



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Estrategias de Control Interno en la empresa Multiservicios  
Obreman S.A.C., Huaral, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

**AUTORES:**

García Huachaca, Miguel Ángel (ORCID: 0000-0002-4408-9217)

Obregon Tarazona, Cristian Ricardo (ORCID: 0000-0003-4606-7713)

**ASESOR:**

Dr. Jiménez Calderón, César Eduardo (ORCID: 0000-0001-7894-7526)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

Dedico esta tesis a mis padres, que me apoyaron de manera incondicional, moral y económica durante todos estos años en mi formación académica. A mis padrinos que durante todos estos años también me brindaron su apoyo y consejos para seguir superándome cada día más y más en el transcurso de mi carrera profesional.

Sr. Garcia Huachaca, Miguel Angel

Dedico esta tesis en primer lugar a mis padres, que sin su apoyo y confianza nada de este logro sería posible. También a las personas muy cercanas a mí, que han estado ahí motivándome día a día para cumplir este gran desafío, que es acabar con mi carrera universitaria.

Sr. Obregon Tarazona, Cristian Ricardo

## **Agradecimiento**

Agradezco a la Universidad César Vallejo y a cada uno de los profesores por sus enseñanzas y consejos que nos brindaron durante estos cinco años en mi carrera profesional. Así mismo, agradezco a nuestro asesor de tesis, el Dr. César Jiménez Calderón, por su valioso asesoramiento y por brindarme sus conocimientos y guía en todo el proceso de la realización de esta tesis.

Sr. Garcia Huachaca, Miguel Angel

Agradezco a la Universidad César Vallejo Lima Norte y a los docentes que me tocó en este camino de 5 años, me brindaron enseñanza, consejos. Así mismo, agradecer a nuestro asesor de tesis, el Dr. César Jiménez Calderón, por su gran trabajo como asesor, por su valioso conocimiento e instrucción en este proceso de la tesis.

Sr. Obregon Tarazona Cristian Ricardo

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	25
VII. RECOMENDACIONES	26
REFERENCIAS	27
ANEXOS	32

## Índice de tablas

Tabla 1.	Matriz de Operacionalización	46
Tabla 2.	Matriz de Consistencia	48
Tabla 3.	Matriz de Validación	51
Tabla 4.	Alfa de Cronbach	32
Tabla 5.	Distribución de las frecuencias para la dimensión Normativa de control	17
Tabla 6.	Distribución de las frecuencias para la dimensión Evaluación del riesgo	17
Tabla 7.	Distribución de las frecuencias para la dimensión Actividades de control	18
Tabla 8.	Distribución de las frecuencias para la dimensión Información y comunicación	18
Tabla 9.	Distribución de las frecuencias para la dimensión Actividades de supervisión	19
Tabla 10.	Correlaciones para las dimensiones de Control Interno	32
Tabla 11.	Relación de las dimensiones con la variable Control Interno	22

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación del control interno en la empresa Multiservicios Obreman S.A.C., Huaral, 2021, con las interacciones de las cinco dimensiones: normativa de control, evaluación del riesgo, actividades de control, información y comunicación y actividades de supervisión. De esta manera, el control interno según el autor Bazán (2019) indicó que una parte importante en la gestión empresarial es mejorar el funcionamiento de toda la organización mediante sistemas de control para referir las eficiencias de las actividades y la fiabilidad de los reportes. Las cinco dimensiones fueron correlacionadas mediante el programa SPSS. La metodología utilizada durante la investigación fue de tipo aplicada con un enfoque cuantitativo, siendo de tipo descriptivo, no experimental, de corte transversal. La relación de la variable control interno fue altamente significativa con los trabajadores de la empresa ( $P < 0.05$ ). El coeficiente de determinación (CD) de las correlaciones de las dimensiones fueron; normativa de control y actividades de control (CD= 0.25), actividades de supervisión y actividades de control (CD= 0.21) y evaluación del riesgo e información y comunicación (CD= 0.31). En conclusión, el control interno en la empresa Multiservicios Obreman S.A.C., Huaral relacionado con las interacciones de las dimensiones normativa de control, evaluación del riesgo, actividades de control, información y comunicación y actividades de supervisión fue significativa.

**Palabras clave:** Normativa de control, evaluación del riesgo, actividades de control, información y comunicación y actividades de supervisión.

## **Abstract**

The general objective of this research was to determine the relationship of internal control in the company Multiservicios Obreman SAC, Huaral, 2021, with the interactions of the five dimensions: control regulations, risk assessment, control activities, information and communication and activities of supervision. In this way, the internal control according to the author Bazán (2019) indicated that an important part in business management is to improve the functioning of the entire organization through control systems to refer to the efficiencies of the activities and the reliability of the reports. The five dimensions were correlated using the SPSS program. The methodology used during the investigation was applied with a quantitative approach, being descriptive, not experimental, cross-sectional. The relationship of the internal control variable was highly significant with the company's workers ( $P < 0.05$ ). The coefficient of determination (CD) of the correlations of the dimensions were; control regulations and control activities (CD= 0.25), supervision activities and control activities (CD= 0.21) and risk assessment and information and communication (CD= 0.31). In conclusion, the internal control in the company Multiservicios Obreman S.A.C., Huaral related to the interactions of the normative dimensions of control, risk assessment, control activities, information and communication and supervision activities was significant.

**Keywords:** Control regulations, risk assessment, control activities, information and communication and supervision activities.

## **I. INTRODUCCIÓN**

La realidad problemática en la empresa Multiservicios Obreman S.A.C. establecida en Huaral, se pudo evidenciar que existe un inadecuado control interno. Una de estas causas de ello se evidenció por una deficiencia en la normativa de control en la empresa Multiservicios Obreman S.A.C. Otra deficiencia fue la carencia en la evaluación de riesgos en la empresa. Así mismo, se analizó una carencia en las actividades de control en la empresa Multiservicios Obreman S.A.C. Una cuarta deficiencia se debió a la deficiente información y comunicación dentro de la empresa Multiservicios Obreman S.A.C. Y como última deficiencia observada fue la falta de supervisión de actividades.

La primera carencia relacionada a la normativa de control en Huaral evitó que se cumplieran con los proyectos ya establecidos por parte de la empresa Multiservicios Obreman S.A.C. La normativa de control fue afectada debido a una inapropiada administración de los altos mandos de la institución. Esta inapropiada administración fue debido a que la empresa no solía organizarse a sí misma en base a sus objetivos trazados, por lo que no contaban con una estructura organizacional.

La segunda carencia referida a la evaluación del riesgo en Huaral provocó la falta de compromiso por parte de los colaboradores en la empresa Multiservicios Obreman S.A.C. La evaluación de riesgos fue afectada por una ineficiente capacidad de respuesta en la ejecución de obras. Esta ineficiente capacidad de respuesta es debido a que no se contaban con los equipos de protección personal adecuados, esto ponía en riesgo la integridad de los operadores, además de que no estaban asegurados a un seguro complementario de trabajo de riesgo (SCTR).

La tercera carencia encontrada en este estudio fue las actividades de control en Huaral que provocó pérdidas económicas innecesarios en la empresa Multiservicios Obreman S.A.C. Las actividades de control fueron afectadas porque no se contaba con una lista de cotejos (CHECK-LIST) donde se detallarán las actividades a realizar. No se contaba con una lista de cotejos debido a que no había procedimientos de autorización y aprobación para cualquier movimiento en la empresa, por lo que esto retrasaba las obras y ocasionaban pérdidas.



La cuarta carencia referida como información y comunicación en Huaral estuvo relacionada a los colaboradores en conocer sus actividades y responsabilidades dentro de la empresa Multiservicios Obreman S.A.C. La información y comunicación fue afectado por un mal clima laboral, donde no interactuaban y no les llegaba el mensaje adecuado. No interactuaban entre ellos por el mismo celo profesional, esto generaba un conflicto interno que impedía una comunicación fluida y por ende no trabajaban en equipo.

La quinta carencia llamada como supervisión de actividades en Huaral generó que no haya fidelización de los consumidores en la empresa Multiservicios Obreman S.A.C. La supervisión de actividades fue afectada por una inadecuada inspección de monitoreo al momento de ejecutar los proyectos. La inadecuada inspección fue debido a que los encargados de supervisar las obras no acompañan a los operadores para realizar el seguimiento continuo, esto generaba retraso ya que no había quien dirija la operación y por ende causaba inconformidad en los clientes.

En síntesis, el control interno en la empresa Multiservicios Obreman S.A.C., requirió de mejoras ante las deficiencias en la normativa de control, evaluación del riesgo, actividades de control, información y comunicación y supervisión de actividades, todas las deficiencias mencionadas son las fallas principales ante el inapropiado control interno que surgió en la empresa Multiservicios Obreman S.A.C., evidenciándose un control inadecuado en cada uno de sus procesos administrativos.

El inconveniente principal de la investigación fue: ¿Qué relación existe con el control interno en la empresa Multiservicios Obreman S.A.C., 2021, con las interacciones de las dimensiones normativa de control, evaluación del riesgo, control de actividades, información y comunicación y supervisión de actividades? Así mismo, los problemas específicos fueron: (a) ¿Qué relación existe con la normativa de control y las actividades de control en la empresa Multiservicios Obreman S.A.C.?, (b) ¿Qué relación existe con las actividades de supervisión y las actividades de control en la empresa Multiservicios Obreman S.A.C., (c) ¿Cuál es

la relación entre la evaluación de riesgo y la información y comunicación en la empresa Multiservicios Obreman S.A.C.?

La justificación del presente trabajo se abarcó en tres niveles: teórico, práctico y metodológico. A nivel teórico, permitirá obtención de información actual sobre la variable control interno con sus respectivas dimensiones dentro de la empresa Multiservicios Obreman S.A.C., la cual también servirá como base para el desarrollo de futuras investigaciones. A nivel práctico, esta investigación será conveniente para analizar el nivel de relación sobre que la variable de estudio y sus dimensiones, ya que actualmente la empresa, no está considerando un correcto manejo del control interno en cada una de sus respectivas jurisdicciones. Este proyecto tiene como propósito mostrar la importancia del control interno para mejorar en los procesos administrativos, permitiéndole a la empresa una mejor productividad. A nivel metodológico, esta investigación se realizó a partir del uso de métodos científicos para identificar el problema existente dentro de la organización y poder iniciar con su respectivo desarrollo.

