesto de los trabajadores. Por otro lado la eficiencia para Chiavenato (2009) consiste en la mejor medida de utilización de los recursos y está vinculada con la mejor forma de hacer o realizar las cosas.

Suárez (2014) explica a través de su investigación que es necesario tener personal con experiencia, pero también es importante tener establecidos niveles jerárquicos y responsabilidades en cada área de la empresa, para no incrementar los costes de operación y errores de la operatividad. Analizando los resultados de la investigación, se muestra que el 80% de los mensajeros y motorizados, se manifiestan de acuerdo con la estructura organizacional de la empresa; lo que permite evidenciar que desempeñan el trabajo de forma eficiente debido a que tienen conocimiento de los niveles jerárquicos presentes en la organización, lo que demuestra que los resultados apoyan esta teoría.

Así mismo Hemeryth y Sánchez (2013) demostraron que al tener personal que cumple con los requisitos del puesto porque tienen experiencia, pero al no tener una estructura organizacional en la empresa y un manual de organización y funciones, fue necesario elaborar la estructura organizacional; indicando que el ambiente de control es necesario en las organizaciones, para la mejor utilización de los recursos. Los resultados de la presente investigación, apoyan esta teoría, debido a que el 80% de los mensajeros y motorizados, se encuentran muy de acuerdo que cumplen con los requisitos del puesto y además el 55% de ellos, se encuentran de acuerdo que tienen experiencia en el puesto que ocupan, permitiendo cumplir de forma eficiente la realización de sus funciones.

Contrastando la información de los trabajos previos con los cuestionarios aplicados y el informe de la guía de revisión documental, se puede decir que los trabajadores pueden realizar sus funciones de forma eficiente, debido a que tienen conocimiento de la estructura organizacional de la empresa, motivo por el cual los colaboradores ejecutan completamente las funciones y en consecuencia no desvían sus esfuerzos dejando a medias sus quehaceres laborales, además el 55% y el 30% de los mensajeros y motorizados se manifiestan de acuerdo y muy de acuerdo que tienen experiencia en el servicio que brindan, facilitando el óptimo desarrollo de sus funciones y de los recursos.

Después del cruce de información de las variables en la aplicación del cuestionario, se obtuvo como resultado que el ambiente de control sí tiene relación con la eficiencia de la empresa, indicando que a medida que mejora el ambiente de control, también mejora la eficiencia, obteniendo una significancia bilateral de ( $P=0.032 < \alpha = 0.05$ ) lo que permite indicar que tienen relación.

De acuerdo a lo referido, **la hipótesis específica 1**: El ambiente de control se encuentra vinculado con la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L – Piura, 2017, fue verificada en los resultados, por lo que **SE ACEPTA** la hipótesis.

En lo concerniente al segundo objetivo específico, referido a la relación de la evaluación de riesgo con la eficiencia de la empresa, para Estupiñan (2012) la evaluación de riesgo se refiere a la habilidad que tiene la empresa para poder identificar riesgos (internos y externos) que se dan en el ambiente, los que pueden tener efecto negativo en la realización de los objetivos de la organización. Por otro lado la eficiencia para Chiavenato (2009) consiste en la utilización óptima de los recursos y está vinculada con la mejor forma de hacer o realizar las cosas.

Acosta (2015) demuestra en su investigación que el control presente en la institución es insuficiente, los objetivos son desconocidos por el 80% del personal, teniendo errores de comisión y omisión, debilitando los objetivos que son: la eficiencia de operaciones, control de activos, confiabilidad de la información administrativa y financiera. Así mismo Guerra (2015) concluyó en su investigación que los trabajadores desconocen y no le dan importancia a la identificación del riesgo interno, que pueda garantizar las existencias y activos fijos sin exponerlos, evitando que la empresa tenga buena utilización de los recursos.

Lo manifestado en los trabajos previos no se evidencia en los resultados de la presente investigación, al reflejar que el 60% de los administrativos están muy de acuerdo que le han sido comunicados los objetivos de la empresa, el 70% está de acuerdo que conocen que la empresa tiene identificados los riesgos internos y externos y el 80% de ellos están de acuerdo que es importante que la empresa tenga identificados los riesgos internos y externos, después del cruce de información de las variables en la aplicación del cuestionario se obtuvo como resultado que la evaluación del riesgo no se relaciona con la eficiencia de la empresa, obteniendo una significancia bilateral de ( $P=0.179 > \alpha = 0.05$ ) lo que permite indicar que no existe relación. La investigación indica que la evaluación de riesgo no se relaciona con la eficiencia, ya que los objetivos y los riesgos de la empresa son conocidos por el personal, pero estos no tienen implicancia en que se logre la eficiencia, debido a que no forman parte de las operaciones.

De acuerdo a lo referido, **la hipótesis específica 2**: La evaluación de riesgo se relaciona directamente con la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L. – Piura - Año 2017, no fue verificada en los resultados, por lo que **SE RECHAZA** la hipótesis.

Respecto al tercer objetivo específico, referido a la relación de las actividades de control con la eficiencia de la empresa, para Estupiñan (2012) las actividades de control consisten en las acciones que ejecutan la gerencia y los colaboradores de la organización para poder realizar las actividades que tienen designadas. Por otro lado la eficiencia para Chiavenato (2009) consiste en la utilización óptima de los recursos y está vinculada con la mejor forma de hacer o realizar las cosas.

Asimismo se consideró la investigación de Morales (2012) en donde menciona que la empresa courier no cuenta con manuales tanto operativos como de funciones, la coordinación entre dependencias no es buena y los trabajadores deben realizar sus funciones por monotonía, más no por algo estipulado o concreto que la empresa les haya otorgado, obstaculizando cumplir con el objetivo de eficacia en el trabajo. Los resultados obtenidos discrepan con esta teoría, debido a que el 60% de los administrativos están de acuerdo que sí hay coordinación entre las dependencias de la empresa con la gerencia, pero no solo es necesaria para poder cumplir con la eficiencia, puesto que el 80% del personal administrativo, manifiesta que no está de acuerdo, ni en desacuerdo que la empresa les brinde los

insumos necesarios para el logro de los objetivos, evidenciando que no existe una buena percepción y una escasez de materiales e insumos para el logro de los objetivos. Asimismo, el gerente tiene que tomar la iniciativa y el compromiso de brindarles a sus colaboradores los materiales necesarios, para alcanzar el buen desempeño y en un futuro lograr la eficiencia.

Después del cruce de información de las variables en la aplicación del cuestionario se obtuvo como resultado que las actividades de control no se relacionan con la eficiencia de la empresa, obteniendo una significancia bilateral de ( $P=0.919 > \alpha = 0.05$ ) lo que permite indicar que no existe relación.

Por lo expresado anteriormente **la hipótesis específica 3**: Las actividades de control influyen significativamente con la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L. – Piura - Año 2017, no fue verificada en los resultados, por lo que **SE RECHAZA** la hipótesis.

Respecto al cuarto objetivo específico, referido a la relación del sistema de información y comunicación con la eficiencia de la empresa, para Álvarez (2009) el sistema de información y comunicación consiste en que la información tiene que ser reconocida y avisada de manera adecuada en forma y tiempo, para así ayudar a que los colaboradores puedan realizar sus obligaciones. Los resultados dan a conocer que el 60% de los administrativos están de acuerdo que la información proporcionada por la empresa sí es suficiente para el cumplimiento de sus funciones.

Por otro lado la eficiencia para Chiavenato (2009) consiste en la utilización óptima de los recursos y está vinculada con la mejor forma de hacer o realizar las cosas. Los resultados que se obtuvieron evidencian que el 80% del personal administrativo, no está de acuerdo, ni en desacuerdo, respecto a que la empresa les brinda los recursos materiales (maquinaria e insumos) necesarios para el logro de los objetivos, y un 20% de ellos está de acuerdo en que tienen lo necesario. Por lo que se puede evidenciar que no existe una buena percepción acerca de los insumos, lo que no permite el adecuado cumplimiento de las funciones.

Después del cruce de información de las variables en la aplicación del cuestionario se obtuvo como resultado que el sistema de información y comunicación no se relaciona con la eficiencia de la empresa, obteniendo una significancia bilateral de ( $P=0.052 > \alpha = 0.05$ ) lo que permite indicar que no existe

relación. La investigación muestra que para lograr relación con la eficiencia, los trabajadores necesitan de materiales e insumos para el logro de los objetivos, donde el gerente tiene que tomar la iniciativa y el compromiso de brindarle a sus colaboradores los materiales necesarios, si se quiere alcanzar el buen desempeño y en un futuro lograr la eficiencia.

Por lo expresado anteriormente **la hipótesis específica 4**: La información y comunicación tienen relación directa con la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L. – Piura - Año 2017, no fue verificada en los resultados, por lo que **SE RECHAZA** la hipótesis.

Respecto al quinto objetivo específico, referido a la relación del monitoreo de actividades con la eficiencia de la empresa, para Álvarez (2009) el monitoreo de actividades, es el proceso encargado de evaluar la calidad de la marcha del control interno. Por otro lado la eficiencia para Chiavenato (2009) consiste en la utilización óptima de los recursos y está vinculada con la mejor forma de hacer o realizar las cosas. Asimismo se consideró la investigación de Zarpan (2013) en donde menciona que mediante la evaluación del sistema de control interno del área de abastecimiento, se ha reflejado que existen datos no veraces en los suministros, a raíz de no contar con un buen monitoreo de actividades, además hay un insuficiente desempeño por parte del personal debido a que sólo se capacita el 30% de ellos en la realización de las funciones.

Los resultados detallan lo contrario, al manifestarse que el 80% de los administrativos están de acuerdo con el proceso de evaluación del cumplimiento de sus funciones, además el 80% de ellos están de acuerdo en que se les evalúa periódicamente el cumplimiento de sus funciones, demostrando que el monitoreo de actividades es adecuado. Asimismo, se demostró en la entrevista que el gerente no se preocupa por brindar más capacitaciones al personal, para que puedan tener un mejor rendimiento en sus labores y en consecuencia lograr la eficiencia. Después del cruce de información de las variables en la aplicación del cuestionario se obtuvo como resultado que el monitoreo de actividades, no se relaciona con la eficiencia de la empresa, obteniendo una significancia bilateral de ( $P=0.141 > \alpha = 0.05$ ) lo que permite indicar que no existe relación.

Por lo expresado anteriormente **la hipótesis específica 5**: El monitoreo de actividades se encuentra vinculada con la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L. – Piura - Año 2017, no fue verificada en los resultados, por lo que **SE RECHAZA** la hipótesis.

En lo concerniente al objetivo general, referido a la relación del control interno con la eficiencia de la empresa, para Estupiñan (2012) el control interno es un proceso, que es desempeñado por los gerentes conjuntamente con el personal, planteado para dar seguridad en la eficiencia y la efectividad en las operaciones. Los resultados de la investigación apoyan esta teoría al obtener una significancia bilateral de ( $P=0.04 < \alpha = 0.05$ ) lo que permite indicar que existe relación entre ambas variables.

Asimismo Toro (2014) menciona en su investigación que para lograr una mayor rentabilidad después de un proceso productivo, influye el control interno que se haya tenido para lograr los objetivos planificados, de lo contrario si no hay información oportuna y suficiente, procesos, procedimientos, métodos o técnicas para trabajar ordenadamente y con principios, no se podría hablar de un óptimo rendimiento tanto de parte administrativa y operativa de la empresa.

De igual forma se consideró la investigación de Garrido (2011) en donde menciona que el sistema de control interno en el área de caja, ha sido importante para mejorar los procedimientos que realizan, en donde se ha optimizado el tiempo, por lo tanto se afirma que el control interno garantiza un excelente nivel de eficiencia. Las investigaciones indican que el control interno es un medio para lograr la eficiencia y se debe tener en cuenta para mejorar la situación de la empresa, debido a que mediante ésta se logra el manejo adecuado de bienes, funciones y en la optimización de los recursos, tanto humanos, materiales y económicos.

Por lo expresado anteriormente **la hipótesis general**: La relación del control interno y la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L. – Piura - Año 2017 es directa, fue verificada en los resultados, por lo que **SE ACEPTA** la hipótesis.

## V. CONCLUSIONES

1. Respecto a la relación del ambiente de control con la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L se evidenció una significancia bilateral de ( $P=0.032 < \alpha = 0.05$ ) lo que permite indicar que tienen relación; pudiéndose afirmar que a medida que mejora el ambiente de control, también mejora la eficiencia. Se puede decir que los trabajadores pueden realizar sus funciones de forma eficiente, debido a que tienen conocimiento de la estructura organizacional de la empresa, motivo por el cual los colaboradores ejecutan completamente las funciones y en consecuencia no desvían sus esfuerzos dejando a medias sus quehaceres laborales, además los mensajeros y motorizados tienen experiencia en el servicio que brindan, facilitando el óptimo desarrollo de sus funciones y de los recursos.
2. La relación de la evaluación de riesgo con la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L se estableció a través del coeficiente de correlación Spearman donde se obtuvo como resultado una significancia bilateral de ( $P=0.179 > \alpha = 0.05$ ) lo que permite indicar que no existe relación. La investigación indica que la evaluación de riesgo no se relaciona con la eficiencia, ya que los objetivos y los riesgos de la empresa son conocidos por el personal, pero estos no tienen implicancia en que se logre la eficiencia, debido a que no forman parte de las operaciones.
3. La relación de las actividades de control con la eficiencia de la empresa se determinó a través del coeficiente de correlación Spearman donde se obtuvo como resultado una significancia bilateral de ( $P=0.919 > \alpha = 0.05$ ) lo que permite indicar que no existe relación. La investigación muestra que para lograr relación con la eficiencia, los trabajadores necesitan de materiales e insumos para el logro de los objetivos.

4. La relación del sistema de información y comunicación con la eficiencia de la empresa se estableció a través del coeficiente de correlación Spearman donde se obtuvo como resultado una significancia bilateral de ( $P=0.052 > \alpha = 0.05$ ) lo que permite indicar que no existe relación. La investigación muestra que para lograr relación con la eficiencia, los trabajadores necesitan de materiales e insumos para el logro de los objetivos, donde el gerente tiene que tomar la iniciativa y el compromiso de brindarle a sus colaboradores los materiales necesarios, si se quiere alcanzar el buen desempeño y en un futuro lograr la eficiencia.
5. Se determinó la relación del monitoreo de actividades con la eficiencia a través del coeficiente de correlación Spearman donde se obtuvo como resultado una significancia bilateral de ( $P=0.141 > \alpha = 0.05$ ) lo que permite indicar que no existe relación. Asimismo, se demostró que el gerente no se preocupa por brindar más capacitaciones al personal, afirmando que es necesario dar conocimientos y habilidades a los colaboradores para que puedan tener un mejor rendimiento y en consecuencia lograr la eficiencia.
6. La relación del control interno con la eficiencia de la empresa se determinó a través del coeficiente de correlación Spearman y se obtuvo como resultado una significancia bilateral de ( $P=0.04 < \alpha = 0.05$ ) lo que permite indicar que existe relación entre ambas variables. El control interno es un medio para lograr la eficiencia y se debe tener en cuenta para mejorar la situación de la empresa, debido a que mediante ésta se logra el manejo adecuado de bienes, funciones y en la optimización de los recursos, tanto humanos, materiales y económicos.

## VI. RECOMENDACIONES

1. Se le recomienda al gerente de la empresa Full Services Regional E.I.R.L dar capacitaciones a los colaboradores para potenciar las habilidades y destrezas de su personal y así puedan desempeñar y realizar mejor sus funciones.
2. A falta de insumos en la realización del trabajo de los colaboradores, se le recomienda al gerente de la empresa, tomar la iniciativa y el compromiso de brindarle a sus trabajadores los materiales necesarios, para alcanzar el buen desempeño y en un futuro lograr la eficiencia.
3. Se sugiere desarrollar estrategia de reconocimiento a los trabajadores, para que sientan que su desempeño es tomado en cuenta y así realicen sus funciones de una forma más productiva.

## VII. REFERENCIAS

- Acosta (2015) *El control interno y su efecto en la gestión administrativa y la organización en la Institución Educativa Privada La Perla del Chira – Sullana 2015*. Presentada en la Universidad Nacional de Piura.
- Aguirre, J. (2009). *Auditoría y control interno*. Editorial cultura S.A. Madrid, España
- Alles (2008) *Dirección Estratégica de Recursos Humanos*, Segunda Edición, Buenos Aires: Granica
- Álvarez, O. (2009) *Auditoria Gubernamental Integral*. Editorial el pacifico. Perú, Lima.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*, Tercera Edición, México: McGraw-Hill Interamericana.
- Estupiñan (2012). *Control Interno y Fraudes con base a los ciclos transaccionales*. 2da Edición, Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones Cía Ltda.
- Garrido (2011) *Sistema de control interno en el área de caja del Instituto Universitario Tecnológico de Ejido*. Universidad De Los Andes – Venezuela. Recuperado de <http://pcc.faces.ula.ve/Tesis/Especialidad/Betty%20G.%20Garrido/TESIS.pdf>
- Guerra (2015) *El control interno y su incidencia en la gestión de las Mypes ubicadas en el mercado central de Piura*. Presentada en la Universidad Nacional de Piura.
- Hemeryth y Sánchez (2013) *Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la Constructora A&A S.A.C. en Trujillo - 2013*. Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/140/1/HEMERYTH\\_FLAVIA\\_IMPLEMENTACION\\_SISTEMA\\_CONTROL.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/140/1/HEMERYTH_FLAVIA_IMPLEMENTACION_SISTEMA_CONTROL.pdf)

Hernández, Fernández y Baptista (2014). *Metodología de la Investigación*. Editorial Mc Graw Hi 6ta Edición.

Instituto Nacional de Estadística e Informática (2015). Recuperado el 23 de septiembre de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/informe-tecnico-n02\\_produccion\\_dic2015.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/informe-tecnico-n02_produccion_dic2015.pdf)

Morales (2012) *Propuesta del diseño e implementación de un sistema de control interno administrativo, aplicado en la empresa Globalex S.A., dedicada a brindar servicios de courier*. Universidad Central de Ecuador- Ecuador. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1357/1/T-UCE-0003-181.pdf>

Robbins Stephen & Coulter Mary (2009). *Administración*, Décima Edición, México: Pearson Educación.

Suárez (2014) *Elaboración e implementación de un sistema de control interno, caso Multitecnos S.A. de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012- 2013*. Universidad Laica Vicente Rocafuerte – Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/258/1/T-ULVR-0232.pdf>

Toro (2014) *Influencia del control interno en la rentabilidad de la empresa Corporación Agrícola del Norte S.A.C provincia de Morropón, departamento de Piura – Perú año 2014*. Presentada en la Universidad Nacional de Piura.

Zarpan (2013) *Evaluación del sistema de control interno del área de abastecimiento para detectar riesgos operativos en la Municipalidad Distrital de Pomalca - 2012*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo – Chiclayo. Recuperado de [http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/198/1/TL\\_Zarpan\\_Alegria\\_DianaJaneth.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/198/1/TL_Zarpan_Alegria_DianaJaneth.pdf)

# ANEXOS



Nº \_\_\_\_\_

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO – FILIAL PIURA  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Anexo 1. A. Cuestionario aplicado al personal administrativo de la empresa Full Services  
Regional E.I.R.L**

Reciba un cordial saludo. Este cuestionario es para obtener información acerca de “El control interno y su relación con la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L – Piura”. El cuestionario será anónimo y confidencial. A continuación encontrará los siguientes enunciados ante los cuales usted deberá marcar de forma consciente. Marque una sola alternativa con un (x) la opción que considere. Gracias por su colaboración.

Aplique la escala siguiente

- (5) Muy de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Ni de acuerdo, ni desacuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) Muy en desacuerdo

| Nº ÍTEN | ÍTEN  | ESCALA                |                   |                                     |                      |                          |
|---------|---|-----------------------|-------------------|-------------------------------------|----------------------|--------------------------|
|         |   | Muy de acuerdo<br>(5) | De acuerdo<br>(4) | Ni de acuerdo, ni desacuerdo<br>(3) | En desacuerdo<br>(2) | Muy en desacuerdo<br>(1) |
| 1       | Considera usted que en la empresa se propicia una cultura de valores éticos.                              |                       |                   |                                     |                      |                          |
| 2       | Usted está de acuerdo con la estructura organizacional de la empresa.                                     |                       |                   |                                     |                      |                          |
| 3       | Considera usted que los requisitos solicitados por la empresa para el puesto que ocupa son los indicados. |                       |                   |                                     |                      |                          |
| 4       | A usted le han sido comunicados los objetivos de la empresa.  |                       |                   |                                     |                      |                          |
| 5       | Las funciones que usted desarrolla están orientadas al logro de los objetivos de la empresa.              |                       |                   |                                     |                      |                          |
| 6       | Conoce usted si la empresa tiene identificados los riesgos internos y externos.                           |                       |                   |                                     |                      |                          |
| 7       | Considera usted que es importante que la empresa tenga identificados los riesgos internos y externos.     |                       |                   |                                     |                      |                          |
| 8       | Existe coordinación entre las dependencias de la empresa con la gerencia.                                 |                       |                   |                                     |                      |                          |
| 9       | Conoce usted plenamente las funciones de su puesto de trabajo.  |                       |                   |                                     |                      |                          |
| 10      | La información proporcionada por la empresa es suficiente para el cumplimiento de sus funciones.          |                       |                   |                                     |                      |                          |
| 11      | Está de acuerdo usted con el proceso de evaluación del cumplimiento de sus funciones.                     |                       |                   |                                     |                      |                          |
| 12      | Se le evalúa periódicamente el cumplimiento de sus funciones.   |                       |                   |                                     |                      |                          |

| Nº<br>ÍTEM | ÍTEM  | Muy de<br>acuerdo<br>(5) | De<br>acuerdo<br>(4) | Ni de<br>acuerdo, ni<br>desacuerdo<br>(3) | En<br>desacuerdo<br>(2) | Muy en<br>desacuerdo<br>(1) |
|------------|---|--------------------------|----------------------|---|-------------------------|-----------------------------|
| 13         | Considera usted que el número de trabajadores es el adecuado para que la empresa logre sus objetivos.         |                          |                      |   |                         |                             |
| 14         | Considera importante la capacitación para el cumplimiento de sus funciones.                                   |                          |                      |   |                         |                             |
| 15         | Existe evidencia que demuestre que usted posee la formación y experiencia requerida para el puesto que ocupa. |                          |                      |   |                         |                             |
| 16         | La empresa cuenta con maquinaria e insumos necesarios para el logro de sus objetivos.                         |                          |                      |   |                         |                             |
| 17         | La empresa cuenta con unidades de transporte necesarios para el logro de sus objetivos.                       |                          |                      |   |                         |                             |



Nº \_\_\_\_\_

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO – FILIAL PIURA  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Anexo 1. B. Cuestionario aplicado a los mensajeros y motorizados de la empresa Full Services  
Regional E.I.R.L**

Reciba un cordial saludo. Este cuestionario es para obtener información acerca de “El control interno y su relación con la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L – Piura”. El cuestionario será anónimo y confidencial. A continuación encontrará los siguientes enunciados ante los cuales usted deberá marcar de forma consciente. Marque una sola alternativa con un (x) la opción que considere. Gracias por su colaboración.

Aplique la escala siguiente

- (5) Muy de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Ni de acuerdo, ni desacuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) Muy en desacuerdo

| Nº ÍTEN | ÍTEN  | ESCALA                |                   |                                     |                      |                          |
|---------|---|-----------------------|-------------------|-------------------------------------|----------------------|--------------------------|
|         |   | Muy de acuerdo<br>(5) | De acuerdo<br>(4) | Ni de acuerdo, ni desacuerdo<br>(3) | En desacuerdo<br>(2) | Muy en desacuerdo<br>(1) |
| 1       | Considera usted que en la empresa se propicia una cultura de valores éticos.                              |                       |                   |                                     |                      |                          |
| 2       | Usted está de acuerdo con la estructura organizacional de la empresa.                                     |                       |                   |                                     |                      |                          |
| 3       | Considera usted que los requisitos solicitados por la empresa para el puesto que ocupa son los indicados. |                       |                   |                                     |                      |                          |
| 4       | Le han sido comunicados los objetivos de la empresa.  |                       |                   |                                     |                      |                          |
| 5       | Las funciones que usted desarrolla están orientadas al logro de los objetivos de la empresa.              |                       |                   |                                     |                      |                          |
| 6       | Está de acuerdo que usted realice coordinaciones con las distintas dependencias de la empresa.            |                       |                   |                                     |                      |                          |
| 7       | Conoce usted plenamente las funciones de su puesto de trabajo.  |                       |                   |                                     |                      |                          |
| 8       | Los documentos que debe repartir se le entregan en forma oportuna.  |                       |                   |                                     |                      |                          |
| 9       | Está de acuerdo usted con el proceso de evaluación del cumplimiento de sus funciones.                     |                       |                   |                                     |                      |                          |
| 10      | Se le evalúa periódicamente el cumplimiento de sus funciones.   |                       |                   |                                     |                      |                          |
| 11      | Considera usted que el número de trabajadores es el adecuado para que la empresa logre sus objetivos.     |                       |                   |                                     |                      |                          |
| 12      | Considera importante la capacitación para el cumplimiento de sus funciones.                               |                       |                   |                                     |                      |                          |

| Nº ÍTEN | ÍTEN  | Muy de<br>acuerdo<br>(5) | De<br>acuerdo<br>(4) | Ni de<br>acuerdo, ni<br>desacuerdo<br>(3) | En<br>desacuerdo<br>(2) | Muy en<br>desacuerdo<br>(1) |
|---------|---|--------------------------|----------------------|---|-------------------------|-----------------------------|
| 13      | Existe evidencia que demuestre que usted posee la formación y experiencia requerida para el puesto que ocupa. |                          |                      |   |                         |                             |
| 14      | Para que la empresa cumpla con sus objetivos, le proporciona las herramientas e insumos necesarios.           |                          |                      |   |                         |                             |
| 15      | La empresa cuenta con unidades de transporte necesarios para el logro de sus objetivos.                       |                          |                      |   |                         |                             |



Fecha: 25-04-17

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO – FILIAL PIURA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**  
**Anexo 2. Guía de entrevista al gerente de la empresa**

Aplicado a: Oscar Chumacero Ruesta

Gerente de la empresa Full Services Regional E.I.R.L

Institución: Full Services Regional E.I.R.L.

**PREGUNTAS:**

1. ¿Considera usted que sus colaboradores realizan la práctica de valores éticos en el ejercicio de sus funciones?  
Sí, mis colaboradores son unas personas con buenos valores y no tengo quejas de su comportamiento.
2. ¿Usted considera que la estructura organizacional de la empresa es la adecuada?  
Sí, porque la estructura que tiene la empresa posee las áreas y las líneas de comunicación necesarias.
3. ¿Usted considera que los requisitos solicitados para los puestos de trabajo en su empresa son los adecuados?  
Sí, porque los conocimientos que pido son los necesarios para que puedan desempeñar el trabajo encomendado.
4. ¿Cuál es el mecanismo utilizado por su empresa para transmitirles a sus colaboradores los objetivos de la misma?  
El mecanismo son las reuniones los días lunes de cada semana con los administrativos y algunas veces con los mensajeros.
5. ¿Cuál es el propósito para usted de que los trabajadores conozcan los objetivos de la empresa?  
El propósito es que se identifiquen y sepan la realidad que pasa en la empresa.
6. ¿Usted le toma importancia a los riesgos internos y externos?  
Le tomo importancia a los riesgos internos, porque son los que se pueden manejar; pero a los externos no.

7. ¿Los riesgos identificados, se los comunica a sus colaboradores?

Los riesgos identificados sólo se comunican al personal administrativo.

8. ¿Cuál es la estrategia que usted utiliza para enfrentar los riesgos internos y externos?

No utilizo ninguna estrategia para enfrentar los riesgos.

9. ¿Existe coordinación entre las dependencias de la empresa con la gerencia?

Sí, todo el trabajo se coordina.

10. ¿Qué tipo de coordinación?

Existe en la empresa una coordinación directa.

11. ¿Cómo ejerce usted el control de las actividades de su empresa?

El control lo ejerzo mediante auditorías; estados de cuenta y tiempo de entrega en cartas, documentos, etc.

12. ¿Sus colaboradores cuentan con la información suficiente para el cumplimiento de sus funciones?

Sí, me preocupo en que mis colaboradores tengan la información necesaria para que puedan desarrollar bien sus funciones.

13. ¿Los colaboradores cuentan con la información oportuna para el logro de los objetivos de la empresa?

Sí, tienen la información oportuna y necesaria para el logro de los objetivos.

14. ¿Cómo evalúa usted el rendimiento de sus colaboradores?

El rendimiento de mis colaboradores lo mido a base de reclamos que puedan hacer los clientes de las empresas.

Las empresas grandes, envían un informe acerca del servicio mensual (tiempo de entrega, números de reclamos de los clientes, calidad de las imágenes escaneadas y el correcto llenado de cargos) y es así como me doy cuenta de que el trabajo de mi personal, se está realizando de forma óptima o no.

15. ¿Cómo realiza el acompañamiento y monitoreo de las funciones de sus colaboradores?

El monitoreo lo realizo a través de verificaciones de recepción de cargos.