El propósito general de la investigación fue: analizar la relación del control interno en la empresa Multiservicios Obreman S.A.C., 2021, con las interacciones de las dimensiones normativa de control, evaluación del riesgo, actividades de control, información y comunicación y actividades de supervisión. De igual manera, los objetivos específicos fueron: (a) Establecer la relación entre la normativa de control y las actividades de control en la empresa Multiservicios Obreman S.A.C., (b) Establecer la relación entre las actividades de supervisión y las actividades de control en la empresa Multiservicios Obreman S.A.C., (c) Establecer la relación entre la evaluación de riesgo y la información y comunicación en la empresa Multiservicios Obreman S.A.C.

Por último, la hipótesis general del proyecto fue que existe relación significativa: el control interno en la empresa Multiservicios Obreman S.A.C., 2021, está relacionado con las interacciones de las dimensiones normativa de control, evaluación del riesgo, control de actividades, información y comunicación y supervisión de actividades. Así mismo, las hipótesis específicas fueron: (a)

Establecer la relación entre la normativa de control y las actividades de control en la empresa Multiservicios Obreman S.A.C., (b) Establecer la relación entre las actividades de supervisión y las actividades de control en la empresa Multiservicios Obreman S.A.C., (c) Establecer la relación entre la evaluación de riesgo y la información y comunicación en la empresa Multiservicios Obreman S.A.C.

## II. MARCO TEÓRICO

El control interno refiere a las eficiencias de las actividades y la fiabilidad de reportes, es por ello que es una parte importante en la gestión empresarial, además de mejorar el funcionamiento de toda organización mediante sistemas de control que se exige hoy en día, Bazán (2019).

En el contexto nacional, el control interno, Ucharico (2017) determinó que control interno viene a ser un conjunto de procedimientos necesarios para contrarrestar con los riesgos que se puedan originar dentro de la compañía.

En cuanto a la primera dimensión normativa de control, Mercado (2019) determinó que la normativa de control mejora el funcionamiento de la organización con relación a los trabajadores y las actividades a desarrollar, permite que exista un mejor control interno donde se detallan las funciones que cada quien deba cumplir, para el beneficio tanto del personal como de la institución. Pero la empresa Multiservicios Obreman S.A.C. en Huaral carecieron de contar con una adecuada normativa de control en el momento de ejecución de las obras. Estas carencias ocasionaron un retraso en las obras.

En cuanto a la segunda dimensión evaluación de riesgos, Espinoza (2019) determinó que las evaluaciones de riesgos permiten tener un conocimiento más detallado sobre las actividades que puedan ocasionar estos riesgos y posteriormente accidentes laborales, es importante realizar estas evaluaciones preventivas ya sean necesarias o no, esto para el bienestar de la persona y la empresa. Pero la empresa Multiservicios Obreman S.A.C. en Huaral desconocieron la importancia de las evaluaciones de riesgo, por lo que realizaban sus actividades diarias sin un control preventivo, sin tener en cuenta los riesgos que ocasionan las maquinarias pesadas. Este desconocimiento provoca un mal desempeño de los colaboradores, ya que no se sienten respaldados.

Así mismo, Garay y Aguirre (2020) afirmaron que la evaluación de riesgos permite detectar posibles riesgos que se podrían materializar, y de cómo puede afectar al normal proceso de producción. Es por ello que mediante estas

evaluaciones se puede tener en cuenta el nivel de impacto y posibles escenarios en donde se pueda originar. Pero la empresa Multiservicios Obreman S.A.C. en Huaral desconocieron las consecuencias que trae una ineficiente evaluación de riesgos, es por ello que no lo aplicaban dentro de la organización. Este desconocimiento provocó un déficit dentro del entorno.

En cuanto a la tercera dimensión control de actividades, Alarcón (2017) afirmó que las actividades de control se emplean en todos los niveles de la institución, en diferentes procedimientos establecidos mediante un control, esto mejora el cumplimiento y logro de los objetivos. Pero la empresa Multiservicios Obreman S.A.C. en Huaral careció de un control de sus actividades cotidianas, no existe un orden establecido para cada labor y función que tiene que realizar el operador con la maquinaria, por lo que se genera malestar con el personal y área de RR.HH. Estas carencias evitan un mejor desarrollo en la ejecución de obras, e inconformidad por parte de los clientes.

Así mismo, Nolasco (2020) afirmó que las actividades de control permiten trabajar con mayor seguridad, debido que se cuenta con un control para cualquier actividad interna, esto ayuda a mantener un orden en lo laboral y administrativo. Pero la empresa Multiservicios Obreman S.A.C. Huaral desconocieron la importancia de llevar un control establecido para realizar cualquier actividad de la empresa. Este desconocimiento origina un desorden administrativo. Por lo que no había un adecuado orden y funcionamiento de actividades.

En cuanto a la cuarta dimensión información y comunicación, Mittani (2018) sostuvo que la información y comunicación dentro de las compañías es de suma importancia, para que los involucrados dentro de ella, desde la limpieza hasta los altos mandos, tengan conocimiento de los objetivos que se traza la organización, de tal manera que todos marchen hacia una misma dirección. A su vez, la información tiene que ser clara y concisa para que a todos les llegue el mensaje. Pero la empresa Multiservicios Obreman S.A.C. en Huaral desconocieron el hecho de brindar información relevante a todo el personal, por lo que tampoco existía una

comunicación fluida dentro de la organización. Este desconocimiento ocasionó un clima laboral no muy favorable y opiniones divididas.

En cuanto a la quinta dimensión supervisión de actividades, Ruiz (2018) determinó una mejora en la empresa debido a una correcta supervisión de actividades, llevar a cabo una inspección en la cual se tenga en cuenta los procesos a desarrollar de manera eficiente, esto genera un beneficio empresarial, así como una mejora de producción y mejora en las ganancias financieras. Pero la empresa Multiservicios Obreman S.A.C. careció de una supervisión de actividades en la ejecución de sus obras, por lo que no existía una pauta establecida para el desarrollo de dichos trabajos. Estas carencias provocaron pérdidas económicas, debido a que se llevaba más tiempo de lo establecido en terminar con el proyecto.

Además, Quispe, (2016) determinó que, si una empresa quiere permanecer en un mercado tan competitivo, es fundamental ofrecer productos o servicios de una excelente calidad, pero esto no sería posible si no se hace un seguimiento a los procesos de su elaboración. Pero la empresa Multiservicios Obreman S.A.C. Huaral desconocieron los conocimientos sobre la supervisión de sus servicios. Estas carencias generaron fallas en las maquinarias por una ineficiente supervisión, por ende, pérdidas económicas innecesarias.

En el contexto Internacional, el control interno, Carrera Y Pérez (2020) afirmaron que en la última década se observó una gran cantidad de empresas pequeñas, medianas y grandes, empleando esta estrategia de control interno para obtener mejores resultados en sus producciones.

En cuanto a la primera dimensión normativa de control, Peña y Salcedo (2017) afirmaron que la normativa de control influye en las atribuciones y responsabilidades de cada operación, con la finalidad de evitar conflictos. Estas deben estar ajustadas por la organización según a su modalidad de operar, así mismo redefinirse cuando sea solicitado mediante las nuevas tendencias empresariales, esto ocasiona mejores resultados en su producción. Pero la empresa Multiservicios Obreman S.A.C. Huaral gestionaron débilmente las funciones a realizar, y no se cumplía con los plazos establecidos. Esta deficiencia generó

disconformidad en el entorno de la empresa, desde los altos mandos hasta el encargado de RR. HH.

En cuanto a la segunda dimensión evaluación de riesgos, Barzaga y Nevárez (2018) Observó que realizar una evaluación inicial de riesgos permite identificar el peligro dentro y fuera de la empresa, de tal manera que una vez identificado, se puede eliminar o controlar el riesgo. Para ello es necesario ciertas medidas concretas, como el analizar el origen del riesgo y controlar periódicamente las condiciones en las cuales se labora. Pero la empresa Multiservicios Obreman S.A.C. Huaral carecía de uno o más encargados de realizar dichas evaluaciones, no solamente en el área interno, sino en la ejecución de obras. Estas carencias originaron pérdidas económicas a la empresa, debido a las multas por no contar con los equipos de protección personal.

En cuanto a la tercera dimensión control de actividades, Rivera (2019) manifiesta que el control de actividades es una tarea de la compañía, que incluye responsabilidades compartidas por todos los que conforman la organización, así sean menos importantes. Permite llevar un mejor control y diagnóstico de las acciones rutinarias y aprobaciones de nuevos funcionamientos. Pero la empresa Multiservicios Obreman S.A.C. Huaral carecía de un plan estratégico, de un check list, donde esté detallado las actividades a desarrollar en la jornada laboral, y las funciones que se tenían que cumplir. Esta carencia provocó una pésima gestión sobre los proyectos a ejecutar.

Igualmente, Gómez (2017) indicó que el control de actividades se realiza en base a la obtención de mejores resultados, de ver un progreso en la elaboración de los trabajos que asigna la gerencia. Se realiza en cada periodo, y permite contar con un control más detallado sobre las tareas. Pero la empresa Multiservicios Obreman S.A.C. Huaral carecía de un control definido para ejecutar sus actividades. Esta carencia origina una descoordinación interna, por lo que no se llegaron a cumplir ciertos proyectos.

Igualmente, González (2017) indicó que las actividades de control contribuyen a un mejor desempeño en cuanto a las funciones a realizar, ayuda a

llevar un mejor control no solamente de los trabajos, sino de los proveedores y todo lo que esté relacionado con la empresa. Pero la empresa Multiservicios Obreman S.A.C. Huaral careció de una lista de cotejo donde figuren todas las actividades a realizar. Esta carencia provoca retrasos con la llegada de los proveedores de repuestos y combustible.