16. ¿Considera usted que el número de trabajadores es el adecuado para que la empresa logre sus objetivos?

Sí, creo que el personal que poseo es el necesario.

17. ¿Cuántas capacitaciones realiza para sus colaboradores durante el año?

Realizo dos capacitaciones durante el año.

Entel capacita al personal administrativo e Interbank a los mensajeros.

18. ¿La empresa cuenta con maquinaria e insumos necesarios para el logro de sus objetivos?

Sí tiene lo necesario.

19. ¿Cree usted que los insumos son utilizados en forma adecuada por parte del personal de la empresa?

No siempre son utilizados de forma adecuada, porque hay ocasiones en que comenten errores y malgastan los insumos.

20. ¿Cree usted que el número de unidades de transporte que tiene la empresa, son las necesarias para cubrir toda la demanda del servicio?

Las unidades que tiene la empresa, sí son las necesarias para poder brindar el servicio de courier.

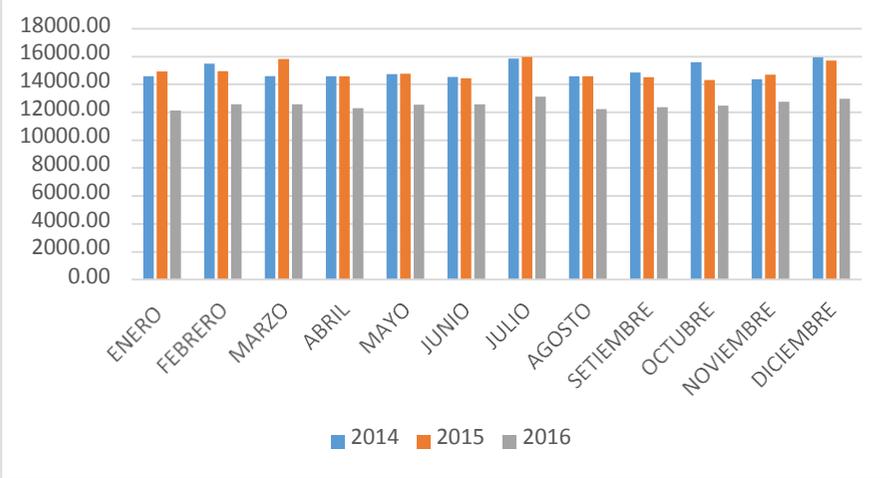


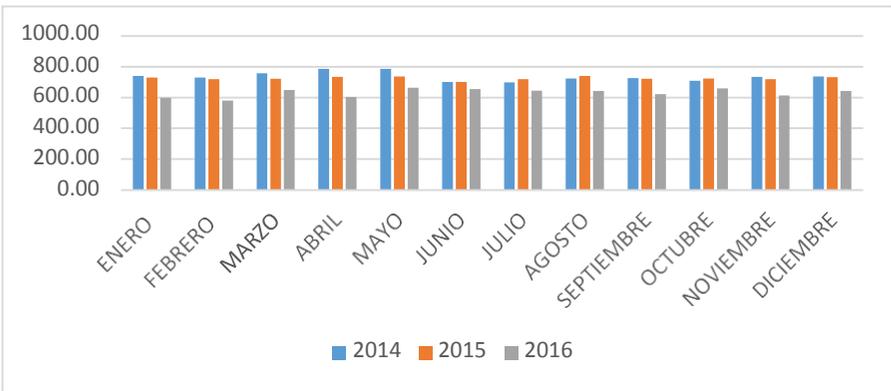
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO – FILIAL PIURA  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Anexo 3. Guía de revisión documental

| FUENTE DE VERIFICACIÓN    | INDICADOR: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL   |
|---------------------------|--|
| Organigrama de la empresa | <ul style="list-style-type: none"><li>¿Cuál es el organigrama de la empresa?</li></ul> <pre>graph TD; GG[GERENTE GENERAL] --- C[CONTADOR]; GG --- S[SECRETARIA]; GG --- JCOM[JEFE COMERCIAL]; GG --- JCONT[JEFE DE CONTROL]; GG --- JOYS[JEFE DE OPERACIÓN Y SERVICIOS]; JCOM --- E1[EJECUTIVO 1]; JCOM --- E2[EJECUTIVO 2]; JCOM --- E3[EJECUTIVO 3]; JCONT --- SN[SUPERVISOR NACIONAL]; JCONT --- SL[SUPERVISOR LOCAL]; JOYS --- M[MENSAJEROS]; JOYS --- MOT[MOTORIZADOS];</pre> <p>The diagram is an organizational chart. At the top is the 'GERENTE GENERAL'. Below it are 'CONTADOR' and 'SECRETARIA' connected by a dashed line. A vertical line descends from the 'GERENTE GENERAL' to a horizontal line that branches into three vertical lines leading to 'JEFE COMERCIAL', 'JEFE DE CONTROL', and 'JEFE DE OPERACIÓN Y SERVICIOS'. Under 'JEFE COMERCIAL' are three boxes: 'EJECUTIVO 1', 'EJECUTIVO 2', and 'EJECUTIVO 3'. Under 'JEFE DE CONTROL' are two boxes: 'SUPERVISOR NACIONAL' and 'SUPERVISOR LOCAL'. Under 'JEFE DE OPERACIÓN Y SERVICIOS' are two boxes: 'MENSAJEROS' and 'MOTORIZADOS'.</p> |

| FUENTE DE VERIFICACIÓN  | INDICADOR: OBJETIVOS ESTABLECIDOS Y COMUNICADOS  |
|-------------------------|--|
| Objetivos de la empresa | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuáles son los objetivos de la empresa?</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>OBJETIVO GENERAL DE LA EMPRESA</b></p> <p>Desarrollarse como empresa líder, brindando un excelente servicio de confianza y seguridad al cliente, de máxima protección a los documentos y/o bienes, transportados de forma ágil y efectiva en toda la zona de Piura a Tumbes y nivel nacional.</p> <p style="text-align: center;"><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA EMPRESA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Que el usuario reciba puntualmente y en forma oportuna la correspondencia.</li> <li>- Transmitir la práctica de valores como la ética, honestidad, responsabilidad y puntualidad en los servicios que realiza.</li> <li>- Capacitación periódica al personal acerca del proceso operativo, trato al cliente, optimización de tiempos y eficiencia.</li> <li>- Equiparse de los recursos idóneos para transportar los documentos de manera eficiente y eficaz.</li> <li>- Velar por la seguridad y buen ambiente laboral dentro de la empresa, para que el personal se sienta identificado y comprometido con los objetivos de la empresa.</li> <li>- Atender de forma ágil y eficiente las necesidades de los clientes.</li> </ul> |

| FUENTE DE VERIFICACIÓN   | INDICADOR: COSTOS DE MANO DE OBRA  |          |          |          |          |          |          |          |          |           |          |           |            |            |      |      |      |       |          |          |          |         |          |          |          |       |          |          |          |       |          |          |          |      |          |          |          |       |          |          |          |       |          |          |          |        |          |          |          |           |          |          |          |         |          |          |          |           |          |          |          |           |          |          |          |
|--|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|----------|-----------|------------|------------|------|------|------|-------|----------|----------|----------|---------|----------|----------|----------|-------|----------|----------|----------|-------|----------|----------|----------|------|----------|----------|----------|-------|----------|----------|----------|-------|----------|----------|----------|--------|----------|----------|----------|-----------|----------|----------|----------|---------|----------|----------|----------|-----------|----------|----------|----------|-----------|----------|----------|----------|
| Estados Financieros  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Costo de mano de obra año 2014</li> <li>• Costo de mano de obra año 2015</li> <li>• Costo de mano de obra año 2016</li> </ul> |          |          |          |          |          |          |          |          |           |          |           |            |            |      |      |      |       |          |          |          |         |          |          |          |       |          |          |          |       |          |          |          |      |          |          |          |       |          |          |          |       |          |          |          |        |          |          |          |           |          |          |          |         |          |          |          |           |          |          |          |           |          |          |          |
|  | AÑO/ MES   | ENERO    | FEBRERO  | MARZO    | ABRIL    | MAYO     | JUNIO    | JULIO    | AGOSTO   | SETIEMBRE | OCTUBRE  | NOVIEMBRE | DICIEMBRE  | TOTAL      |      |      |      |       |          |          |          |         |          |          |          |       |          |          |          |       |          |          |          |      |          |          |          |       |          |          |          |       |          |          |          |        |          |          |          |           |          |          |          |         |          |          |          |           |          |          |          |           |          |          |          |
|  | 2014   | 14596.00 | 15476.00 | 14587.00 | 14589.00 | 14750.00 | 14548.00 | 15854.00 | 14586.00 | 14857.00  | 15589.00 | 14369.00  | 15941.00   | 179,742.00 |      |      |      |       |          |          |          |         |          |          |          |       |          |          |          |       |          |          |          |      |          |          |          |       |          |          |          |       |          |          |          |        |          |          |          |           |          |          |          |         |          |          |          |           |          |          |          |           |          |          |          |
|  | 2015   | 14941.00 | 14954.00 | 15836.00 | 14589.00 | 14763.00 | 14451.00 | 15969.00 | 14587.00 | 14523.00  | 14298.00 | 14711.00  | 15725.00   | 179,347.00 |      |      |      |       |          |          |          |         |          |          |          |       |          |          |          |       |          |          |          |      |          |          |          |       |          |          |          |       |          |          |          |        |          |          |          |           |          |          |          |         |          |          |          |           |          |          |          |           |          |          |          |
| 2016   | 12140.00   | 12584.00 | 12574.00 | 12300.00 | 12546.00 | 12587.00 | 13124.00 | 12235.00 | 12359.00 | 12487.00  | 12756.00 | 12964.00  | 150,656.00 |            |      |      |      |       |          |          |          |         |          |          |          |       |          |          |          |       |          |          |          |      |          |          |          |       |          |          |          |       |          |          |          |        |          |          |          |           |          |          |          |         |          |          |          |           |          |          |          |           |          |          |          |
|  <table border="1"> <caption>Data for Labor Cost Chart</caption> <thead> <tr> <th>Mes</th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>ENERO</td><td>14596.00</td><td>14941.00</td><td>12140.00</td></tr> <tr><td>FEBRERO</td><td>15476.00</td><td>14954.00</td><td>12584.00</td></tr> <tr><td>MARZO</td><td>14587.00</td><td>15836.00</td><td>12574.00</td></tr> <tr><td>ABRIL</td><td>14589.00</td><td>14589.00</td><td>12300.00</td></tr> <tr><td>MAYO</td><td>14750.00</td><td>14763.00</td><td>12546.00</td></tr> <tr><td>JUNIO</td><td>14548.00</td><td>14451.00</td><td>12587.00</td></tr> <tr><td>JULIO</td><td>15854.00</td><td>15969.00</td><td>13124.00</td></tr> <tr><td>AGOSTO</td><td>14586.00</td><td>14587.00</td><td>12235.00</td></tr> <tr><td>SETIEMBRE</td><td>14857.00</td><td>14523.00</td><td>12359.00</td></tr> <tr><td>OCTUBRE</td><td>15589.00</td><td>14298.00</td><td>12487.00</td></tr> <tr><td>NOVIEMBRE</td><td>14369.00</td><td>14711.00</td><td>12756.00</td></tr> <tr><td>DICIEMBRE</td><td>15941.00</td><td>15725.00</td><td>12964.00</td></tr> </tbody> </table> |  |          |          |          |          |          |          |          |          |           |          |           |            | Mes        | 2014 | 2015 | 2016 | ENERO | 14596.00 | 14941.00 | 12140.00 | FEBRERO | 15476.00 | 14954.00 | 12584.00 | MARZO | 14587.00 | 15836.00 | 12574.00 | ABRIL | 14589.00 | 14589.00 | 12300.00 | MAYO | 14750.00 | 14763.00 | 12546.00 | JUNIO | 14548.00 | 14451.00 | 12587.00 | JULIO | 15854.00 | 15969.00 | 13124.00 | AGOSTO | 14586.00 | 14587.00 | 12235.00 | SETIEMBRE | 14857.00 | 14523.00 | 12359.00 | OCTUBRE | 15589.00 | 14298.00 | 12487.00 | NOVIEMBRE | 14369.00 | 14711.00 | 12756.00 | DICIEMBRE | 15941.00 | 15725.00 | 12964.00 |
| Mes  | 2014   | 2015     | 2016     |          |          |          |          |          |          |           |          |           |            |            |      |      |      |       |          |          |          |         |          |          |          |       |          |          |          |       |          |          |          |      |          |          |          |       |          |          |          |       |          |          |          |        |          |          |          |           |          |          |          |         |          |          |          |           |          |          |          |           |          |          |          |
| ENERO  | 14596.00   | 14941.00 | 12140.00 |          |          |          |          |          |          |           |          |           |            |            |      |      |      |       |          |          |          |         |          |          |          |       |          |          |          |       |          |          |          |      |          |          |          |       |          |          |          |       |          |          |          |        |          |          |          |           |          |          |          |         |          |          |          |           |          |          |          |           |          |          |          |
| FEBRERO  | 15476.00   | 14954.00 | 12584.00 |          |          |          |          |          |          |           |          |           |            |            |      |      |      |       |          |          |          |         |          |          |          |       |          |          |          |       |          |          |          |      |          |          |          |       |          |          |          |       |          |          |          |        |          |          |          |           |          |          |          |         |          |          |          |           |          |          |          |           |          |          |          |
| MARZO  | 14587.00   | 15836.00 | 12574.00 |          |          |          |          |          |          |           |          |           |            |            |      |      |      |       |          |          |          |         |          |          |          |       |          |          |          |       |          |          |          |      |          |          |          |       |          |          |          |       |          |          |          |        |          |          |          |           |          |          |          |         |          |          |          |           |          |          |          |           |          |          |          |
| ABRIL  | 14589.00   | 14589.00 | 12300.00 |          |          |          |          |          |          |           |          |           |            |            |      |      |      |       |          |          |          |         |          |          |          |       |          |          |          |       |          |          |          |      |          |          |          |       |          |          |          |       |          |          |          |        |          |          |          |           |          |          |          |         |          |          |          |           |          |          |          |           |          |          |          |
| MAYO   | 14750.00   | 14763.00 | 12546.00 |          |          |          |          |          |          |           |          |           |            |            |      |      |      |       |          |          |          |         |          |          |          |       |          |          |          |       |          |          |          |      |          |          |          |       |          |          |          |       |          |          |          |        |          |          |          |           |          |          |          |         |          |          |          |           |          |          |          |           |          |          |          |
| JUNIO  | 14548.00   | 14451.00 | 12587.00 |          |          |          |          |          |          |           |          |           |            |            |      |      |      |       |          |          |          |         |          |          |          |       |          |          |          |       |          |          |          |      |          |          |          |       |          |          |          |       |          |          |          |        |          |          |          |           |          |          |          |         |          |          |          |           |          |          |          |           |          |          |          |
| JULIO  | 15854.00   | 15969.00 | 13124.00 |          |          |          |          |          |          |           |          |           |            |            |      |      |      |       |          |          |          |         |          |          |          |       |          |          |          |       |          |          |          |      |          |          |          |       |          |          |          |       |          |          |          |        |          |          |          |           |          |          |          |         |          |          |          |           |          |          |          |           |          |          |          |
| AGOSTO   | 14586.00   | 14587.00 | 12235.00 |          |          |          |          |          |          |           |          |           |            |            |      |      |      |       |          |          |          |         |          |          |          |       |          |          |          |       |          |          |          |      |          |          |          |       |          |          |          |       |          |          |          |        |          |          |          |           |          |          |          |         |          |          |          |           |          |          |          |           |          |          |          |
| SETIEMBRE  | 14857.00   | 14523.00 | 12359.00 |          |          |          |          |          |          |           |          |           |            |            |      |      |      |       |          |          |          |         |          |          |          |       |          |          |          |       |          |          |          |      |          |          |          |       |          |          |          |       |          |          |          |        |          |          |          |           |          |          |          |         |          |          |          |           |          |          |          |           |          |          |          |
| OCTUBRE  | 15589.00   | 14298.00 | 12487.00 |          |          |          |          |          |          |           |          |           |            |            |      |      |      |       |          |          |          |         |          |          |          |       |          |          |          |       |          |          |          |      |          |          |          |       |          |          |          |       |          |          |          |        |          |          |          |           |          |          |          |         |          |          |          |           |          |          |          |           |          |          |          |
| NOVIEMBRE  | 14369.00   | 14711.00 | 12756.00 |          |          |          |          |          |          |           |          |           |            |            |      |      |      |       |          |          |          |         |          |          |          |       |          |          |          |       |          |          |          |      |          |          |          |       |          |          |          |       |          |          |          |        |          |          |          |           |          |          |          |         |          |          |          |           |          |          |          |           |          |          |          |
| DICIEMBRE  | 15941.00   | 15725.00 | 12964.00 |          |          |          |          |          |          |           |          |           |            |            |      |      |      |       |          |          |          |         |          |          |          |       |          |          |          |       |          |          |          |      |          |          |          |       |          |          |          |       |          |          |          |        |          |          |          |           |          |          |          |         |          |          |          |           |          |          |          |           |          |          |          |

| FUENTE DE VERIFICACIÓN  | INDICADOR: COSTOS ADMINISTRATIVOS   |        |         |        |        |        |        |        |        |            |         |           |           |         |
|---|---|--------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|------------|---------|-----------|-----------|---------|
| Estados Financieros   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Costos administrativos año 2014</li> <li>• Costos administrativos año 2015</li> <li>• Costos administrativos año 2016</li> </ul> |        |         |        |        |        |        |        |        |            |         |           |           |         |
|   | AÑO/MES   | ENERO  | FEBRERO | MARZO  | ABRIL  | MAYO   | JUNIO  | JULIO  | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL   |
|   | 2014  | 740.92 | 730.35  | 757.64 | 786.35 | 786.35 | 700.65 | 700.00 | 724.59 | 726.71     | 709.65  | 735.54    | 736.61    | 8835.36 |
|   | 2015  | 730.00 | 720.00  | 722.00 | 734.00 | 736.00 | 702.00 | 720.00 | 741.00 | 723.00     | 724.00  | 721.00    | 732.00    | 8705.00 |
| 2016  | 599.00  | 580.00 | 650.00  | 605.00 | 664.00 | 655.00 | 645.00 | 644.00 | 623.00 | 659.00     | 614.00  | 644.00    | 7582.00   |         |
|  <p>The bar chart displays monthly administrative costs for three years: 2014 (blue), 2015 (orange), and 2016 (grey). The vertical axis represents the cost amount, ranging from 0.00 to 1000.00. The horizontal axis lists the months from Enero to Diciembre. For each month, three bars are shown, representing the costs for 2014, 2015, and 2016 respectively. The total costs for each year are also indicated in the table above: 8835.36 for 2014, 8705.00 for 2015, and 7582.00 for 2016.</p> |   |        |         |        |        |        |        |        |        |            |         |           |           |         |

#### **Anexo 4. Informe de la entrevista aplicada al gerente de la empresa**

Esta entrevista fue aplicada al gerente de la empresa, para saber su opinión y percepción sobre el control interno y la eficiencia que posee la empresa sujeta de estudio.

El gerente de Full Services, está de acuerdo en que sus colaboradores tienen valores éticos y que la estructura organizacional de su empresa es la adecuada para su desarrollo, indicando que los requisitos exigidos para los distintos puestos de trabajo son los necesarios para que cada colaborador pueda desempeñar sus funciones con eficiencia.

Los objetivos de la empresa son de conocimiento del personal administrativo, para que sepan la realidad de la organización; lo que no sucede con los mensajeros y motorizados, porque son personas que trabajan no solo en esta empresa, por lo que no acostumbra a darles mucha información de lo que sucede. Reconoció el gerente que no le toma importancia a los riesgos externos; caso contrario, ocurre con los riesgos internos, que los puede manejar y dar soluciones, aunque no utiliza estrategias para enfrentarlos.

También comentó que el tipo de coordinación presente con sus trabajadores es directa, para dar soluciones rápidas a las eventualidades y que las actividades de control en la empresa la ejercen mediante auditorías, estados de cuenta y con el tiempo de entrega en cartas y documentos.

El gerente manifestó que el personal cuenta con la información necesaria para el correcto funcionamiento de sus labores y que ésta es entregada en un tiempo prudente para evitar inconvenientes, ya que cuando alguna información no es recibida en el momento que se requiere, ocasiona demoras en el servicio.

Además señaló que el rendimiento de sus colaboradores lo evalúa en base a los informes realizados por las empresas a las que les brinda servicios, como por ejemplo: el tiempo de entrega, el número de reclamos de los clientes, calidad de las imágenes escaneadas y el correcto llenado de los cargos, así mismo el monitoreo de las funciones lo realiza a través de la verificación de recepción de cargos.

Por otra parte comentó que el número de trabajadores que tiene la empresa para poder realizar el servicio es el adecuado, que capacita a su personal una vez al año; con respecto a la maquinaria e insumos, menciona que son los necesarios, pero que no siempre son utilizados de forma correcta por los colaboradores ya que cuando se equivocan en algo, tienen que utilizar nuevamente los insumos, malgastándolos y generando compras, antes de la fecha prevista.

Para finalizar, estos resultados sirven para determinar cuál es el nivel de la relación que existe entre el control interno y la eficiencia en la empresa Full Services Regional E.I.R.L.

## **Anexo 5. Informe de la guía de revisión documental**

La presente guía de revisión documental, utilizó tres fuentes de verificación, entre las que destacan: el organigrama de la empresa, los objetivos de la empresa y los estados financieros.

### **Ambiente de control**

#### **Organigrama**

Al analizar el organigrama de Full Services Regional E.I.R.L, se determinó que éste orienta el control en la empresa, debido a que se encuentra estructurado según las áreas que posee la organización y es de conocimiento de los trabajadores de la misma, ayudando a que exista una buena identificación del trabajador en el sector que pertenece y con la labor que debe desempeñar.

### **Evaluación de riesgo**

#### **Objetivos**

Los objetivos que posee la empresa, están orientados al control ya que son objetivos claros y fáciles de entender, en donde todos los trabajadores tienen claro el curso a seguir y de lo que se quiere lograr, ayudando a que estos puedan desempeñar bien sus funciones, siendo eficientes, y consecuentes con los objetivos que la empresa apunta alcanzar.

#### **Recursos económicos**

##### **Costo de mano de obra**

El costo de mano de obra en el año 2016 disminuyó, debido a que se redujo el personal de mensajería, por término del contrato con una de las empresas de las cuales Full Services le brindaba servicios de mensajería.

##### **Costos administrativos**

Los costos administrativos disminuyeron en el año 2016, porque se redujeron los costos de agua, luz, teléfono y materiales de oficina.

## Anexo 6. Validación y confiabilidad

### Validación



#### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Oliver Lopez Herrera con DNI N° 18321059 Magister en.....  
 N° ..... ANR: ..... de  
 profesión Lic en Administración desempeñándome actualmente  
 como Docente en  
Universidad Cesar Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionarios

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

| Cuestionario para el personal administrativo de Full Services Regional E.I.R.L | DEFICIENTE | ACEPTABLE | BUENO | MUY BUENO | EXCELENTE |
|--|------------|-----------|-------|-----------|-----------|
| 1. Claridad  |            |           |       |           | ✓         |
| 2. Objetividad   |            |           |       |           | ✓         |
| 3. Actualidad  |            |           |       | ✓         |           |
| 4. Organización  |            |           |       |           | ✓         |
| 5. Suficiencia   |            |           |       | ✓         |           |
| 6. Intencionalidad   |            |           |       |           | ✓         |
| 7. Consistencia  |            |           |       | ✓         |           |
| 8. Coherencia  |            |           |       |           | ✓         |
| 9. Metodología   |            |           |       |           | ✓         |

| Cuestionario para mensajeros y motorizados de Full Services Regional E.I.R.L | DEFICIENTE | ACEPTABLE | BUENO | MUY BUENO | EXCELENTE |
|--|------------|-----------|-------|-----------|-----------|
| 1. Claridad  |            |           |       |           | ✓         |
| 2. Objetividad   |            |           |       |           | ✓         |
| 3. Actualidad  |            |           |       | ✓         |           |
| 4. Organización  |            |           |       |           | ✓         |
| 5. Suficiencia   |            |           |       | ✓         |           |
| 6. Intencionalidad   |            |           |       |           | ✓         |
| 7. Consistencia  |            |           |       | ✓         |           |
| 8. Coherencia  |            |           |       |           | ✓         |
| 9. Metodología   |            |           |       |           | ✓         |

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura el día 02 del mes de diciembre del año 2016.



Mgtr. : Lic. Oliver Lopez Herrera  
 DNI : 18121059  
 Especialidad : Administración  
 E-mail : olopezh@ucvvirtual.edu.pe

**“EL CONTROL INTERNO Y SU RELACIÓN CON LA EFICIENCIA DE LA EMPRESA FULL SERVICES REGIONAL E.I.R.L. – PIURA – AÑO 2017”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE PAUTAS**

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





### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

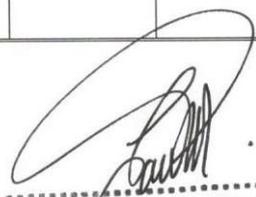
Yo, Freddy Castillo Palacios con DNI N° 02842237 Doctor  
 en Ciencias Administrativas N°  
 ANR: 202528 de profesión lic. en Administración  
 desempeñándome actualmente como Docente  
 en O.C.V. Pícora

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Questionarios

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

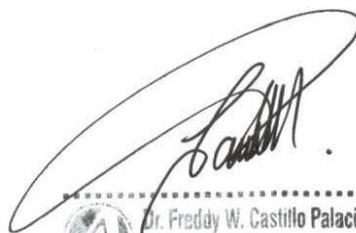
| Questionario para el personal administrativo de Full Services Regional E.I.R.L | DEFICIENTE | ACEPTABLE | BUENO | MUY BUENO | EXCELENTE |
|--|------------|-----------|-------|-----------|-----------|
| 1. Claridad  |            |           |       |           | ✓         |
| 2. Objetividad   |            |           |       |           | ✓         |
| 3. Actualidad  |            |           |       |           | ✓         |
| 4. Organización  |            |           |       |           | ✓         |
| 5. Suficiencia   |            |           |       |           | ✓         |
| 6. Intencionalidad   |            |           |       |           | ✓         |
| 7. Consistencia  |            |           |       |           | ✓         |
| 8. Coherencia  |            |           |       |           | ✓         |
| 9. Metodología   |            |           |       |           | ✓         |

 Dr. Freddy W. Castillo Palacios  
 REG. UNIC DE COLEG. N° 843

| Cuestionario para mensajeros y motorizados de Full Services Regional E.I.R.L | DEFICIENTE | ACEPTABLE | BUENO | MUY BUENO | EXCELENTE |
|--|------------|-----------|-------|-----------|-----------|
| 1. Claridad  |            |           |       |           | ✓         |
| 2. Objetividad   |            |           |       |           | ✓         |
| 3. Actualidad  |            |           |       |           | ✓         |
| 4. Organización  |            |           |       |           | ✓         |
| 5. Suficiencia   |            |           |       |           | ✓         |
| 6. Intencionalidad   |            |           |       |           | ✓         |
| 7. Consistencia  |            |           |       |           | ✓         |
| 8. Coherencia  |            |           |       |           | ✓         |
| 9. Metodología   |            |           |       |           | ✓         |

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura el día 18 del mes de abril del año 2017.




Dr. Freddy W. Castillo Palacios  
REG. UNIC DE COLEG. N° 843

Dr. : Freddy Castillo Palacios  
DNI : 02842237  
Especialidad : Administración  
E-mail : fcastillo30@hotmail.com

**“EL CONTROL INTERNO Y SU RELACIÓN CON LA EFICIENCIA DE LA EMPRESA FULL SERVICES REGIONAL E.I.R.L. – PIURA – AÑO 2017”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE PAUTAS**

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





### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, José Martín Laro Sánchez con DNI N° 0778943 Magister  
en ADMINISTRACIÓN

N° ANR: ....., de profesión Lic. Ciencias Administrativas  
desempeñándome actualmente como Docente  
en la Escuela de Administración - UCV Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

**Cuestionarios**

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

| Cuestionario para el personal administrativo de Full Services Regional E.I.R.L | DEFICIENTE | ACEPTABLE | BUENO | MUY BUENO | EXCELENTE |
|--|------------|-----------|-------|-----------|-----------|
| 1. Claridad  |            |           |       |           | X         |
| 2. Objetividad   |            |           |       |           | X         |
| 3. Actualidad  |            |           |       |           | X         |
| 4. Organización  |            |           |       |           | X         |
| 5. Suficiencia   |            |           |       |           | X         |
| 6. Intencionalidad   |            |           |       |           | X         |
| 7. Consistencia  |            |           |       |           | X         |
| 8. Coherencia  |            |           |       |           | X         |
| 9. Metodología   |            |           |       |           | X         |

| Cuestionario para mensajeros y motorizados de Full Services Regional E.I.R.L | DEFICIENTE | ACEPTABLE | BUENO | MUY BUENO | EXCELENTE |
|--|------------|-----------|-------|-----------|-----------|
| 1. Claridad  |            |           |       |           | X         |
| 2. Objetividad   |            |           |       |           | X         |
| 3. Actualidad  |            |           |       |           | X         |
| 4. Organización  |            |           |       |           | X         |
| 5. Suficiencia   |            |           |       |           | X         |
| 6. Intencionalidad   |            |           |       |           | X         |
| 7. Consistencia  |            |           |       |           | X         |
| 8. Coherencia  |            |           |       |           | X         |
| 9. Metodología   |            |           |       |           | X         |

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura el día 20 del mes de abril del año 2017.