En cuanto a la cuarta dimensión información y comunicación, Gonzales y Cervantes (2017) aseguran que gestionar la buena información y una comunicación entendible permite que los integrantes de la compañía tengan definidos los roles, a su vez le permite establecer un esquema de trabajo flexible. Mediante una comunicación efectiva se puede desarrollar una retroalimentación. Pero la empresa Multiservicios Obreman S.A.C. Huaral no cumplía con brindar información apropiada de los objetivos que se trazaba la empresa. Esta carencia provocó malos resultados y disconformidad con los jefes de área por no hacer llegar el mensaje adecuado a los colaboradores.

Así mismo, Cachán (2016) afirmó que la información y comunicación permite una mejor conexión laboral entre todos los integrantes de la empresa, y con ello contar con un mejor compromiso laboral. Pero la empresa Multiservicios Obreman S.A.C. Huaral carecía de brindar una buena información al personal, además de no incentivar a una comunicación grupal. Esta carencia provocó una incertidumbre con los colaboradores, debido a que no les llegaba el mensaje correcto.

Por otro lado, Vilanova (2021) también mencionó que una buena comunicación dentro de toda organización es esencial para un buen funcionamiento interno. Mejora la relación entre compañeros, y esto hace que trabajen como un equipo. Pero la empresa Multiservicios Obreman S.A.C. Huaral desconocieron la importancia que conlleva una buena comunicación organizacional. Este desconocimiento ocasionó un pésimo clima laboral, por lo que los colaboradores no se sentían a gusto de pertenecer a la empresa.

En cuanto a la quinta dimensión actividades de supervisión, Ronen (2020) Manifiesta que la supervisión de las actividades a realizar se tiene que hacer de manera constante, debido a que, mediante ello, se evalúa el crecimiento de los



trabajos y habilidades de los integrantes. Mediante la supervisión se analiza el desarrollo óptimo de esos recursos, mejora en la productividad de los empleados, así obtener una adecuada rentabilidad. Pero la empresa Multiservicios Obreman S.A.C. Huaral carecía de personal que acompañe a los operadores y supervisar los trabajos en el campo. Estas carencias generan disconformidad con los clientes, debido a que no se realizaba el proyecto a la medida que ellos lo solicitaban.

En los enfoques conceptuales, se encontró distribuidos por cada dimensión del control interno: normativa de control, evaluación del riesgo, actividades de control, información y comunicación y actividades de supervisión. En cuanto a la primera dimensión normativa de control, García (2014, p.27) sostuvo que la normativa de control está orientado a un conglomerado de normas, procedimientos y estructuras que funcionan como origen para tener un funcionamiento indicado sobre el control interno. En cuanto a la segunda dimensión evaluación del riesgo, Urquiza (2015, p.15) sostuvo que se trata de un proceso permanente que se realiza con la finalidad de que la organización pueda estar preparado para enfrentar eventos e imprevistos.

En cuanto a la tercera dimensión actividades de control, Manosalvas, Cartagena y Baque (2019, p.21) sostuvieron que es el elemento que establece los trámites de autorización y aprobación que ayudan a que las normas de la empresa se realicen con seguridad en cada uno de los horizontes de la organización, en las distintas fases de procesos y actividades de la empresa.

En cuanto a la cuarta dimensión información y comunicación, Navarro y Ramos (2016, p.42) sostuvieron que está referido a todo tipo de información pertinente que permita llevar el control interno dentro de la organización de manera responsable. Es aquí donde los responsables de la administración obtienen información relevante y de calidad con el fin de ser procesada.

En cuanto a la quinta dimensión actividades de supervisión, Müller (2019, p.19) sostuvo que son actividades que son incorporadas dentro de las operaciones y procesos de supervisión, todo ello buscando la mejora y evaluación de las

actividades. El sistema de control interno debe de supervisarse con el objetivo de ver la calidad, comunicando las deficiencias que puedan existir.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

El tipo de investigación que se presenta fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo. Según Fernández (2016) afirma que se basa en comparar la teoría con la realidad, haciendo uso de los conocimientos en la práctica. Es decir, convierte el conocimiento teórico en instrumentos que pueden ser muy útiles para analizar diferentes eventos.

El diseño de la investigación estuvo orientada a un diseño no experimental. Sobre ello, García y Sánchez (2020) nos argumentan que se origina principalmente en la observación de acontecimientos tal y como se manifiestan en su entorno, para luego examinarlos. De esta forma, se puede estudiar la conducta de los fenómenos en su propio contexto, para el desarrollo de la investigación.

Así mismo, la presente investigación fue de nivel descriptivo. Al respecto Machecha y Boada (2020) nos afirman que este método se basa en medir y recolectar información sobre una determinada variable, así como de las dimensiones o elementos de la deficiencia a investigar. De esta manera se puede demostrar lo que es construyendo preguntas y haciendo uso de técnicas como la observación, entre otros.

Para la elaboración del cuestionario se tomó como referencia los resultados de la entrevista realizada a 3 expertos dentro de la empresa (Ver Anexo 4).

#### **3.2. Variables y Operacionalización**

La presente investigación se formó con la variable Control Interno y sus cinco dimensiones.

Al respecto Meléndez (2016) nos manifiesta que esta se conceptualiza como un mecanismo de dirección, abarca el proyecto de organización respecto a los mecanismos y medios que de manera organizada se acogen o se emplean en las organizaciones fomentando un desarrollo constante ejecutado por la dirección, gerencia y colaboradores de la organización, para el cuidado y seguridad de sus activos y patrimonios impulsando un grado de rentabilidad mayor. Para la variable

de control interno se considerará emplear cinco dimensiones para su respectivo estudio.

Asimismo, las dimensiones estuvieron compuestas de indicadores e ítems, en las que se tendrá un número total de 11 indicadores y un número total de 21 ítems.

Finalmente, se usó como instrumento el cuestionario, en donde por medio de una escala de medición tipo Likert se establecerá los criterios de evaluación, donde se optará por uno de los cinco valores de la escala, permitiéndonos medir la percepción de los encuestados (Ver Anexo 1).

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

Pastor (2019) manifestó que la población de estudio es un conjunto de personas u objetos de los cuales se pretende entender sus características similares.

La presente investigación estuvo compuesta por una población de veinte colaboradores, los cuales conforman a la empresa Multiservicios Obreman S.A.C.

La investigación adaptó una muestra censal, debido a que se tomó a todos los colaboradores de la población a estudiar, la cual como se mencionó está compuesta por un total de 20 colaboradores.

Se elaboró la encuesta a la población de 20 trabajadores de la empresa Multiservicios Obreman S.A.C., utilizando la prueba de Alfa de Cronbach, el cual nos dio como resultado la cantidad de 0.877, indicando ser un valor aceptable, comprobando la fiabilidad y solidez del instrumento empleado.

Hernández y Carpio (2019) definieron que el muestreo no probabilístico-intencional, hace mención a que se trabajará una muestra censal para la elaboración del estudio. Este método se presenta cuando se escoge por criterio del investigador los elementos a estudiar, haciendo uso de un buen criterio que resulte relevante.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### Fase 1: Aplicación de la Entrevista

Para la recolección de datos se elaboró una entrevista a 3 colaboradores dentro de la empresa, donde se recopilaron los datos más relevantes que permitieron deducir la característica del control interno en la empresa Multiservicios Obreman S.A.C., 2021.

En esta investigación se adaptó la técnica de la entrevista. Al respecto Ávila, González y Licea (2020) nos dicen que es una técnica en la que una persona gestiona información con un grupo de personas, de tal manera que se obtenga datos pertinentes respecto al problema determinado. Es decir, se trata de intercambiar información entre una persona que es el entrevistador y un grupo de personas que son los entrevistados mediante un diálogo formal.

Las conclusiones de las preguntas brindadas por parte de los 3 colaboradores son:

Primera Pregunta: En conclusión, los 3 colaboradores coincidieron que el control interno es una estrategia importante y esencial para la empresa Multiservicios Obreman S.A.C.

Segunda Pregunta: En conclusión, los 3 colaboradores coincidieron que la supervisión de maquinarias pesadas en el trabajo es muy importante para cada jornada laboral.

Tercera Pregunta: En conclusión, los 3 colaboradores coincidieron que se sienten seguros al operar en zonas peligrosas ya que cuentan con todos los EPP y el Seguro Complementario del Trabajo de Riesgo Salud.

Cuarta Pregunta: En conclusión, los 3 colaboradores coincidieron que recibir información dentro de la empresa es de suma importancia para la planeación de futuros proyectos.

Quinta Pregunta: En conclusión, los 3 colaboradores coincidieron que la implementación de una lista de cotejos es una buena opción para estar al tanto del desarrollo de las actividades dentro de la empresa.

## Fase 2: Aplicación del Cuestionario

La presente investigación se elaboró mediante el cuestionario, con una escala de Likert, conformado por 21 ítems respecto a la variable, 5 dimensiones y 14 indicadores.

Del mismo modo se tomó en cuenta para la investigación la encuesta. En donde López y Fachelli (2016) nos manifiestan que este tipo de técnica es frecuentemente utilizada como método de investigación, ya que con ello podemos adquirir y recabar datos de manera veloz y perdurable. Por lo tanto es una técnica sumamente útil para recabar información pertinente.

El presente trabajo tomó como herramienta de recolección de datos al cuestionario. Al respecto Martínez y Alvarado (2017) nos afirman que es considerado un instrumento útil en la investigación para recolectar información, está compuesta por un esquema de preguntas destinadas a la obtención de datos por parte de un grupo de personas.

Así mismo Toma (2021) nos menciona que la validez se refiere al grado en el que un instrumento nos muestra la certeza de la variable de estudio. Es decir, consiste en demostrar que el instrumento que se está utilizando concuerda con la variable de estudio para su respectivo proceso

El instrumento de investigación fue validado por los expertos (Ver Anexo 3).

Respecto a la confiabilidad Baca (2016) nos expresa que se refiere al grado de precisión en el que se verifica los mismos resultados, adaptando el mismo instrumento de recolección continuamente una tras otra a una diversidad de participantes. Por lo tanto, se espera que los datos obtenidos sean coherentes.

### **3.5. Procedimientos**

Para constatar la autenticidad del instrumento se ejecutó una entrevista a 3 expertos dentro de la empresa Multiservicios Obreman S.A.C., haciéndoles preguntas relacionadas a las dimensiones del proyecto de investigación, siendo estas: normativa de control, evaluación del riesgo, actividades de supervisión,

información y comunicación y actividades de supervisión.

Fase 1:

Primeramente, se envió por correo las preguntas de la entrevista a los 3 expertos dentro de la empresa Multiservicios Obreman S.A.C.

Luego, los expertos nos brindaron sus respuestas dando conocimiento de sus experiencias.

Finalmente, las respuestas de los expertos pudieron coincidir mostrando relación con la variable, las dimensiones, los indicadores y los ítems de la matriz de operacionalización.

Fase 2:

Luego se realizó la aplicación del cuestionario conformado por 21 ítems, los cuales tenían como base 5 dimensiones, las cuales nos sirvieron para elaborar la entrevista en la fase 1.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

La presente investigación fue de método deductivo. Al respecto Prieto (2017) nos afirma que este método se basa en trasladar hechos generales a particulares. Esto quiere decir que se hace un análisis de algún tema en específico, buscando comprobar y verificar que dicho principio sea totalmente verdadero.

### **3.7. Aspectos éticos**

Este presente proyecto se construyó tomando en consideración lo estipulado en el Código Nacional de la Integridad Científica mencionado por Concytec y respetando el Código de Ética de Investigación estipulado por la Universidad Cesar Vallejo.

En ese sentido los investigadores se comprometen a respetar toda la información otorgada por parte de la empresa, así como la honestidad de los resultados, la franqueza de los datos obtenidos por parte de los colaboradores, los cuales se manejarán bajo los principios éticos, mostrando respeto, honestidad y responsabilidad por parte de los investigadores.

#### IV. RESULTADOS

Se procedió a realizar una prueba absoluta a una población de 20 colaboradores donde se elaboró también la prueba de Alfa de Cronbach, donde se obtuvo como resultado una cantidad de 0.877 (Ver Anexo 7).

##### 4.1. Estadística descriptiva

**Tabla 5**

*Distribución de las frecuencias para la dimensión Normativa de control*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	1	5,0	5,0	5,0
	CASI SIEMPRE	7	35,0	35,0	40,0
	SIEMPRE	12	60,0	60,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

##### Interpretación:

La brecha de la percepción de los encuestados sobre la dimensión normativa de control es igual a 5 por ciento respecto a la valoración “a veces”. Sin embargo, el 95 por ciento de los encuestados manifestaron estar “casi siempre” de acuerdo con un 35 por ciento y “siempre” con un 60 por ciento.

**Tabla 6**

*Distribución de las frecuencias para la dimensión Evaluación del riesgo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	1	5,0	5,0	5,0
	CASI SIEMPRE	7	35,0	35,0	40,0
	SIEMPRE	12	60,0	60,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

##### Interpretación:

La brecha de la percepción de los encuestados sobre la dimensión evaluación del riesgo es igual a 5 por ciento respecto a la valoración “a veces”. Sin embargo, el 95



por ciento de los encuestados manifestaron estar “casi siempre” de acuerdo con un 35 por ciento y “siempre” con un 60 por ciento.

**Tabla 7**

*Distribución de las frecuencias para la dimensión Actividades de control*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	7	35,0	35,0	35,0
	SIEMPRE	13	65,0	65,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

**Interpretación:**

La percepción de los encuestados sobre la dimensión actividades de control es igual al 100 por ciento, donde manifestaron estar “casi siempre” de acuerdo con un 35 por ciento y “siempre” con un 65 por ciento.

**Tabla 8**

*Distribución de las frecuencias para la dimensión Información y comunicación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	5,0	5,0	5,0
	CASI SIEMPRE	8	40,0	40,0	45,0
	SIEMPRE	11	55,0	55,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

**Interpretación:**

La brecha de la percepción de los encuestados sobre la dimensión evaluación del riesgo es igual a 5 por ciento respecto a la valoración “casi nunca”. Sin embargo, el 95 por ciento de los encuestados manifestaron estar “casi siempre” de acuerdo con un 40 por ciento y “siempre” con un 55 por ciento.

**Tabla 9**

*Distribución de las frecuencias para la dimensión Actividades de supervisión*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	1	5,0	5,0	5,0
	CASI SIEMPRE	5	25,0	25,0	30,0
	SIEMPRE	14	70,0	70,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

**Interpretación:**

La brecha de la percepción de los encuestados sobre la dimensión evaluación del riesgo es igual a 5 por ciento respecto a la valoración “a veces”. Sin embargo, el 95 por ciento de los encuestados manifestaron estar “casi siempre” de acuerdo con un 25 por ciento y “siempre” con un 70 por ciento.

**4.2. Estadística analítica**

(Ver Anexo 7: Tabla de correlaciones bivariadas).

**4.2.1. Relación entre normativa de control – actividades de control**

a. Prueba de hipótesis:

Ho: La normativa de control no está relacionado con las actividades de control

H1: La normativa de control si está relacionado con las actividades de control

b. Valores críticos

$P < 0.05$  entonces se rechaza la hipótesis nula

c. Decisión

$P = 0.026$

$P (0.026) < 0.05$  entonces se rechaza la hipótesis nula

d. Conclusión

La normativa de control si está relacionado con las actividades de control.

$$CD = (0.496) (0.496) = 0.25 = 0.25 \times 100 = 25.00\%.$$

Como resultado, la normativa de control en la empresa Multiservicios Obreman S.A.C., es fascinante para los colaboradores relacionado con las actividades de control. Por tal razón ambas dimensiones están conectadas. De igual manera muestran un nivel de confianza de 0.05%, por lo que se puede manifestar que el porcentaje de determinación de la normativa de control está relacionado a las actividades de control:  $CD = (0.496) * (0.496) = 0.25$  y el porcentaje =  $0.25 * 100 = 25.00\%$ .

**4.2.2. Relación entre actividades de supervisión – actividades de control**

a. Prueba de hipótesis

Ho: Las actividades de supervisión no está relacionado con las actividades de control

H1: Las actividades de supervisión si está relacionado con las actividades de control

b. Valores críticos

$P < 0.05$  entonces se rechaza la hipótesis nula

c. Decisión

$$P = 0.045$$

$P (0.045) < 0.05$  entonces se rechaza la hipótesis nula

d. Conclusión

Las actividades de supervisión si está relacionado con las actividades de control.

$$CD = (0.453) (0.453) = 0.21 = 0.21 \times 100 = 21.00\%.$$

Como resultado, las actividades de supervisión en la empresa Multiservicios Obreman S.A.C., es fascinante para los colaboradores relacionado con las

actividades de control. Por tal razón ambas dimensiones están conectadas. De igual manera muestran un nivel de confianza de 0.05%, por lo que se puede manifestar que el porcentaje de determinación de las actividades de supervisión está relacionado a las actividades de control:  $CD = (0.453) * (0.453) = 0.21$  y el porcentaje =  $0.21 * 100 = 21.00\%$ .

#### **4.2.3. Relación entre evaluación del riesgo – información y comunicación**

##### a. Prueba de hipótesis

Ho: La evaluación del riesgo no está relacionado con la información y comunicación.

H1: La evaluación del riesgo si está relacionado con la información y comunicación.

##### b. Valores críticos

$P < 0.05$  entonces se rechaza la hipótesis nula

##### c. Decisión

$P = 0.011$

$P (0.011) < 0.05$  entonces se rechaza la hipótesis nula

##### d. Conclusión

La evaluación del riesgo si está relacionado con la información y comunicación.

$CD = (0.557) (0.557) = 0.31 = 0.31 * 100 = 31.00\%$ .

Como resultado, la evaluación del riesgo en la empresa Multiservicios Obreman S.A.C., es fascinante para los colaboradores relacionado con la información y comunicación. Por tal razón ambas dimensiones están conectadas. De igual manera muestran un nivel de confianza de 0.05%, por lo que se puede manifestar que el porcentaje de determinación de la evaluación del riesgo está relacionado a la información y comunicación:  $CD = (0.496) * (0.496) = 0.25$  y el porcentaje =  $0.25 * 100 = 25.00\%$ .

### 4.3. Relación de las dimensiones de la variable Control Interno

**Tabla 11**

---

Variable: Control Interno= 25.00% NC + AC; 21.00% AS + AC; 31.00 % ER + IC
Normativa de control x Actividades de Control= 25.00%
Actividades de Supervisión x Actividades de Control= 21.00%
Evaluación del Riesgo x Información y Comunicación= 31.00 %

---

Fuente: Interpretación propia

El control interno dentro de la empresa Multiservicios Obreman S.A.C. fue formado por la suma de todas las interrelaciones de sus dimensiones, siendo las siguientes: normativa de control, evaluación del riesgo, actividades de control, información y comunicación y actividades de supervisión. Todas ellas nos brindaron el apoyo necesario para lograr que la empresa logre un adecuado posicionamiento dentro del mercado laboral. Así mismo, cabe mencionar que esta construcción nos permitió dar respuesta al problema general, objetivo general e hipótesis general, demostrando la relación efectiva entre el control interno y sus dimensiones logrando que sea efectiva para los colaboradores de la empresa. Por tanto, el control interno destaca por todos los beneficios que concede a la empresa y a sus colaboradores.

## V. DISCUSIÓN

La teoría de Bazán sobre el control interno se enfocó en que las empresas necesitan ser más eficientes con sus actividades diarias, por lo que considera muy importante una gestión empresarial. Esto para un buen funcionamiento y obtener mejores resultados hacia futuro (Bazán, 2016).

En la interrelación de las dimensiones normativa de control y actividades de control, la hipótesis “La normativa de control si está relacionado con las actividades de control “fue aceptada ( $p < 0.05$ ;  $R = 0.496$ ). El resultado de la investigación logró que se establezca el coeficiente de determinación (CD) tenga un valor porcentual de 25.00%. García (2014) asimiló con el resultado de esta investigación en el sentido que la normativa de control se basó en normas, procesos y estructuras que generan un mejor funcionamiento en cuanto a las actividades a realizar. (Mercado, 2019), llegaron a coincidir que el resultado obtenido en este informe del proyecto fue de una relación afirmativa entre normativa de control y actividades de control. Para estos autores, llevar un control establecido sobre las actividades de cada uno, es fundamental para un buen desarrollo dentro de la empresa. Por lo que, de esa manera se evitarán retrasos e inconvenientes en futuros proyectos.