Mgr. : José Martín Lazo Sánchez  
 DNI : 02578943  
 Especialidad : Ciencias Administrativas  
 E-mail : milazo@hotmail.com

**“EL CONTROL INTERNO Y SU RELACIÓN CON LA EFICIENCIA DE LA EMPRESA FULL SERVICES REGIONAL E.I.R.L. – PIURA – AÑO 2017”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE PAUTAS**

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



## Confiabilidad

|   |  |                       |
|---|--|-----------------------|
|  UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO | <b>FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO</b> | ÁREA DE INVESTIGACIÓN |
|---|--|-----------------------|

### I. DATOS INFORMATIVOS

|  |   |  |
|--|---|--|
| 1.1. ESTUDIANTE                            | : | Claudia del Milagro Guerrero Guaylupo  |
| 1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN   | : | El Control interno y su relación con la eficiencia de la empresa Fupel Services Regional E.I.R.L., Pisco-2017. |
| 1.3. ESCUELA PROFESIONAL                   | : | Administración de Empresas   |
| 1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)        | : | Encuesta - Cuestionario  |
| 1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO | : | KR-20 kuder Richardson ( )<br>Alfa de Cronbach. (X)  |
| 1.6. FECHA DE APLICACIÓN                   | : | 20 de abril de 2017.   |
| 1.7. MUESTRA APLICADA                      | : | 05 Personal Administrativo   |

### II. CONFIABILIDAD

|                                    |       |
|------------------------------------|-------|
| ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO: | 0.857 |
|------------------------------------|-------|

### III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (ítemes iniciales, ítemes mejorados, eliminados, etc.)

|                   |      |
|-------------------|------|
| Ítemes iniciales  | : 17 |
| Ítemes mejorados  | : 00 |
| Ítemes eliminados | : 00 |



Estudiante: Claudia del M. Guerrero G.  
DNI: 72038454



Catedrático: JORSE ERICSON JOEL BALCAZAR GALLO  
DNI: ING. EN ESTADÍSTICA  
COESPE 487

|   |   |                       |
|---|---|-----------------------|
|  UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO | FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO | ÁREA DE INVESTIGACIÓN |
|---|---|-----------------------|

## I. DATOS INFORMATIVOS

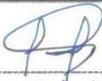
|  |   |   |
|--|---|---|
| 1.1. ESTUDIANTE                            | : | Claudia del Milagro Guerrero Guaylupo   |
| 1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN   | : | El Control interno y su relación con la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L, Piura - 2017 |
| 1.3. ESCUELA PROFESIONAL                   | : | Administración de empresas  |
| 1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)        | : | Encuesta - Cuestionario   |
| 1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO | : | KR-20 kuder Richardson ( )<br>Alfa de Cronbach. (X)   |
| 1.6. FECHA DE APLICACIÓN                   | : | 20 de abril de 2017   |
| 1.7. MUESTRA APLICADA                      | : | 10 Mensajeras y Motorizados   |

## II. CONFIABILIDAD

|                                    |       |
|------------------------------------|-------|
| ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO: | 0.877 |
|------------------------------------|-------|

## III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítemes iniciales, ítemes mejorados, eliminados, etc.)

|                        |
|------------------------|
| Ítemes iniciales : 15  |
| Ítemes mejorados : 00  |
| Ítemes eliminados : 00 |

Estudiante:   
DNI: 72038454

Catedrático:   
DNI: JORSI ERICSON JOEL BALSAZAR GALLO  
ING. EN ESTADÍSTICA  
COESPE 487

## Anexo 7. Resultados complementarios

### Resultados del cuestionario aplicado al personal administrativo de la empresa.

Tabla 13. Descripción del control interno según el ambiente de control

| AMBIENTE DE CONTROL   | Muy en desacuerdo  |   | En desacuerdo |   | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo |   | De acuerdo |    | Muy de acuerdo |    |
|---|--|---|---------------|---|---------------------------------|---|------------|----|----------------|----|
|   | n  | % | n             | % | n                               | % | n          | %  | n              | %  |
|   | Considera usted que en la empresa se propicia una cultura de valores éticos. | 0 | 0             | 0 | 0                               | 0 | 0          | 8  | 80             | 2  |
| Usted está de acuerdo con la estructura organizacional de la empresa.                                     | 0  | 0 | 0             | 0 | 0                               | 0 | 6          | 60 | 4              | 40 |
| Considera usted que los requisitos solicitados por la empresa para el puesto que ocupa son los indicados. | 0  | 0 | 0             | 0 | 0                               | 0 | 7          | 70 | 3              | 30 |

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo.

Se observa que el 80% de los administrativos está de acuerdo con que en la empresa se propicia una cultura de valores éticos, el 60% de ellos sí están de acuerdo con la estructura organizacional de la empresa y el 70% están de acuerdo que los requisitos solicitados por la empresa para el puesto que ocupa sí son los indicados.

Según los resultados obtenidos, se puede determinar que existe un buen ambiente de control, según lo manifestado por los trabajadores, donde en la empresa hay un entorno positivo para el desempeño de sus funciones.

**Tabla 14. Descripción del control interno según evaluación de riesgo**

| EVALUACIÓN DE RIESGO  | Muy en desacuerdo  |   | En desacuerdo |   | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo |   | De acuerdo |    | Muy de acuerdo |    |
|---|--|---|---------------|---|---------------------------------|---|------------|----|----------------|----|
|   | n  | % | n             | % | n                               | % | n          | %  | n              | %  |
|   | A usted le han sido comunicados los objetivos de la empresa. | 0 | 0             | 0 | 0                               | 0 | 0          | 4  | 40             | 6  |
| Las funciones que usted desarrolla están orientadas al logro de los objetivos de la empresa.          | 0  | 0 | 0             | 0 | 0                               | 0 | 4          | 40 | 6              | 60 |
| Conoce usted si la empresa tiene identificados los riesgos internos y externos.                       | 0  | 0 | 0             | 0 | 0                               | 0 | 7          | 70 | 3              | 30 |
| Considera usted que es importante que la empresa tenga identificados los riesgos internos y externos. | 0  | 0 | 0             | 0 | 0                               | 0 | 8          | 80 | 2              | 20 |

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo.

Se observa que el 60% de los administrativos están muy de acuerdo que han sido comunicados los objetivos de la empresa, el 60% de ellos están muy de acuerdo que las funciones que desarrolla sí están orientadas al logro de los objetivos de la empresa, el 70% está de acuerdo que sí conoce que la empresa tiene identificados los riesgos internos y externos, el 80% de ellos están de acuerdo en considerar que es importante que la empresa tenga identificados los riesgos internos y externos.

Los administrativos están enterados de los riesgos presentes, lo que significa que en la empresa le toman importancia a la identificación de los riesgos para salvaguardar la organización.

**Tabla 15. Descripción del control interno según actividades de control**

| ACTIVIDADES DE CONTROL | Muy en desacuerdo   |   | En desacuerdo |   | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo |   | De acuerdo |   | Muy de acuerdo |   |
|------------------------|---|---|---------------|---|---------------------------------|---|------------|---|----------------|---|
|                        | n   | % | n             | % | n                               | % | n          | % | n              | % |
|                        | Existe coordinación entre las dependencias de la empresa con la gerencia. | 0 | 0             | 0 | 0                               | 0 | 0          | 6 | 60             | 4 |

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo.

Se observa que el 60% de los administrativos están de acuerdo que sí hay coordinación entre las dependencias de la empresa con la gerencia.

El personal tiene claro que existe coordinación entre las dependencias de la empresa con la gerencia, lo que significa que existe una comunicación directa para la consecución de los procedimientos.

**Tabla 16. Descripción del control interno según información y comunicación**

| INFORMACION Y COMUNICACIÓN   | Muy en desacuerdo  |   | En desacuerdo |   | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo |   | De acuerdo |    | Muy de acuerdo |    |
|--|--|---|---------------|---|---------------------------------|---|------------|----|----------------|----|
|  | n  | % | n             | % | n                               | % | n          | %  | n              | %  |
|  | Conoce usted plenamente las funciones de su puesto de trabajo. | 0 | 0             | 0 | 0                               | 0 | 0          | 9  | 90             | 1  |
| La información proporcionada por la empresa es suficiente para el cumplimiento de sus funciones. | 0  | 0 | 0             | 0 | 0                               | 0 | 6          | 60 | 4              | 40 |

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo.

Se observa que el 90% de los administrativos están de acuerdo en que conocen plenamente las funciones de su puesto de trabajo, el 60% de ellos están de acuerdo con la información proporcionada por la empresa sí es suficiente para el cumplimiento de sus funciones.

Se puede observar que los trabajadores están de acuerdo que conocen sus funciones, que existe una información y comunicación adecuadas, para que los colaboradores puedan realizar sus funciones y así desarrollar de manera óptima su trabajo.

**Tabla 17. Descripción del control interno según monitoreo de actividades**

| MONITOREO DE<br>ACTIVIDADES                                   | Muy en<br>desacuerdo  |   | En<br>desacuerdo |   | Ni de acuerdo, ni<br>en desacuerdo |   | De acuerdo |    | Muy de<br>acuerdo |    |
|---|---|---|------------------|---|------------------------------------|---|------------|----|-------------------|----|
|   | n   | % | n                | % | n                                  | % | n          | %  | n                 | %  |
|   | Está de acuerdo usted con el proceso de evaluación del cumplimiento de sus funciones. | 0 | 0                | 0 | 0                                  | 0 | 0          | 8  | 80                | 2  |
| Se le evalúa periódicamente el cumplimiento de sus funciones. | 0   | 0 | 0                | 0 | 0                                  | 0 | 8          | 80 | 2                 | 20 |

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo.

Se observa que el 80% de los administrativos están de acuerdo con el proceso de evaluación del cumplimiento de sus funciones, el 80% de ellos están de acuerdo en que sí se evalúa periódicamente el cumplimiento de sus funciones.

Se puede observar que a los colaboradores se les evalúa periódicamente el cumplimiento de sus funciones, lo que evidencia que hay un monitoreo de las actividades que ellos realizan.

## DESCRIPCIÓN DE LA EFICIENCIA POR DIMENSIONES

**Tabla 18. Descripción de la eficiencia según recursos humanos**

| RECURSOS HUMANOS  | Muy en<br>desacuerdo  |    | En<br>desacuerdo |   | Ni de acuerdo, ni<br>en desacuerdo |   | De acuerdo |    | Muy de<br>acuerdo |    |
|---|---|----|------------------|---|------------------------------------|---|------------|----|-------------------|----|
|   | n   | %  | n                | % | n                                  | % | n          | %  | n                 | %  |
|   | Considera usted que el número de trabajadores es el adecuado para que la empresa logre sus objetivos. | 0  | 0                | 0 | 0                                  | 0 | 0          | 9  | 90                | 1  |
| Considera importante la capacitación para el cumplimiento de sus funciones.                                   | 1   | 10 | 0                | 0 | 0                                  | 0 | 3          | 30 | 6                 | 60 |
| Existe evidencia que demuestre que usted posee la formación y experiencia requerida para el puesto que ocupa. | 0   | 0  | 0                | 0 | 0                                  | 0 | 7          | 70 | 3                 | 30 |

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo.

Se observa que el 90% de los administrativos están de acuerdo en que el número de trabajadores sí es el adecuado para que la empresa logre sus objetivos, el 60% están muy de acuerdo en considerar importante la capacitación para el cumplimiento de sus funciones, el 70% está de acuerdo que sí existe evidencia que demuestra que posee la formación y experiencia requerida para el puesto que ocupa.

Mediante estos datos se demuestra que los colaboradores tienen experiencia en el puesto que ocupan, consideran muy importante la capacitación, evidenciando que a medida que aumenten las capacitaciones, ellos podrán potenciar sus habilidades y conocimientos para la realización del trabajo.

**Tabla 19. Descripción de la eficiencia según recursos materiales**

| RECURSOS MATERIALES   | Muy en desacuerdo   |   | En desacuerdo |   | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo |   | De acuerdo |    | Muy de acuerdo |    |
|---|---|---|---------------|---|---------------------------------|---|------------|----|----------------|----|
|   | n   | % | n             | % | n                               | % | n          | %  | n              | %  |
|   | La empresa cuenta con maquinaria e insumos necesarios para el logro de sus objetivos. | 0 | 0             | 0 | 0                               | 8 | 80         | 2  | 20             | 0  |
| La empresa cuenta con unidades de transporte necesarios para el logro de sus objetivos. | 0   | 0 | 0             | 0 | 0                               | 0 | 9          | 90 | 1              | 10 |

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo.

Se observa que el 80% de los administrativos no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo en que la empresa cuenta con maquinaria e insumos necesarios para el logro de sus objetivos y el 90% están de acuerdo con que la empresa sí cuenta con unidades de transporte necesarios para el logro de sus objetivos.

A la pregunta que si la empresa cuenta con maquinaria e insumos necesarios para el logro de los objetivos, los colaboradores han respondido que no están de acuerdo, ni en desacuerdo, evidenciando que este punto no tiene una buena percepción.

## Resultados del cuestionario aplicado a los mensajeros y motorizados

**Tabla 20. Descripción del control interno según el ambiente de control**

| AMBIENTE DE CONTROL   | Muy en desacuerdo  |   | En desacuerdo |   | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo |    | De acuerdo |    | Muy de acuerdo |    |
|---|--|---|---------------|---|---------------------------------|----|------------|----|----------------|----|
|   | n  | % | n             | % | n                               | %  | n          | %  | n              | %  |
|   | Considera usted que en la empresa se propicia una cultura de valores éticos. | 0 | 0             | 0 | 0                               | 3  | 15         | 5  | 25             | 12 |
| Usted está de acuerdo con la estructura organizacional de la empresa.                                     | 0  | 0 | 0             | 0 | 2                               | 10 | 16         | 80 | 2              | 10 |
| Considera usted que los requisitos solicitados por la empresa para el puesto que ocupa son los indicados. | 0  | 0 | 0             | 0 | 0                               | 0  | 4          | 20 | 16             | 80 |

Fuente: Cuestionario aplicado a los mensajeros y motorizados.

Se observa que el 60% de los mensajeros están muy de acuerdo con que la empresa se propicia una cultura de valores éticos, el 80% de ellos sí están de acuerdo con la estructura organizacional de la empresa y el 80% están muy de acuerdo que los requisitos solicitados por la empresa para el puesto que ocupa sí son los indicados.