En la interrelación de las dimensiones actividades de supervisión y actividades de control, la hipótesis “Las actividades de supervisión si está relacionado con las actividades de control “fue aceptada ( $p < 0.05$ ;  $R = 0.453$ ). El resultado de la investigación logró que se establezca el coeficiente de determinación (CD) tenga un valor porcentual de 21.00%. Manosalvas, Cartagena y Baque (2019) coincidieron con el resultado de esta investigación, así mismo analizaron que las actividades de control son elementos que establecen la aprobación de acciones que se tomen dentro de la organización, por lo que cuenta con fases en los procesos, ya sea de un bien o servicio. Así mismo, Ruiz (2018) señaló que las supervisiones se tienen que llevar a cabo de manera eficiente, ya que, esto genera mejoras en el funcionamiento empresarial para la obtención de resultados óptimos. Ronen (2020), llegaron a coincidir que el resultado obtenido en este informe de investigación fue una relación afirmativa entre actividades de supervisión y actividades de control.

Para el autor, las actividades de supervisión permitieron mejores resultados en los procesos de elaboración. A su vez, Quispe (2016) sostuvo que las actividades de supervisión permitieron permanecer en un mercado competitivo, debido a que se llevó a cabo un seguimiento a los procesos de elaboración.

En la interrelación de las dimensiones evaluación de riesgo e información y comunicación, la hipótesis “La evaluación del riesgo si está relacionado con la información y comunicación “fue aceptada ( $p < 0.05$ ;  $R = 0.557$ ). El resultado de la investigación logró que se establezca el coeficiente de determinación (CD) tenga un valor porcentual de 31.00%. Navarro y Ramos (2016) llegó a coincidir con el resultado del informe en sentido que la información y comunicación permite llevar un mejor control interno dentro de la organización, y de esa manera contrarrestar futuros riesgos. Así mismo, Garay y Aguirre (2020), llegaron a coincidir que el resultado obtenido en este proyecto de investigación fue una relación afirmativa entre la evaluación de riesgo e información y comunicación. Para los autores, la evaluación de riesgos permitió detectar posibles riesgos que pudieran materializarse, y afectar al proceso de producción. A su vez, Espinoza (2019) sostuvo que la evaluación de riesgo permitió realizar inspecciones preventivas por cada periodo. Para el autor, la evaluación de riesgo, fue clave para evitar pérdidas económicas. En otro contexto, los resultados que se obtuvieron en la rama relacionada con la evaluación de riesgo permitieron que las actividades se desarrollen sin contratiempos.

Dicho con otras palabras, los resultados que se obtuvieron en este informe permitieron ser más precavidos en las actividades que se ejecutan en toda organización. Adicionalmente, Barzaga y Nevárez (2018) señalaron que las medidas preventivas mejoraron el proceso de producción.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. La relación del control interno en la empresa Multiservicios Obreman S.A.C., Huaral, con las interacciones de las dimensiones normativa de control, evaluación del riesgo, actividades de control, información y comunicación y actividades de supervisión ha sido altamente significativa ( $P < 0.05$ ).
2. La relación de la dimensión normativa de control y las actividades de control en la empresa Multiservicios Obreman S.A.C. ha sido altamente significativa ( $P < 0.05$ ; Spearman=0.026, CD%= 25.00%).
3. La relación de la dimensión actividades de supervisión y las actividades de control en la empresa Multiservicios Obreman S.A.C. ha sido altamente significativa ( $P < 0.05$ ; Spearman=0.045, CD%= 21.00%).
4. La relación de la dimensión evaluación del riesgo y la información y comunicación en la empresa Multiservicios Obreman S.A.C. ha sido altamente significativa ( $P < 0.05$ ; Spearman=0.011, CD%= 31.00%).



## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Los gerentes de las organizaciones de construcción tendrán que analizar todas las interacciones con gran coeficiente de determinación, y así precisar las dimensiones interactivas para poder generar diferentes estrategias empresariales.
2. Los averiguadores necesitan emplear este método y las estrategias de este informe de investigación y así afrontar cualquier problema que pueda surgir, buscando soluciones óptimas.
3. Los averiguadores y los gerentes de organizaciones de construcción tendrán que analizar las interacciones negativas cuando se obtengan los hallazgos como resultado del estudio, esto porque viene a ser un desafío o mejoramiento para el inicio de varias acciones que comienzan desde el inicio y cuando se quiera recuperar esta interacción para tratar varios procedimientos claves en beneficio de los objetivos del proyecto.
4. Los empresarios e investigadores deben necesariamente utilizar ciertos elementos de investigación para obtener mejores resultados con respecto al control interno en las organizaciones, así poder lograr con los objetivos planteados para una mejor predisposición.

## REFERENCIAS

- Agüero Pérez, M. M., López Fraile, L. A., & Pérez Expósito, J. (2019). Challenge Based Learning como modelo de aprendizaje profesionalizante. Caso del programa Universidad Europea con Comunica +A. Vivat Academia, December 2019, 1–24. <https://doi.org/10.15178/va.2019.149.1-24>.
- Alarcón, H. (2017). Las actividades de control gerencial del proceso presupuestario en la ejecución de obras públicas de la municipalidad provincial de Huaylas, en el bienio 2011 – 2012 [Tesis, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo].
- Avila, F., Gonzalez, M. M., & Licea, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿Métodos o técnicas de indagación empírica? Revista Didasc@lia, 11, 62–79.
- Baca, D. (2016). Confiabilidad y validez del cuestionario de apoyo social en pacientes con cáncer de Trujillo. Revista de investigación en Psicología, 19(1), 177-190.
- Bazán, K. (2019). Efectividad del control interno en el área de administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Provias Nacional, Lima - 2018 [, Universidad César Vallejo].
- Barzaga Sablón, O. S., Nevárez Barberán, J. V., Hidalgo Ávila, A. A., & Iloor Velez, D. L. (2018). Valoraciones entorno al riesgo financiero en las medianas empresas de la Provincia de Manabí. Revista Lasallista de Investigación, 15(2), 83–94.
- Casal Otero, L., Barreira Cerqueiras, E. M., Mariño Fernández, R., & García Antelo, B. (2021). Competencia Digital Docente del profesorado de FP de Galicia. Pixel-Bit, Revista de Medios y Educación, 61, 165–196. <https://doi.org/10.12795/pixelbit.87192>.
- Calderón Peña, A. I., & Jáuregui Salcedo, K. J. (2017). El control interno y su relación con el cumplimiento de las obligaciones tributarias en las empresas comerciales, Chaclacayo, 2015. Revista de Investigación Universitaria, 5(1).

- Del, E., Rentabilidad, L. A., & El, E. N. (2020). Subsistema De Operaciones Como Contribucion Al Control Interno Empresarial.
- Espinoza, M., Andrade, M., Tipacti, J. (2019). Modelo para análisis cualitativo de riesgos basado en la construcción del edificio emblemático de UDEP [Trabajo de investigación, Universidad de Piura].
- Fernandes da Silva Júnior, G., Fossati Figueiredo, K., & Affonso Silva Araujo, C. (2013). Tipos de riesgos percibidos en el proceso de compra de billetes aereos. *Estudios y Perspectivas En Turismo*, 22(1), 47–64.
- Fernández, P. T. (2016). Acerca de los enfoques cuantitativo y cualitativo en la investigación educativa cubana actual. *Atenas*, 2(34), 1-15.
- For, A. M., Credit, F., Indicators, R., & Structural, T. (2012). MODELOS ESTRUCTURALES Y MODELOS DE DATOS DE PANEL : APLICACION AL MERCADO. 1–74.
- Garay, D. F. C., Marcos Antonio, C. R., Armas-Aguirre, J., & Molina, J. M. M. (2020). Information security risk management model for mitigating the impact on SMEs in Peru. *Iberian Conference on Information Systems and Technologies, CISTI*, 2020-June.
- García, F. Y. H., & Moreta, L. M. L. (2019). Modelo para Medir la Madurez del Análisis de Riesgo de los Activos de Información en el contexto de las Empresas Navieras. *RISTI - Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação*, 31, 1–17. <https://doi.org/10.17013/risti.31.1-17>.
- García-González, J. R., & Sánchez-Sánchez, P. A. (2020). Diseño teórico de la investigación: instrucciones metodológicas para el desarrollo de propuestas y proyectos de investigación científica. *Información Tecnológica*, 31(6), 159–170. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000600159>.
- Gómez, J. (2017). Un sistema pionero para el control de riesgos en el túnel de alta velocidad Sants-Sagrera de Barcelona: SENER ha sido la empresa responsable de la puesta en marcha de este sistema.

- González, A. (2019). Modelo para análisis cualitativo de riesgos basado en la construcción del edificio Emblemático de UDEP. 1–80.
- Gonzalez Torres, L. A., Ibarra Cisneros, M. A., & Cervantes Collado, K. E. (2017). El impacto de las tecnologías de la información y comunicación en la industria manufacturera de Baja California. *Región Y Sociedad*, 29(69), 1–21.
- Hai, L. C., & Tziner, A. (2014). Journal of Work and Organizational Psychology. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 30(2), 75–81.
- Hernández, C. E., & Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Alerta, Revista científica del Instituto Nacional de Salud*, 2(1), 75-79.
- Loarch, R. F., Maras, P., Ruiz, R. O., & Verschaffel, L. (2018). *Psicología Educativa*. 00(0), 7–13.
- López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2016). La encuesta. *Metodología de la investigación social cuantitativa*.
- Mahecha Lagos, N., & Boada Ortiz, A. (2020). Modelo metodológico de diseño de sistemas producto-servicio (M.M.SPS) en el contexto empresarial colombiano. Una investigación desde el diseño. *Kepes*, 17(21), 459–492. <https://doi.org/10.17151/kepes.2020.17.21.16>.
- Martínez, M., & Alvarado Muñoz, R. (2017). Validación del Cuestionario Nórdico Estandarizado de Síntomas Musculoesqueléticos para la población trabajadora chilena, adicionando una escala de dolor.
- Meléndez, J. B. (2016). Control Interno. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9).
- Mercado, H. (2019). Relación del Control Interno y el Cumplimiento de las obligaciones Tributarias en Empresas Comerciales de Juliaca, 2017. Tesis, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.
- Mittani, V. (2018). Aporte de la comunicación interna para el fortalecimiento de la cultura organizacional en el personal operativo en una empresa del sector de

generación de energía: la experiencia de Engie-Perú [Trabajo de investigación, Universidad de Piura].

Mittani-yauri, V. (2017). EMPRESA DEL SECTOR DE GENERACIÓN DE ENERGÍA : LA EXPERIENCIA DE ENGIE-PERÚ Violeta Mittani-Yauri.

Montesinos, F. (2001). Santiago Antúnez de Mayolo. Ciencia e Investigación, 4(1), 78–79.

Nolazco, J. L. (2020). Effects between innovation, export and productivity: An analysis of peruvian manufacturing firms. Desarrollo y Sociedad, 2020(85), 67–110.

Pastor, B. F. R. (2019). Población y muestra. Pueblo continente, 30(1), 245-247.

Prieto Castellanos, B. J. (2017). El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales. Cuadernos de Contabilidad, 18(46), 1–27. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc18-46.umdi>.

Quispe, G. (2016). Estrategias de supervisión de obras civiles para mejorar los servicios de la municipalidad de Abancay [Tesis, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco].

Rivera León, F. A., & Rivera Sandoval, F. A. (2019). COBIT, Herramienta de Control en la Gestión Empresarial. Gestión En El Tercer Milenio, 22(43), 93–99.

Ruiz-Cabezas, A., del Castañar Medina Domínguez, M., Navío, E. P., & Rivilla, A. M. (2020). University teachers' training: The Digital Competence. Pixel-Bit, Revista de Medios y Educacion, 58, 181–215. <https://doi.org/10.12795/pixelbit.74676>.

Ruiz, N. (2018). Evaluación del sistema del control interno y de componentes, con relación a las actividades de supervisión, en los funcionarios de la Municipalidad Sánchez Carrión - La Libertad, 2018 [, Universidad de San Martín de Porres].


- Sanchez Marin, F. J., Concepción Parra-Merono, M., & Pena-Acuna, B. (2019). Experiences of Cooperative Work in Higher Education. Perceptions About Its Contribution To the Development of Social Competence. *Vivat Academia*, 147, 87–107.
- Toma, R. B. (2021). Validity evidence for a measure of motivation for science. *Educacion XX1*, 24(2), 351–374. <https://doi.org/10.5944/educxx1.28244>.
- Ucharico, Y. (2017). Control interno y su influencia en los procesos de adquisiciones y contrataciones de la municipalidad provincial de Yunguyo [Tesis, Universidad Nacional del Altiplano].

# ANEXOS

## ANEXO 1

**Tabla 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

Título de la investigación: ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA MULTISERVICIOS OBREMAN S.A.C., HUARAL, 2021									
Apellidos y nombres de los investigadores: Garcia Huachaca, Miguel Ángel Obregon Tarazona, Cristian Ricardo									
Apellidos y nombres del experto: Dr. Jiménez Calderón, César Eduardo									
MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ENCUESTADOS					CRITERIOS DE EVALUACIÓN (Escala tipo Likert)				
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM La empresa Multiservicios Obreman S.A.C.:	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre	
<b>CONTROL INTERNO</b>  El control interno consta de cinco componentes interrelacionados. El ambiente y actividades de control, así como la evaluación de riesgos, información y actividades de supervisión, estos se derivan de formas de dirección y manejo de negocios que se integran con los procesos de administración. (Cevallos Tapia & Lino Ruiz, 2017).	<b>Normativa de control</b>  La normativa de control se basa en su conjunto de normas, procesos y estructuras que funcionan de base para tener un funcionamiento indicado sobre el control interno (García, 2014).	<b>Compromiso organizacional</b> Se basa en la confianza, integridad y comunicación entre la organización y sus colaboradores (Arribasplata Díaz, 2018).	Mide su nivel de compromiso organizacional en el cumplimiento de sus actividades.						
			Fomenta la confianza, integridad y comunicación entre todos los miembros de la organización.						
		<b>Competencia profesional</b> La competencia profesional son los conocimientos básicos que permiten poder acceder a un trabajo (Federación Internacional de Contadores (IFAC), 2018).	Evalúa los niveles de competencia profesional requeridos para cada puesto de trabajo.						
			Se enfoca en el nivel de competencias mediante los programas de capacitación.						
		<b>Estructura Organizacional</b> La estructura organizacional se basa en cómo se especifican y coordinan las actividades de los trabajadores dentro de la organización (Pertuz, 2013).	Posee una estructura organizacional adecuada para el cumplimiento de las actividades.						
			Planifica las actividades que serán asignadas a cada uno de los trabajadores en su puesto laboral.						
	<b>Evaluación del riesgo</b>  La evaluación del riesgo es un proceso permanente con la finalidad que la organización pueda estar preparado para enfrentar eventos e imprevistos (Urquiza, 2015).	<b>Objetivos operacionales</b> Se refiere a las actividades que se plantean con el fin de obtener resultados óptimos dentro de la organización (República, 2016).		Mantiene los objetivos-resultados claros disminuyendo los riesgos operativos.					
				Organiza de manera eficiente las actividades pendientes para obtener mejores resultados.					
				Brinda los equipos de protección personal (EPP) para el desarrollo de sus actividades minimizando los riesgos.					
		<b>Riesgos</b> Engloba todo y cada uno de los peligros que existen en una empresa durante el desarrollo de las actividades cotidianas (Cartaya, 2014).		Identifica futuros riesgos que se puedan presentar en el ámbito laboral.					

		<p><b>Manejo del cambio</b> El manejo del cambio es un proceso de evolución temporal en curso, durante el cual ocurren muchas modificaciones menores (Ramírez Ontaneda, 2017).</p>	Está preparado para enfrentar cambios inesperados que podrían hacer crecer o disminuir la organización.					
		<p><b>Procedimientos establecidos</b> Los procedimientos establecidos se refieren específicamente a como un colaborador ejecuta una determinada actividad en su trabajo (Pacheco, 2015).</p>	Especifica y detalla los procesos establecidos, los cuales conforman las operaciones y actividades determinadas.					
	<p><b>Actividades de control</b> Es el componente que establece los procedimientos de autorización y aprobación que ayudan a que las normas de la empresa se realicen con seguridad en cada uno de los niveles de la organización, en las distintas fases de los procesos y actividades del negocio (Manosalvas, Cartagena &amp; Baque, 2019).</p>	<p><b>Procedimiento de autorización y aprobación</b> La obligación de cada fase, actividad o labor organizacional debe ser claramente descrita, totalmente estipulada y formalmente informada al encargado respectivo (Reyes, 2016).</p>	Utiliza la lista de cotejo para la aprobación de las actividades a realizar.					
		<p><b>Revisión de procesos y actividades</b> Estas deben estar debidamente documentados para aseverar su óptimo desarrollo de acuerdo con los estándares establecidos (Portal, 2016).</p> 	<p>Revisa periódicamente el desarrollo de sus actividades de acuerdo a lo establecido en la norma legal.</p> <p><i>César Eduardo Jiménez Calderón</i> Dr. César Eduardo Jiménez Calderón COLEGIO REGIONAL DE LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN CORLAD - LIMA 028255</p>					
	<p><b>Información y comunicación</b> Referido a todo tipo de información pertinente que permita llevar el control interno dentro de la organización de manera responsable. Es aquí donde los responsables de la administración obtienen información relevante y de calidad con el fin de ser procesada (Navarro &amp; Ramos, 2016).</p>	<p><b>Calidad de la información</b> La información adquiere calidad en el momento que esta apta para la toma de decisiones o está lista para dar solución a algún problema específico (De La Cruz, Pérez &amp; Tapia, 2017).</p>	Brinda información de calidad que es útil y oportuna para el desarrollo de sus actividades.					
		<p><b>Sistema de información</b> Es un grupo de datos que se interrelacionan entre ellas, en la cual se ocupan de recopilar, elaborar y distribuir información de forma exhaustiva (Moreno, Robles &amp; Arandia, 2019).</p>	Utiliza un sistema de información que permite administrar, procesar y distribuir datos relevantes para el desarrollo de sus actividades.					



		<p><b>Canales de comunicación</b> Es la manera por la cual se logra transmitir información. Se designa canal tanto al mecanismo natural como al mecanismo técnico empleado, que se perciben a través de los sentidos (Contraloría de Puerto Rico, 2019).</p>	<p>Hace uso de redes sociales: Facebook, WhatsApp, correo electrónico, etc.</p>						
	<p><b>Actividades de supervisión</b> Son actividades que son incorporadas dentro de las operaciones y procesos de supervisión, todo ello buscando la mejora y evaluación de las actividades. El sistema de control interno debe de supervisarse con el objetivo de ver la calidad, comunicando las deficiencias que puedan existir (Müller, 2019).</p>	<p><b>Prevención y Monitoreo</b> La realización de los mecanismos de control interno acerca de los procesos y operaciones de la organización, tiene como efecto realizar un monitoreo oportuno con el objetivo de determinar su firmeza y calidad, así como para tomar las medidas que sean oportunas para conservar su eficacia (Pérez, 2021).</p>	<p>Utiliza anuncios publicitarios como: paneles informativos, tarjetas de presentación y folletos publicitarios.</p>						
		<p><b>Seguimiento de Resultados</b> Las debilidades y deficiencias localizadas en el proceso de monitoreo deben ser reportadas y orientadas a disposición de los responsables con el fin de que tomen las medidas pertinentes para su modificación (Junquera, 2016).</p>	<p>Realiza una supervisión exhaustiva y preventiva a cada una de las maquinarias pesadas antes de comenzar a laborar.</p>						
			<p>Realiza un monitoreo de los repuestos que se van a adquirir para hacer su respectivo mantenimiento.</p>	<p>Hace un seguimiento exhaustivo a todas las obras en ejecución para obtener mejores resultados.</p>					
<b>Firma del experto:</b>			<p>Fecha: <u>24 / 11 / 2021</u></p>						