Según los resultados de los mensajeros y motorizados, se demuestra, que el ambiente de control es adecuado, donde hay un gran porcentaje de trabajadores que están de acuerdo en que se propicia una cultura de valores éticos y muy de acuerdo en que los requisitos solicitados en el puesto que ocupan son los indicados para desempeñar sus funciones, evidenciando que hay un buen desempeño.

**Tabla 21. Descripción del control interno según evaluación de riesgo**

| EVALUACIÓN DE RIESGO   | Muy en desacuerdo  |   | En desacuerdo |   | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo |   | De acuerdo |    | Muy de acuerdo |    |
|--|--|---|---------------|---|---------------------------------|---|------------|----|----------------|----|
|  | n  | % | n             | % | n                               | % | n          | %  | n              | %  |
|  | A usted le han sido comunicados los objetivos de la empresa. | 0 | 0             | 0 | 0                               | 0 | 0          | 18 | 90             | 2  |
| Las funciones que usted desarrolla están orientadas al logro de los objetivos de la empresa. | 0  | 0 | 0             | 0 | 0                               | 0 | 15         | 75 | 5              | 25 |

Fuente: Cuestionario aplicado a los mensajeros y motorizados.

Se observa que el 90% de los mensajeros están de acuerdo que han sido comunicados los objetivos de la empresa, el 75% de ellos están de acuerdo que las funciones que desarrolla sí están orientadas al logro de los objetivos de la empresa.

Los colaboradores tienen conocimiento de los objetivos que pretende alcanzar la empresa y que sus funciones están orientadas al logro de estos, evidenciando que hay una evaluación del riesgo adecuada, porque los trabajadores tienen la habilidad de identificar estos riesgos.

**Tabla 22. Descripción del control interno según actividades de control**

| ACTIVIDADES DE CONTROL | Muy en desacuerdo  |   | En desacuerdo |   | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo |   | De acuerdo |   | Muy de acuerdo |   |
|------------------------|--|---|---------------|---|---------------------------------|---|------------|---|----------------|---|
|                        | n  | % | n             | % | n                               | % | n          | % | n              | % |
|                        | Está de acuerdo que usted realice coordinaciones con las distintas dependencias de la empresa. | 0 | 0             | 0 | 0                               | 6 | 30         | 5 | 25             | 9 |

Fuente: Cuestionario aplicado a los mensajeros y motorizados.

Se observa que el 45% de los mensajeros están muy de acuerdo que sí hay coordinación entre las dependencias de la empresa con la gerencia.

Si bien es cierto que la coordinación de los mensajeros con las distintas dependencias de la empresa es necesaria para la realización del trabajo, no todos los colaboradores opinan lo mismo, por lo que se debe tener un mayor compromiso

en este aspecto por parte de ellos, para que las actividades de control se desarrollen de la mejor forma posible.

**Tabla 23. Descripción del control interno según información y comunicación**

| INFORMACIÓN Y<br>COMUNICACIÓN                                      | Muy en<br>desacuerdo   |   | En<br>desacuerdo |   | Ni de acuerdo, ni<br>en desacuerdo |    | De acuerdo |   | Muy de<br>acuerdo |    |
|--|--|---|------------------|---|------------------------------------|----|------------|---|-------------------|----|
|  | n  | % | n                | % | n                                  | %  | n          | % | n                 | %  |
|  | Conoce usted plenamente las funciones de su puesto de trabajo. | 0 | 0                | 0 | 0                                  | 0  | 0          | 6 | 30                | 14 |
| Los documentos que debe repartir se le entregan en forma oportuna. | 0  | 0 | 0                | 0 | 5                                  | 25 | 0          | 0 | 15                | 75 |

Fuente: Cuestionario aplicado a los mensajeros y motorizados.

Se observa que el 70% de los mensajeros están muy de acuerdo con conocer plenamente las funciones de su puesto de trabajo, el 75% de ellos están muy de acuerdo con que la información proporcionada por la empresa sí es suficiente para el cumplimiento de sus funciones.

Mediante la encuesta, se evidencia que los mensajeros y motorizados conocen plenamente las funciones del puesto que desempeñan, logrando así cumplir con sus responsabilidades y que los documentos y o paquetes, que deben repartir se les entrega de forma oportuna, lo que significa que pueden realizar satisfactoriamente el trabajo encomendado.

**Tabla 24. Descripción del control interno según monitoreo de actividades**

| MONITOREO DE<br>ACTIVIDADES                                   | Muy en<br>desacuerdo  |   | En<br>desacuerdo |   | Ni de acuerdo, ni<br>en desacuerdo |    | De acuerdo |    | Muy de<br>acuerdo |    |
|---|---|---|------------------|---|------------------------------------|----|------------|----|-------------------|----|
|   | n   | % | n                | % | n                                  | %  | n          | %  | n                 | %  |
|   | Está de acuerdo usted con el proceso de evaluación del cumplimiento de sus funciones. | 0 | 0                | 4 | 20                                 | 0  | 0          | 10 | 50                | 6  |
| Se le evalúa periódicamente el cumplimiento de sus funciones. | 0   | 0 | 0                | 0 | 4                                  | 20 | 9          | 45 | 7                 | 35 |

Fuente: Cuestionario aplicado a los mensajeros y motorizados.

Se observa que el 50% de los mensajeros están de acuerdo con el proceso de evaluación del cumplimiento de sus funciones, el 45% de ellos están de acuerdo que sí se evalúa periódicamente el cumplimiento de sus funciones.

Si bien es cierto el monitoreo es importante para tener un mejor control del desempeño de las actividades, no todos los colaboradores están de acuerdo en que se evalúe el proceso de sus funciones, en donde es necesario el compromiso por parte de ellos

### DESCRIPCIÓN DE LA EFICIENCIA POR DIMENSIONES

**Tabla 25. Descripción de la eficiencia según recursos humanos**

| RECURSOS HUMANOS  | Muy en desacuerdo   |   | En desacuerdo |   | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo |    | De acuerdo |    | Muy de acuerdo |    |
|---|---|---|---------------|---|---------------------------------|----|------------|----|----------------|----|
|   | n   | % | n             | % | n                               | %  | n          | %  | n              | %  |
|   | Considera usted que el número de trabajadores es el adecuado para que la empresa logre sus objetivos. | 0 | 0             | 3 | 15                              | 8  | 40         | 9  | 45             | 0  |
| Considera importante la capacitación para el cumplimiento de sus funciones.                                   | 0   | 0 | 0             | 0 | 0                               | 0  | 17         | 85 | 3              | 15 |
| Existe evidencia que demuestre que usted posee la formación y experiencia requerida para el puesto que ocupa. | 0   | 0 | 0             | 0 | 3                               | 15 | 11         | 55 | 6              | 30 |

Fuente: Cuestionario aplicado a los mensajeros y motorizados.

Se observa que el 45% de los mensajeros están de acuerdo en que el número de trabajadores sí es el adecuado para que la empresa logre sus objetivos, el 85% están de acuerdo en considerar importante la capacitación para el cumplimiento de sus funciones, el 55% están de acuerdo que sí existe evidencia que demuestra que posee la formación y experiencia requerida para el puesto que ocupa.

El número de trabajadores de la empresa, no es el adecuado según la apreciación de algunos, demostrando que hay insatisfacción en este punto, por el déficit de los mismos.

**Tabla 26. Descripción de la eficiencia según recursos materiales**

| RECURSOS MATERIALES   | Muy en desacuerdo |    | En desacuerdo |   | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo |    | De acuerdo |    | Muy de acuerdo |    |
|---|-------------------|----|---------------|---|---------------------------------|----|------------|----|----------------|----|
|   | n                 | %  | n             | % | n                               | %  | n          | %  | n              | %  |
| Para que la empresa cumpla con sus objetivos, le proporciona las herramientas e insumos necesarios. | 0                 | 0  | 0             | 0 | 4                               | 20 | 9          | 45 | 7              | 35 |
| La empresa cuenta con unidades de transporte necesarios para el logro de sus objetivos.             | 3                 | 15 | 0             | 0 | 0                               | 0  | 15         | 75 | 2              | 10 |

Fuente: Cuestionario aplicado a los mensajeros y motorizados.

Se observa que el 45% de los mensajeros y motorizados, están de acuerdo en que la empresa les proporciona las herramientas e insumos necesarios para el logro de sus objetivos, el 75% están de acuerdo con que la empresa sí cuenta con unidades de transporte necesarios para el logro de sus objetivos.

Se demuestra que los recursos materiales en general, sí son los adecuados para lograr la eficiencia en la empresa, pero un porcentaje bajo de colaboradores opinan lo contrario.

## Anexo 8. Matriz de consistencia

| Título   | Problema General   | Hipótesis General  | Objetivo General   | Variables                  | Definición Conceptual  | Definición Operacional   | Indicadores  | Técnicas  | Instrumentos  |
|--|--|--|--|----------------------------|--|--|--|---|---|
| EL CONTROL INTERNO Y SU RELACIÓN CON LA EFICIENCIA DE LA EMPRESA FULL SERVICES REGIONAL E.I.R.L. - PIURA- AÑO 2017 | ¿El control interno se relaciona con la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L. - Piura - Año 2017? | La relación del control interno y la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L. - Piura - Año 2017 es directa. | Establecer la relación del control interno con la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L. - Piura - Año 2017. | <b>VI: Control Interno</b> | El Control Interno es el proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el fin de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos.<br>(Estupiñan, 2012) | Se evaluará el entorno que reflejan los colaboradores en la realización de su trabajo  | -Integridad y valores éticos.<br>-Estructura organizacional.<br>-Perfil del puesto.    | Encuesta<br>Entrevista<br><br>Análisis documental | Cuestionario<br>Guía de entrevista<br>Guía de revisión documental |
|  |  |  |  |                            |  | Se analizará la habilidad de la organización para identificar los riesgos internos y externos, que puedan llegar a afectar negativamente.                    | -Objetivos establecidos y comunicados.<br>-Identificación riesgos internos y externos. | Análisis documental<br>Encuesta<br>Entrevista     | Guía de revisión documental<br>Cuestionario<br>Guía de entrevista |
|  |  |  |  |                            |  | Se analizarán las acciones que ejecuta la gerencia y los colaboradores de la organización que permiten poder realizar las actividades que tienen designadas. | -Coordinación entre dependencias.<br>-Diseño de actividades de control.                | Encuesta<br>Entrevista                            | Cuestionario<br>Guía de entrevista                                |
|  |  |  |  |                            |  | Se evaluará la información que permita a los empleados cumplir con sus responsabilidades.  | -Información suficiente.<br>-Información comunicada en forma oportuna.                 | Encuesta<br>Entrevista                            | Cuestionario<br>Guía de entrevista                                |
|  |  |  |  |                            |  | Se evaluará la calidad del funcionamiento del control interno.   | -Evaluación del rendimiento.<br>-Procedimientos de seguimiento.                        | Encuesta<br>Entrevista                            | Cuestionario<br>Guía de entrevista                                |

|  |  |  |  |   |  |  |                        |                             |
|--|--|--|--|---|--|--|------------------------|-----------------------------|
|  |  |  |  | <b>VD: Eficiencia</b><br><br>Es una medida de la utilización de los recursos en los procesos; así mismo, se refiere a la mejor forma de hacer o realizar las cosas, a fin de que los recursos (personas, maquinas, materias primas) se apliquen de la forma más racional posible.<br>(Chiavenato, 2009) | Se evaluarán los recursos humanos invertidos en la realización del trabajo.    | -Número de personal.<br>- Capacitación del personal. | Encuesta<br>Entrevista | Cuestionario de entrevista  |
|  |  |  |  |   | Se evaluarán los recursos materiales invertidos en la realización del trabajo. | -Maquinaria<br>-Insumos.<br>-Unidad de transporte.   | Encuesta<br>Entrevista | Cuestionario de entrevista  |
|  |  |  |  |   | Se evaluarán los recursos económicos invertidos en la realización del trabajo. | -Costos de mano de obra.<br>-Costos administrativos. | Análisis documental    | Guía de revisión documental |

|   |  |
|---|--|
| <b>Problema Específico 01</b>   | <b>Objetivo Específico 01</b>  |
| ¿De qué manera el ambiente de control se relaciona con la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L. – Piura - Año 2017?      | Determinar la relación del ambiente de control con la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L. – Piura - Año 2017.                   |
| <b>Problema Específico 02</b>   | <b>Objetivo Específico 02</b>  |
| ¿De qué manera la evaluación del riesgo se relaciona con la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L. – Piura - Año 2017?    | Establecer la relación de la evaluación del riesgo con la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L. – Piura - Año 2017.               |
| <b>Problema Específico 03</b>   | <b>Objetivo Específico 03</b>  |
| ¿De qué manera las actividades de control se relacionan con la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L. – Piura - Año 2017? | Determinar la relación de las actividades de control con la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L. – Piura - Año 2017.             |
| <b>Problema Específico 04</b>   | <b>Objetivo Específico 04</b>  |
| ¿Cuál es la relación de la información y comunicación con la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L. – Piura - Año 2017?   | Establecer la relación del sistema de información y comunicación con la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L. – Piura - Año 2017. |
| <b>Problema Específico 05</b>   | <b>Objetivo Específico 05</b>  |
| ¿Cuál es la relación del monitoreo de actividades con la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L. – Piura - Año 2017?       | Determinar la relación del monitoreo de actividades con la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L. – Piura - Año 2017.              |