**Nota:** Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

**ANEXO 2**

**Tabla 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

TITULO: ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA MULTISERVICIOS OBREMAN S.A.C., HUARAL, 2021						
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el control interno en la empresa Multiservicios Obreman S.A.C., 2021, con las interacciones de las dimensiones normativa de control, evaluación del riesgo, actividades de control, información y comunicación y actividades de supervisión?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la normativa de control y las actividades de control en la empresa Multiservicios Obreman S.A.C., 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las actividades de supervisión y las actividades de control en la empresa Multiservicios Obreman S.A.C., 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la evaluación del riesgo y la información y comunicación en la empresa Multiservicios Obreman S.A.C., 2021?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación entre el control interno en la empresa Multiservicios Obreman S.A.C., 2021, con las interacciones de las dimensiones normativa de control, evaluación del riesgo, actividades de control, información y comunicación y actividades de supervisión.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Establecer la relación entre la normativa de control y las actividades de control en la empresa Multiservicios Obreman S.A.C., 2021</p> <p>Establecer la relación entre las actividades de supervisión y las actividades de control en la empresa Multiservicios Obreman S.A.C., 2021</p> <p>Establecer la relación entre la evaluación del riesgo y la información y comunicación en la empresa Multiservicios Obreman S.A.C., 2021</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Existe relación entre el control interno en la empresa Multiservicios Obreman S.A.C., 2021, con las interacciones de las dimensiones normativa de control, evaluación del riesgo, actividades de control, información y comunicación y actividades de supervisión.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>Existe relación entre la normativa de control y las actividades de control en la empresa Multiservicios Obreman S.A.C., 2021</p> <p>Existe relación entre las actividades de supervisión y las actividades de control en la empresa Multiservicios Obreman S.A.C., 2021</p> <p>Existe relación entre la evaluación del riesgo y la información y comunicación en la empresa Multiservicios Obreman S.A.C., 2021</p>	<b>VARIABLE: CONTROL INTERNO</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Items</b>	<b>Escala y valores</b>
			Normativa de control	Compromiso organizacional Competencia profesional Estructura organizacional	<b>01 - 06</b>	NUNCA (N) CASI NUNCA (CN) A VECES (AV) CASI SIEMPRE (CS) SIEMPRE (S)
			Evaluación de riesgo	Objetivos operacionales Riesgos Manejo del cambio Procedimientos establecidos	<b>07 - 12</b>	NUNCA (N) CASI NUNCA (CN) A VECES (AV) CASI SIEMPRE (CS) SIEMPRE (S)
			Actividades de control	Procedimiento de autorización y aprobación Revisión de procesos y actividades	<b>13 - 14</b>	NUNCA (N) CASI NUNCA (CN) A VECES (AV) CASI SIEMPRE (CS) SIEMPRE (S)
			Información y comunicación	Calidad de la información Sistema de información Canales de comunicación	<b>15 - 18</b>	NUNCA (N) CASI NUNCA (CN) A VECES (AV) CASI SIEMPRE (CS) SIEMPRE (S)
Actividades de supervisión	Prevención y Monitoreo Seguimiento de Resultados	<b>19 - 21</b>	NUNCA (N) CASI NUNCA (CN) A VECES (AV) CASI SIEMPRE (CS) SIEMPRE (S)			


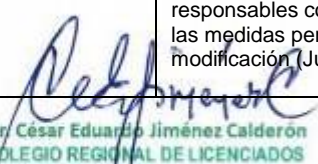
Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos
<p>Para la investigación realizada a los colaboradores de la empresa Multiservicios Obreman S.A.C., Huaral, 2021, se utilizó un diseño metodológico no experimental de corte transversal.</p>	<p><b>Población:</b> 20 colaboradores de la empresa Multiservicios Obreman S.A.C., 2021</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b> No aplica</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b> Censo</p> 	<p><b>Variable: CONTROL INTERNO</b></p> <p>Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p>

**ANEXO 3**

**Tabla 3: MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

Título de la investigación: ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA MULTISERVICIOS OBREMAN S.A.C., HUARAL, 2021								
Apellidos y nombres de los investigadores: Garcia Huachaca, Miguel Ángel Obregon Tarazona, Cristian Ricardo								
Apellidos y nombres del experto: Dr. Jiménez Calderón, César Eduardo								
ASPECTOS POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM La empresa Multiservicios Obreman S.A.C.:	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
<b>CONTROL INTERNO</b>  El control interno consta de cinco componentes interrelacionados. El ambiente y actividades de control, así como la evaluación de riesgos, información y actividades de supervisión, estos se derivan de formas de dirección y manejo de negocios que se integran con los procesos de administración. (Cevallos Tapia & Lino Ruiz, 2017).	<b>Normativa de control</b>  La normativa de control se basa en su conjunto de normas, procesos y estructuras que funcionan de base para tener un funcionamiento indicado sobre el control interno (García, 2014).	<b>Compromiso organizacional</b> Se basa en la confianza, integridad y comunicación entre la organización y sus colaboradores (Arribasplata Díaz, 2018).	Mide su nivel de compromiso organizacional en el cumplimiento de sus actividades.	Ordinal  1= Nunca 2= Casi Nunca 3= A Veces 4= Casi Siempre 5= Siempre	X			
			Fomenta la confianza, integridad y comunicación entre todos los miembros de la organización.		X			
		<b>Competencia profesional</b> La competencia profesional son los conocimientos básicos que permiten poder acceder a un trabajo (Federación Internacional de Contadores (IFAC), 2018).	Evalúa los niveles de competencia profesional requeridos para cada puesto de trabajo.		X			
			Se enfoca en el nivel de competencias mediante los programas de capacitación.		X			
		<b>Estructura Organizacional</b> La estructura organizacional se basa en cómo se especifican y coordinan las actividades de los trabajadores dentro de la organización (Pertuz, 2013).	Posee una estructura organizacional adecuada para el cumplimiento de las actividades.		X			
			Planifica las actividades que serán asignadas a cada uno de los trabajadores en su puesto laboral.		X			
		<b>Evaluación del riesgo</b>  La evaluación del riesgo es un proceso permanente con la finalidad que la organización pueda estar preparado para enfrentar eventos e imprevistos (Urquiza, 2015).	<b>Objetivos operacionales</b> Se refiere a las actividades que se plantean con el fin de obtener resultados óptimos dentro de la organización (República, 2016).		Mantiene los objetivos-resultados claros disminuyendo los riesgos operativos.	X		
					Organiza de manera eficiente las actividades pendientes para obtener mejores resultados.	X		
			<b>Riesgos</b> Engloba todo y cada uno de los peligros que existen en una empresa durante el desarrollo de las actividades cotidianas (Cartaya, 2014).		Brinda los equipos de protección personal (EPP) para el desarrollo de sus actividades minimizando los riesgos.	X		
					Identifica futuros riesgos que se puedan presentar en el ámbito laboral.	X		

		<p><b>Manejo del cambio</b> El manejo del cambio es un proceso de evolución temporal en curso, durante el cual ocurren muchas modificaciones menores (Ramírez Ontaneda, 2017).</p>	Está preparado para enfrentar cambios inesperados que podrían hacer crecer o disminuir la organización.		X		
		<p><b>Procedimientos establecidos</b> Los procedimientos establecidos se refieren específicamente a como un colaborador ejecuta una determinada actividad en su trabajo (Pacheco, 2015).</p>	Especifica y detalla los procesos establecidos, los cuales conforman las operaciones y actividades determinadas.		X		
	<p><b>Actividades de control</b> Es el componente que establece los procedimientos de autorización y aprobación que ayudan a que las normas de la empresa se realicen con seguridad en cada uno de los niveles de la organización, en las distintas fases de los procesos y actividades del negocio (Manosalvas, Cartagena &amp; Baque, 2019).</p>	<p><b>Procedimiento de autorización y aprobación</b> La obligación de cada fase, actividad o labor organizacional debe ser claramente descrita, totalmente estipulada y formalmente informada al encargado respectivo (Reyes, 2016).</p>	Utiliza la lista de cotejo para la aprobación de las actividades a realizar.		X		
		<p><b>Revisión de procesos y actividades</b> Estas deben estar debidamente documentados para aseverar su óptimo desarrollo de acuerdo con los estándares establecidos (Portal, 2016).</p>	Revisa periódicamente el desarrollo de sus actividades de acuerdo a lo establecido en la norma legal.		X		
		<p><b>Calidad de la información</b> La información adquiere calidad en el momento que esta apta para la toma de decisiones o está lista para dar solución a algún problema específico (De La Cruz, Pérez &amp; Tapia, 2017).</p>	Brinda información de calidad que es útil y oportuna para el desarrollo de sus actividades.		X		
	<p><b>Información y comunicación</b> Referido a todo tipo de información pertinente que permita llevar el control interno dentro de la organización de manera responsable. Es aquí donde los responsables de la administración obtienen información relevante y de calidad con el fin de ser procesada (Navarro &amp; Ramos, 2016).</p>	<p><b>Sistema de información</b> Es un grupo de datos que se interrelacionan entre ellas, en la cual se ocupan de recopilar, elaborar y distribuir información de forma exhaustiva (Moreno, Robles &amp; Arandia, 2019).</p>	Utiliza un sistema de información que permite administrar, procesar y distribuir datos relevantes para el desarrollo de sus actividades.		X		