### Anexo 9. Matriz de instrumentos

#### -Cuestionario aplicado al personal administrativo de la empresa Full Services Regional E.I.R.L

| Problema   | Objetivo   | Hipótesis  | Variables          | Indicadores |   | Técnica / Instrumento   | Nº de Ítems | Ítems  |
|--|--|--|--------------------|-------------|---|-------------------------|-------------|--|
| ¿El control interno se relaciona con la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L. – Piura - Año 2017? | Establecer la relación del control interno con la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L. – Piura - Año 2017. | La relación del control interno y la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L. – Piura - Año 2017 es directa. | X: CONTROL INTERNO | X1.1        | Integridad y valores éticos.                | ENCUESTA / CUESTIONARIO | 1           | ¿Considera usted que en la empresa se propicia una cultura de valores éticos?  |
|  |  |  |                    | X1.2        | Estructura organizacional.                  |                         | 1           | ¿Usted está de acuerdo con la estructura organizacional de la empresa?   |
|  |  |  |                    | X1.3        | Perfil del puesto.                          |                         | 1           | ¿Considera usted que los requisitos solicitados por la empresa para el puesto que ocupa son los indicados?   |
|  |  |  |                    | X2.1        | Objetivos establecidos y comunicados.       | ENCUESTA / CUESTIONARIO | 2           | ¿A usted le han sido comunicados los objetivos de la empresa?<br>¿Las funciones que usted desarrolla están orientadas al logro de los objetivos de la empresa?                             |
|  |  |  |                    | X2.2        | Identificación riesgos internos y externos. |                         | 2           | ¿Conoce usted si la empresa tiene identificados los riesgos internos y externos?<br>¿Considera usted que es importante que la empresa tenga identificados los riesgos internos y externos? |
|  |  |  |                    | X3.1        | Coordinación entre dependencias.            | ENCUESTA / CUESTIONARIO | 1           | ¿Existe coordinación entre las dependencias de la empresa con la gerencia?   |
|  |  |  |                    | X3.2        | Diseño de actividades de control.           |                         |             |  |

|  |  |  |               |                         |   |                         |  |  |
|--|--|--|---------------|-------------------------|---|-------------------------|--|--|
|  |  |  |               | X4.1                    | Información suficiente.                   | ENCUESTA / CUESTIONARIO | 1  | ¿Conoce usted plenamente las funciones de su puesto de trabajo?  |
|  |  |  |               | X4.2                    | Información comunicada en forma oportuna. |                         | 1  | ¿La información proporcionada por la empresa es suficiente para el cumplimiento de sus funciones?              |
|  |  |  |               | X5.1                    | Evaluación del rendimiento.               | ENCUESTA / CUESTIONARIO | 1  | ¿Está de acuerdo usted con el proceso de evaluación del cumplimiento de sus funciones?                         |
|  |  |  |               | X5.2                    | Procedimientos de seguimiento.            |                         | 1  | ¿Se le evalúa periódicamente el cumplimiento de sus funciones?   |
|  |  |  | Y: EFICIENCIA | Y1.1                    | Número de personal.                       | ENCUESTA / CUESTIONARIO | 1  | ¿Considera usted que el número de trabajadores es el adecuado para que la empresa logre sus objetivos?         |
|  |  |  |               | Y1.2                    | Capacitación.                             |                         | 1  | ¿Considera importante la capacitación para el cumplimiento de sus funciones?                                   |
|  |  |  |               | Y1.3                    | Perfil del personal.                      |                         | 1  | ¿Existe evidencia que demuestre que usted posee la formación y experiencia requerida para el puesto que ocupa? |
|  |  |  |               | Y2.1                    | Maquinaria                                | ENCUESTA / CUESTIONARIO | 1  | ¿La empresa cuenta con maquinaria e insumos necesarios para el logro de sus objetivos?                         |
|  |  |  |               | Y2.2                    | Insumos.                                  |                         |  |  |
|  |  |  |               | Y2.3                    | Unidad de transporte.                     | 1                       | ¿La empresa cuenta con unidades de transporte necesarios para el logro de sus objetivos? |  |
|  |  |  |               | Y3.1                    | Costos de mano de obra.                   |                         |  |  |
|  |  |  | Y3.2          | Costos administrativos. |   |                         |  |  |

**Anexo 9. Matriz de instrumentos**  
**-Cuestionario aplicado a los mensajeros y motorizados de la empresa Full Services Regional E.I.R.L**

| Problema   | Objetivo   | Hipótesis  | Variables          | Indicadores |   | Técnica / Instrumento   | Nº de Ítems | Ítems  |
|--|--|--|--------------------|-------------|---|-------------------------|-------------|--|
| ¿El control interno se relaciona con la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L. – Piura - Año 2017? | Establecer la relación del control interno con la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L. – Piura - Año 2017. | La relación del control interno y la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L. – Piura - Año 2017 es directa. | X: CONTROL INTERNO | X1.1        | Integridad y valores éticos.                | ENCUESTA / CUESTIONARIO | 1           | ¿Considera usted que en la empresa se propicia una cultura de valores éticos?  |
|  |  |  |                    | X1.2        | Estructura organizacional.                  |                         | 1           | ¿Usted está de acuerdo con la estructura organizacional de la empresa?   |
|  |  |  |                    | X1.3        | Perfil del puesto.                          |                         | 1           | ¿Considera usted que los requisitos solicitados por la empresa para el puesto que ocupa son los indicados?   |
|  |  |  |                    | X2.1        | Objetivos establecidos y comunicados.       | ENCUESTA / CUESTIONARIO | 2           | ¿Le han sido comunicados los objetivos de la empresa?<br>¿Las funciones que usted desarrolla están orientadas al logro de los objetivos de la empresa? |
|  |  |  |                    | X2.2        | Identificación riesgos internos y externos. |                         |             |  |
|  |  |  |                    | X3.1        | Coordinación entre dependencias.            | ENCUESTA / CUESTIONARIO | 1           | ¿Está de acuerdo que usted realice coordinaciones con las distintas dependencias de la empresa?  |
|  |  |  |                    | X3.2        | Diseño de actividades de control.           |                         |             |  |
|  |  |  |                    | X4.1        | Información suficiente.                     | ENCUESTA / CUESTIONARIO | 1           | ¿Conoce usted plenamente las funciones de su puesto de trabajo?  |
|  |  |  |                    | X4.2        | Información comunicada en forma oportuna.   |                         | 1           | ¿Los documentos que debe repartir se le entregan en forma oportuna?  |

|  |  |  |               |      |                                |                         |   |  |  |
|--|--|--|---------------|------|--------------------------------|-------------------------|---|--|--|
|  |  |  |               | X5.1 | Evaluación del rendimiento.    | ENCUESTA / CUESTIONARIO | 1 | ¿Está de acuerdo usted con el proceso de evaluación del cumplimiento de sus funciones?                 |  |
|  |  |  |               | X5.2 | Procedimientos de seguimiento. |                         |   | 1  | ¿Se le evalúa periódicamente el cumplimiento de sus funciones?   |
|  |  |  | Y: EFICIENCIA | Y1.1 | Número de personal.            | ENCUESTA / CUESTIONARIO | 1 | ¿Considera usted que el número de trabajadores es el adecuado para que la empresa logre sus objetivos? |  |
|  |  |  |               | Y1.2 | Capacitación.                  |                         |   | 1  | ¿Considera importante la capacitación para el cumplimiento de sus funciones?                                   |
|  |  |  |               | Y1.3 | Perfil del personal.           |                         |   | 1  | ¿Existe evidencia que demuestre que usted posee la formación y experiencia requerida para el puesto que ocupa? |
|  |  |  |               | Y2.1 | Maquinaria                     | ENCUESTA / CUESTIONARIO | 1 | ¿Para que la empresa cumpla con sus objetivos, le proporciona las herramientas e insumos necesarios?   |  |
|  |  |  |               | Y2.2 | Insumos.                       |                         |   |  |  |
|  |  |  |               | Y2.3 | Unidad de transporte.          |                         |   | 1  | ¿La empresa cuenta con unidades de transporte necesarios para el logro de sus objetivos?                       |
|  |  |  |               | Y3.1 | Costos de mano de obra.        |                         |   |  |  |
|  |  |  |               | Y3.2 | Costos administrativos.        |                         |   |  |  |

**Anexo 9. Matriz de instrumentos**  
**-Guía de entrevista al gerente de la empresa Full Services Regional E.I.R.L**

| Problema   | Objetivo   | Hipótesis  | Variables          | Indicadores |   | Técnica / Instrumento           | Nº de Ítems | Ítems   |
|--|--|--|--------------------|-------------|---|---------------------------------|-------------|---|
| ¿El control interno se relaciona con la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L. – Piura - Año 2017? | Establecer la relación del control interno con la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L. – Piura - Año 2017. | La relación del control interno y la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L. – Piura - Año 2017 es directa. | X: CONTROL INTERNO | X1.1        | Integridad y valores éticos.                | ENTREVISTA / GUÍA DE ENTREVISTA | 1           | ¿Considera usted que sus colaboradores realizan la práctica de valores éticos en el ejercicio de sus funciones?   |
|  |  |  |                    | X1.2        | Estructura organizacional.                  |                                 | 1           | ¿Usted considera que la estructura organizacional de la empresa es la adecuada?   |
|  |  |  |                    | X1.3        | Perfil del puesto.                          |                                 | 1           | ¿Usted considera que los requisitos solicitados para los puestos de trabajo en su empresa son los adecuados?  |
|  |  |  |                    | X2.1        | Objetivos establecidos y comunicados.       | ENTREVISTA / GUÍA DE ENTREVISTA | 2           | ¿Cuál es el mecanismo utilizado por su empresa para transmitirles a sus colaboradores los objetivos de la misma?<br>¿Cuál es el propósito para usted de que los trabajadores conozcan los objetivos de la empresa?            |
|  |  |  |                    | X2.2        | Identificación riesgos internos y externos. |                                 | 3           | ¿Usted le toma importancia a los riesgos internos y externos?<br>¿Los riesgos identificados, se los comunica a sus colaboradores?<br>¿Cuál es la estrategia que usted utiliza para enfrentar los riesgos internos y externos? |
|  |  |  |                    | X3.1        | Coordinación entre dependencias.            | ENTREVISTA / GUÍA DE ENTREVISTA | 2           | ¿Existe coordinación entre las dependencias de la empresa con la gerencia?<br>¿Qué tipo de coordinación?  |
|  |  |  |                    | X3.2        | Diseño de actividades de control.           |                                 | 1           | ¿Cómo ejerce usted el control de las actividades de su empresa?   |
|  |  |  |                    | X4.1        | Información suficiente.                     | ENTREVISTA / GUÍA DE ENTREVISTA | 1           | ¿Sus colaboradores cuentan con la información suficiente para el cumplimiento de sus funciones?   |
|  |  |  |                    | X4.2        | Información comunicada en forma oportuna.   |                                 | 1           | ¿Los colaboradores cuentan con la información oportuna para el logro de los objetivos de la empresa?  |

|  |  |               |  |      |                                |                                 |   |  |
|--|--|---------------|--|------|--------------------------------|---------------------------------|---|--|
|  |  |               |  | X5.1 | Evaluación del rendimiento.    | ENTREVISTA / GUÍA DE ENTREVISTA | 1 | ¿Cómo evalúa usted el rendimiento de sus colaboradores?  |
|  |  |               |  | X5.2 | Procedimientos de seguimiento. |                                 | 1 | ¿Cómo realiza el acompañamiento y monitoreo de las funciones de sus colaboradores?   |
|  |  | Y: EFICIENCIA |  | Y1.1 | Número de personal.            | ENTREVISTA / GUÍA DE ENTREVISTA | 1 | ¿Considera usted que el número de trabajadores es el adecuado para que la empresa logre sus objetivos?                                 |
|  |  |               |  | Y1.2 | Capacitación.                  |                                 | 1 | ¿Cuántas capacitaciones realiza para sus colaboradores durante el año?   |
|  |  |               |  | Y1.3 | Perfil del personal.           |                                 |   |  |
|  |  |               |  | Y2.1 | Maquinaria                     | ENTREVISTA / GUÍA DE ENTREVISTA | 1 | ¿La empresa cuenta con maquinaria e insumos necesarios para el logro de sus objetivos?   |
|  |  |               |  | Y2.2 | Insumos.                       |                                 | 1 | ¿Cree usted que los insumos son utilizados en forma adecuada por parte del personal de la empresa?                                     |
|  |  |               |  | Y2.3 | Unidad de transporte.          |                                 | 1 | ¿Cree usted que el número de unidades de transporte que tiene la empresa, son las necesarias para cubrir toda la demanda del servicio? |
|  |  |               |  | Y3.1 | Costos de mano de obra.        |                                 |   |  |
|  |  |               |  | Y3.2 | Costos administrativos.        |                                 |   |  |

**Anexo 9. Matriz de instrumentos -Guía de revisión documental**

| Problema   | Objetivo   | Hipótesis  | Variables          | Indicadores |   | Técnica / Instrumento                               | Nº de Ítems | Ítems                                    |
|--|--|--|--------------------|-------------|---|---|-------------|--|
| ¿El control interno se relaciona con la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L. – Piura - Año 2017? | Establecer la relación del control interno con la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L. – Piura - Año 2017. | La relación del control interno y la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L. – Piura - Año 2017 es directa. | X: CONTROL INTERNO | X1.1        | Integridad y valores éticos.                |   |             |  |
|  |  |  |                    | X1.2        | Estructura organizacional.                  | ANÁLISIS DOCUMENTAL/<br>GUÍA DE REVISION DOCUMENTAL | 1           | ¿Cuál es el organigrama de la empresa?   |
|  |  |  |                    | X1.3        | Perfil del puesto.                          |   |             |  |
|  |  |  |                    | X2.1        | Objetivos establecidos y comunicados.       | ANÁLISIS DOCUMENTAL/<br>GUÍA DE REVISION DOCUMENTAL | 1           | ¿Cuáles son los objetivos de la empresa? |
|  |  |  |                    | X2.2        | Identificación riesgos internos y externos. |   |             |  |
|  |  |  |                    | X3.1        | Coordinación entre dependencias.            |   |             |  |
|  |  |  |                    | X3.2        | Diseño de actividades de control.           |   |             |  |
|  |  |  |                    | X4.1        | Información suficiente.                     |   |             |  |
|  |  |  |                    | X4.2        | Información comunicada en forma oportuna.   |   |             |  |

|  |  |  |               |      |                                |   |   |   |
|--|--|--|---------------|------|--------------------------------|---|---|---|
|  |  |  |               | X5.1 | Evaluación del rendimiento.    |   |   |   |
|  |  |  |               | X5.2 | Procedimientos de seguimiento. |   |   |   |
|  |  |  | Y: EFICIENCIA | Y1.1 | Número de personal.            |   |   |   |
|  |  |  |               | Y1.2 | Capacitación.                  |   |   |   |
|  |  |  |               | Y1.3 | Perfil del personal.           |   |   |   |
|  |  |  |               | Y2.1 | Maquinaria                     |   |   |   |
|  |  |  |               | Y2.2 | Insumos.                       |   |   |   |
|  |  |  |               | Y2.3 | Unidad de transporte.          |   |   |   |
|  |  |  |               | Y3.1 | Costos de mano de obra.        | ANÁLISIS DOCUMENTAL/<br>GUÍA DE REVISION DOCUMENTAL | 3 | Costo de mano de obra año 2014<br>Costo de mano de obra año 2015<br>Costo de mano de obra año 2016    |
|  |  |  |               | Y3.2 | Costos administrativos.        |   | 3 | Costos administrativos año 2014<br>Costos administrativos año 2015<br>Costos administrativos año 2016 |

## Anexo 10. Lineamientos para mejorar el control interno en la empresa Full Services Regional E.I.R.L – Piura

### 10.1. Introducción

El control interno, es un aspecto valioso al que muchas veces las empresas no le brindan la importancia necesaria, por no tener registros, responsables del control, o sistemas que faciliten esta sencilla pero tediosa actividad de la organización. Es así que esta tarea se vuelve importante, ya que su descontrol podría causar un impacto negativo económico, en el desarrollo de las actividades de la misma.

A través de la aplicación de instrumentos se descubrieron varias falencias por ejemplo, no todos los trabajadores tienen experiencia en el servicio, al personal no se le capacita seguido, falta de incentivos o reconocimientos por metas cumplidas, poco personal de mensajería, falta de insumos, etc. que impiden el logro del crecimiento de la empresa. Entonces, es vital realizar una propuesta que contribuya a eliminar las deficiencias que existen en la actualidad.

### 10.2. Análisis FODA

|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>Factores Externos</b> / <b>Factores Internos</b>   | Fortalezas  | Debilidades   |
|   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocimiento de los objetivos de la empresa por parte del personal.</li> <li>2. Conocimiento de las funciones.</li> <li>3. Comunicación directa.</li> <li>4. Trabajadores competentes.</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. No todos los trabajadores tienen experiencia en el servicio.</li> <li>2. Personal no tan capacitado.</li> <li>3. Falta de incentivos o reconocimientos por metas cumplidas.</li> <li>4. Poco personal de mensajería.</li> <li>5. Falta de insumos.</li> </ol> |
| Oportunidades   | <b>FO</b>   | <b>DO</b>   |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Incremento de la demanda del servicio.</li> <li>2. Alianzas estratégicas con empresa que desarrollan servicios de courier.</li> <li>3. Facilidad de acceso a la tecnología.</li> </ol>        | (F2,O3)<br>Involucrar paulatinamente tecnología para agilizar los procesos.   | (D5,O1 )<br>Realizar un programa de compra de insumos.  |
| Amenazas  | <b>EA</b>   | <b>DA</b>   |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aumento de los precios en la materia prima e insumos.</li> <li>2. Mejor remuneración de la competencia.</li> <li>3. Nuevos competidores.</li> <li>4. Constante cambio tecnológico.</li> </ol> | (F4,A3 )<br>Capacitar al personal.  | (D3,A2)<br>Desarrollar estrategia de reconocimiento a los trabajadores.   |

**10.3. Objetivos**

- Involucrar paulatinamente tecnología para agilizar los procesos.
- Realizar un programa de compra de insumos.
- Capacitar al personal.
- Desarrollar estrategia de reconocimiento a los trabajadores.

**10.4. Plan de Acción**

**10.4.1. Estrategia FO: Involucrar paulatinamente tecnología para agilizar los procesos.**

a) Descripción de la estrategia

La finalidad de esta estrategia es agilizar los procesos. La tecnología es importante, para realizar procesos de forma rápida. Se pretende que la tecnología sea usada por los colaboradores y así realicen sus actividades de forma eficiente.

b) Actividades

| Estrategia F.O<br><br>• Involucrar paulatinamente tecnología para agilizar los procesos. | Agosto |   |   |   | Septiembre |   |   |   | Octubre |   |   |   |
|--|--------|---|---|---|------------|---|---|---|---------|---|---|---|
|  | 1      | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 | 1       | 2 | 3 | 4 |
| 1. Determinar los bienes a implementar en las oficinas.                                  |        |   |   |   |            |   |   |   |         |   |   |   |
| 2. Elaborar el presupuesto de los bienes que serán adquiridos.                           |        |   |   |   |            |   |   |   |         |   |   |   |
| 3. Adquirir los bienes que han sido presupuestados.                                      |        |   |   |   |            |   |   |   |         |   |   |   |
| 4. Hacer un inventario de los bienes adquiridos.   |        |   |   |   |            |   |   |   |         |   |   |   |
| 5. Realizar la implementación de los bienes y monitorear.                                |        |   |   |   |            |   |   |   |         |   |   |   |

c) Responsable

Jefe de control, contador.

## d) Presupuesto

| Descripción  | Costo     |
|--|-----------|
| Determinar los bienes a implementar en las oficinas. (Impresiones) | S/. 20.00 |
| Elaborar el presupuesto de los bienes que serán adquiridos.        | S/. 50.00 |
| Adquirir los bienes que han sido presupuestados.                   | S/. 1 000 |
| Hacer un inventario de los bienes adquiridos.                      | S/. 50.00 |
| Realizar la implementación de los bienes y monitorear.             | S/. 50.00 |
| TOTAL  | S/. 1 170 |

## 10.4.2. Estrategia DO: Realizar un programa de compra de insumos.

## a) Descripción de la estrategia

A través de esta estrategia se pretende que los colaboradores puedan realizar sus responsabilidades de forma completa, debido a que tendrán los insumos necesarios en el desarrollo de sus funciones.

## b) Actividades

| Estrategia D.O<br>• Realizar un programa de compra de insumos.      | Agosto |   |   |   | Septiembre |   |   |   | Octubre |   |   |   |
|---|--------|---|---|---|------------|---|---|---|---------|---|---|---|
|   | 1      | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 | 1       | 2 | 3 | 4 |
| 1. Determinar los insumos necesarios en la realización del trabajo. |        |   |   |   |            |   |   |   |         |   |   |   |
| 2. Elaborar el presupuesto de los insumos que serán adquiridos.     |        |   |   |   |            |   |   |   |         |   |   |   |
| 3. Adquirir los insumos que han sido presupuestados.                |        |   |   |   |            |   |   |   |         |   |   |   |
| 4. Hacer un inventario de los insumos adquiridos.                   |        |   |   |   |            |   |   |   |         |   |   |   |
| 5. Realizar la implementación de los insumos y monitorear.          |        |   |   |   |            |   |   |   |         |   |   |   |

## c) Responsables

Jefe comercial, jefe de control, jefe de operación y servicios y contador.

## d) Presupuesto

| Descripción   | Costo             |
|---|-------------------|
| Determinar los insumos necesarios en la realización del trabajo.<br>(Impresiones) | S/. 20.00         |
| Elaborar el presupuesto de los insumos que serán adquiridos.                      | S/. 50.00         |
| Adquirir los insumos que han sido presupuestados.                                 | S/. 400.00        |
| Hacer un inventario de los insumos adquiridos.                                    | S/. 50.00         |
| Realizar la implementación de los insumos y monitorear.                           | S/. 50.00         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>S/. 570.00</b> |

## 10.4.3. Estrategia FA: Capacitar al personal.

## a) Descripción de la estrategia

A través de esta estrategia se pretende brindar a los colaboradores conocimientos y habilidades para que sean más aptos y así puedan desempeñar mejor sus funciones en la realización del trabajo.

## b) Actividades

| Estrategia F.A<br>• Capacitar al personal.                    | Agosto |   |   |   | Septiembre |   |   |   | Octubre |   |   |   |  |
|---|--------|---|---|---|------------|---|---|---|---------|---|---|---|--|
|   | 1      | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 | 1       | 2 | 3 | 4 |  |
| 1. Requerimiento del encargado para realizar la capacitación. |        |   |   |   |            |   |   |   |         |   |   |   |  |
| 2. Elaborar el presupuesto de la capacitación.                |        |   |   |   |            |   |   |   |         |   |   |   |  |
| 3. Realización de la capacitación.                            |        |   |   |   |            |   |   |   |         |   |   |   |  |
| 4. Seguimiento a los colaboradores.                           |        |   |   |   |            |   |   |   |         |   |   |   |  |

## c) Responsables

Secretaria, contador y jefe de control.

## d) Presupuesto

| Descripción  | Costo               |
|--|---------------------|
| Requerimiento del encargado para realizar la capacitación. | S/. 900.00          |
| Elaborar el presupuesto de la capacitación. (Impresiones)  | S/ 10.00            |
| Realización de la capacitación. (Refrigerios)              | S/. 60.00           |
| Seguimiento a los colaboradores.                           | S/. 50.00           |
| <b>TOTAL</b>   | <b>S/. 1 020.00</b> |

#### 10.4.4. Estrategia DA: Desarrollar estrategia de reconocimiento a los trabajadores.

## a) Descripción de la estrategia

Se busca a través de esta estrategia reconocer el buen trabajo desempeñado por los colaboradores, utilizando un documento de felicitaciones, con la finalidad de motivarlos en el cumplimiento de sus funciones.

## b) Actividades

| Estrategia D.A<br>• Desarrollar estrategia de reconocimiento a los trabajadores. | Agosto |   |   |   | Septiembre |   |   |   | Octubre |   |   |   |
|--|--------|---|---|---|------------|---|---|---|---------|---|---|---|
|  | 1      | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 | 1       | 2 | 3 | 4 |
| 1. Analizar el cumplimiento de funciones.  |        |   |   |   |            |   |   |   |         |   |   |   |
| 2. Identificar el número de colaboradores que les corresponde el reconocimiento. |        |   |   |   |            |   |   |   |         |   |   |   |
| 3. Efectuar el reconocimiento.   |        |   |   |   |            |   |   |   |         |   |   |   |
| 4. Verificar que se realicen los reconocimientos.                                |        |   |   |   |            |   |   |   |         |   |   |   |

## c) Responsables

Jefe de control, secretaria y gerente.

## d) Presupuesto

| <b>Descripción</b>  | <b>Costo</b>      |
|---|-------------------|
| Analizar el cumplimiento de funciones.  | S/. 50.00         |
| Identificar el número de colaboradores que les corresponde el reconocimiento. | S/. 50.00         |
| Efectuar el reconocimiento. (Impresiones)                                     | S/. 50.00         |
| Verificar que se realicen los reconocimientos.                                | S/. 40.00         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>S/. 190.00</b> |

## 10.5. Presupuesto total

| <b>ACTIVIDADES</b>   | <b>COSTO</b>        |
|--|---------------------|
| Involucrar paulatinamente tecnología para agilizar los procesos. | S/. 1 170.00        |
| Realizar un programa de compra de insumos.                       | S/. 570.00          |
| Capacitar al personal.   | S/. 1 020.00        |
| Desarrollar estrategia de reconocimiento a los trabajadores.     | S/. 190.00          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>S/. 2 950.00</b> |

La inversión total es de S/. 2 950.00

## 10.6. Relación Beneficio – Costo

A continuación se detallan los ingresos totales del 2016:

| MES          | INGRESOS MENSUALES   |                      |
|--------------|----------------------|----------------------|
| ENERO        | S/.15,060.00         |                      |
| FEBRERO      | S/.15,387.00         |                      |
| MARZO        | S/.15,343.00         |                      |
| ABRIL        | S/.14,380.00         |                      |
| MAYO         | S/.15,357.00         |                      |
| JUNIO        | S/.15,872.00         |                      |
| JULIO        | S/.16,125.00         |                      |
| AGOSTO       | S/.14,278.00         |                      |
| SETIEMBRE    | S/.14,047.00         |                      |
| OCTUBRE      | S/.15,334.00         |                      |
| NOVIEMBRE    | S/.15,581.00         |                      |
| DICIEMBRE    | S/.16,780.00         |                      |
| <b>TOTAL</b> | <b>S/.183,544.00</b> | <b>S/.183,544.00</b> |

Fuente: Información de la empresa Full Services Regional E.I.R.L  
Elaboración Propia

Las ventas totales de la empresa Full Services Regional E.I.R.L con respecto al año 2016 son de S/.183,544.00, lo cual se espera un crecimiento del 10% para fines del año 2017. Teniendo en cuenta que la inversión total es de S/. 2 950.00

|                                       |               |
|---------------------------------------|---------------|
| Ventas Totales 2016:                  | S/.183,544.00 |
| Crecimiento esperado para fines 2017: | 10%           |
| Total inversión para el lineamiento:  | S/. 2 950.00  |
| Beneficio – Costo                     | ?             |

$$\text{Incremento de Ventas} = \text{S/. } 183,544.00 * 10\% \\ \text{S/. } 18,354.40$$

$$\text{Relación Beneficio-Costo} = \frac{\text{S/. } 18,354.40}{\text{S/. } 2 950.00}$$

$$\text{Relación Beneficio-Costo} = \text{S/. } 6.22$$

**Anexo 11. Acta de aprobación de originalidad**

|  |   |                          |
|--|---|--------------------------|
|  <b>UCV</b><br>UNIVERSIDAD<br>CÉSAR VALLEJO | <b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE<br/>         TESIS</b> | Código : F06-PP-PR-02.02 |
|  |   | Versión : 07             |
|  |   | Fecha : 31-03-2017       |
|  |   | Página : 1 de 1          |

Yo, Freddy William Castillo Palacios, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Filial Piura, revisor (a) de la tesis titulada

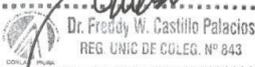
“ EL CONTROL INTERNO Y SU RELACIÓN CON LA  
 EFICIENCIA DE LA EMPRESA FULL SERVICES  
 REGIONAL E.I.R.L - PIURA - AÑO 2017  
 .....  
 ..... ”

del (de la) estudiante GUERRERO GUAYLUPO, CLAUDIA

constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Piura, 14 de Julio de 2017

  
  
 Dr. Freddy W. Castillo Palacios  
 REG. UNIC DE COLEG. Nº 843  
 .....  
 Firma

Dr. Freddy William Castillo Palacios

DNI: 02842237

|         |                            |        |   |        |           |
|---------|----------------------------|--------|---|--------|-----------|
| Elaboró | Dirección de Investigación | Revisó | Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad | Aprobó | Rectorado |
|---------|----------------------------|--------|---|--------|-----------|

**Anexo 12. Declaratoria de Autoría****UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO****RESOLUCIÓN DEL VICERRECTORADO ACADÉMICO Nº 0011-2016-UCV-VA**

Yo, Claudia del Milagro Guerrero Guaylupo, estudiante de la Escuela Profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo, sede Piura, declaro que el trabajo académico titulado: “El control interno y su relación con la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L – Piura, año 2017” presentada en 111 folios para la obtención del grado académico /título profesional de Licenciada en administración es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda la cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Piura, 11 de Julio del 2017.

---

Claudia del Milagro Guerrero Guaylupo

DNI Nº 72038454

**Anexo 13. Autorización de publicación de tesis en repositorio**

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b> | Código : F08-PP-PR-02.02<br>Versión : 07<br>Fecha : 31-03-2017<br>Página : 111 de 111 |
|---|--|---|

Yo Claudia del Milagro Guerrero Guaylupo , identificado con DNI N° 72038454, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo ( x ) , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado “El control interno y su relación con la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L – Piura, año 2017”; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

\_\_\_\_\_  
FIRMA

DNI: 72038454

FECHA: 06 de octubre del 2017

|         |                            |        |   |        |           |
|---------|----------------------------|--------|---|--------|-----------|
| Elaboró | Dirección de Investigación | Revisó | Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad | Aprobó | Rectorado |
|---------|----------------------------|--------|---|--------|-----------|