		<b>Canales de comunicación</b> Es la manera por la cual se logra transmitir información. Se designa canal tanto al mecanismo natural como al mecanismo técnico empleado, que se perciben a través de los sentidos (Contraloría de Puerto Rico, 2019).	Hace uso de redes sociales: Facebook, WhatsApp, correo electrónico, etc.		X		
			Utiliza anuncios publicitarios como: paneles informativos, tarjetas de presentación y folletos publicitarios.		X		
	<b>Actividades de supervisión</b> Son actividades que son incorporadas dentro de las operaciones y procesos de supervisión, todo ello buscando la mejora y evaluación de las actividades. El sistema de control interno debe de supervisarse con el objetivo de ver la calidad, comunicando las deficiencias que puedan existir (Müller, 2019).	<b>Prevención y Monitoreo</b> La realización de los mecanismos de control interno acerca de los procesos y operaciones de la organización, tiene como efecto realizar un monitoreo oportuno con el objetivo de determinar su firmeza y calidad, así como para tomar las medidas que sean oportunas para conservar su eficacia (Pérez, 2021).	Realiza una supervisión exhaustiva y preventiva a cada una de las maquinarias pesadas antes de comenzar a laborar.		X		
			Realiza un monitoreo de los repuestos que se van a adquirir para hacer su respectivo mantenimiento.		X		
		<b>Seguimiento de Resultados</b> Las debilidades y deficiencias localizadas en el proceso de monitoreo deben ser reportadas y orientadas a disposición de los responsables con el fin de que tomen las medidas pertinentes para su modificación (Junquera, 2016).	Hace un seguimiento exhaustivo a todas las obras en ejecución para obtener mejores resultados.		X		
<b>Firma del experto:</b>	  Dr. César Eduardo Jiménez Calderón COLEGIO REGIONAL DE LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN CORLAD - LIMA 028255		<b>Fecha:</b> <u>24 / 11 / 2021</u>				

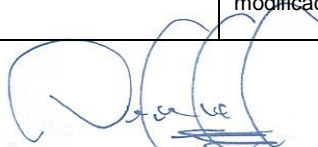
**Nota:** Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA MULTISERVICIOS OBREMAN S.A.C., HUARAL, 2021							
Apellidos y nombres de los investigadores: García Huachaca, Miguel Ángel Obregon Tarazona, Cristian Ricardo							
Apellidos y nombres del experto: Dr. García Yovera, Abraham José							
ASPECTOS POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM La empresa Multiservicios Obreman S.A.C.:	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
<b>CONTROL INTERNO</b>  El control interno consta de cinco componentes interrelacionados. El ambiente y actividades de control, así como la evaluación de riesgos, información y actividades de supervisión, estos se derivan de formas de dirección y manejo de negocios que se integran con los procesos de administración. (Cevallos Tapia & Lino Ruiz, 2017).	<b>Normativa de control</b>  La normativa de control se basa en su conjunto de normas, procesos y estructuras que funcionan de base para tener un funcionamiento indicado sobre el control interno (García, 2014).	<b>Compromiso organizacional</b> Se basa en la confianza, integridad y comunicación entre la organización y sus colaboradores (Arribasplata Díaz, 2018).	Mide su nivel de compromiso organizacional en el cumplimiento de sus actividades.	Ordinal  1= Nunca 2= Casi Nunca 3= A Veces 4= Casi Siempre 5= Siempre	X		
			Fomenta la confianza, integridad y comunicación entre todos los miembros de la organización.		X		
		<b>Competencia profesional</b> La competencia profesional son los conocimientos básicos que permiten poder acceder a un trabajo (Federación Internacional de Contadores (IFAC), 2018).	Evalúa los niveles de competencia profesional requeridos para cada puesto de trabajo.		X		
			Se enfoca en el nivel de competencias mediante los programas de capacitación.		X		
		<b>Estructura Organizacional</b> La estructura organizacional se basa en cómo se especifican y coordinan las actividades de los trabajadores dentro de la organización (Pertuz, 2013).	Posee una estructura organizacional adecuada para el cumplimiento de las actividades.		X		
	Planifica las actividades que serán asignadas a cada uno de los trabajadores en su puesto laboral.		X				
	<b>Objetivos operacionales</b> Se refiere a las actividades que se plantean con el fin de obtener resultados óptimos dentro de la organización (República, 2016).		Mantiene los objetivos-resultados claros disminuyendo los riesgos operativos.		X		
		Organiza de manera eficiente las actividades pendientes para obtener mejores resultados.	X				
	<b>Evaluación del riesgo</b>  La evaluación del riesgo es un proceso permanente con la finalidad que la organización pueda estar preparado para enfrentar eventos e imprevistos (Urquiza, 2015).	<b>Riesgos</b> Engloba todo y cada uno de los peligros que existen en una empresa durante el desarrollo de las actividades cotidianas (Cartaya, 2014).	Brinda los equipos de protección personal (EPP) para el desarrollo de sus actividades minimizando los riesgos.		X		
			Identifica futuros riesgos que se puedan presentar en el ámbito laboral.		X		

		<p><b>Manejo del cambio</b> El manejo del cambio es un proceso de evolución temporal en curso, durante el cual ocurren muchas modificaciones menores (Ramírez Ontaneda, 2017).</p>	Está preparado para enfrentar cambios inesperados que podrían hacer crecer o disminuir la organización.		X		
		<p><b>Procedimientos establecidos</b> Los procedimientos establecidos se refieren específicamente a como un colaborador ejecuta una determinada actividad en su trabajo (Pacheco, 2015).</p>	Especifica y detalla los procesos establecidos, los cuales conforman las operaciones y actividades determinadas.		X		
	<p><b>Actividades de control</b> Es el componente que establece los procedimientos de autorización y aprobación que ayudan a que las normas de la empresa se realicen con seguridad en cada uno de los niveles de la organización, en las distintas fases de los procesos y actividades del negocio (Manosalvas, Cartagena &amp; Baque, 2019).</p>	<p><b>Procedimiento de autorización y aprobación</b> La obligación de cada fase, actividad o labor organizacional debe ser claramente descrita, totalmente estipulada y formalmente informada al encargado respectivo (Reyes, 2016).</p>	Utiliza la lista de cotejo para la aprobación de las actividades a realizar.		X		
		<p><b>Revisión de procesos y actividades</b> Estas deben estar debidamente documentados para aseverar su óptimo desarrollo de acuerdo con los estándares establecidos (Portal, 2016).</p>	Revisa periódicamente el desarrollo de sus actividades de acuerdo a lo establecido en la norma legal.		X		
	<p><b>Información y comunicación</b> Referido a todo tipo de información pertinente que permita llevar el control interno dentro de la organización de manera responsable. Es aquí donde los responsables de la administración obtienen información relevante y de calidad con el fin de ser procesada (Navarro &amp; Ramos, 2016).</p>	<p><b>Calidad de la información</b> La información adquiere calidad en el momento que esta apta para la toma de decisiones o está lista para dar solución a algún problema específico (De La Cruz, Pérez &amp; Tapia, 2017).</p>	Brinda información de calidad que es útil y oportuna para el desarrollo de sus actividades.		X		
		<p><b>Sistema de información</b> Es un grupo de datos que se interrelacionan entre ellas, en la cual se ocupan de recopilar, elaborar y distribuir información de forma exhaustiva (Moreno, Robles &amp; Arandia, 2019).</p>	Utiliza un sistema de información que permite administrar, procesar y distribuir datos relevantes para el desarrollo de sus actividades.		X		




		<b>Canales de comunicación</b> Es la manera por la cual se logra transmitir información. Se designa canal tanto al mecanismo natural como al mecanismo técnico empleado, que se perciben a través de los sentidos (Contraloría de Puerto Rico, 2019).	Hace uso de redes sociales: Facebook, WhatsApp, correo electrónico, etc.	X			
			Utiliza anuncios publicitarios como: paneles informativos, tarjetas de presentación y folletos publicitarios.				
	<b>Actividades de supervisión</b> Son actividades que son incorporadas dentro de las operaciones y procesos de supervisión, todo ello buscando la mejora y evaluación de las actividades. El sistema de control interno debe de supervisarse con el objetivo de ver la calidad, comunicando las deficiencias que puedan existir (Müller, 2019).	<b>Prevención y Monitoreo</b> La realización de los mecanismos de control interno acerca de los procesos y operaciones de la organización, tiene como efecto realizar un monitoreo oportuno con el objetivo de determinar su firmeza y calidad, así como para tomar las medidas que sean oportunas para conservar su eficacia (Pérez, 2021).	Realiza una supervisión exhaustiva y preventiva a cada una de las maquinarias pesadas antes de comenzar a laborar.				X
		<b>Seguimiento de Resultados</b> Las debilidades y deficiencias localizadas en el proceso de monitoreo deben ser reportadas y orientadas a disposición de los responsables con el fin de que tomen las medidas pertinentes para su modificación (Junquera, 2016).	Realiza un monitoreo de los repuestos que se van a adquirir para hacer su respectivo mantenimiento.				X
<b>Firma del experto:</b> 		<b>Fecha:</b> <u>24 / 11 / 2021</u>					

**Nota:** Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA MULTISERVICIOS OBREMAN S.A.C., HUARAL, 2021							
Apellidos y nombres de los investigadores: García Huachaca, Miguel Ángel Obregon Tarazona, Cristian Ricardo							
Apellidos y nombres del experto: Mg. Díaz Torres, William Ricardo							
ASPECTOS POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM La empresa Multiservicios Obreman S.A.C.:	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
<b>CONTROL INTERNO</b>  El control interno consta de cinco componentes interrelacionados. El ambiente y actividades de control, así como la evaluación de riesgos, información y actividades de supervisión, estos se derivan de formas de dirección y manejo de negocios que se integran con los procesos de administración. (Cevallos Tapia & Lino Ruiz, 2017).	<b>Normativa de control</b>  La normativa de control se basa en su conjunto de normas, procesos y estructuras que funcionan de base para tener un funcionamiento indicado sobre el control interno (García, 2014).	<b>Compromiso organizacional</b> Se basa en la confianza, integridad y comunicación entre la organización y sus colaboradores (Arribasplata Díaz, 2018).	Mide su nivel de compromiso organizacional en el cumplimiento de sus actividades.	Ordinal  1= Nunca 2= Casi Nunca 3= A Veces 4= Casi Siempre 5= Siempre	X		
			Fomenta la confianza, integridad y comunicación entre todos los miembros de la organización.		X		
		<b>Competencia profesional</b> La competencia profesional son los conocimientos básicos que permiten poder acceder a un trabajo (Federación Internacional de Contadores (IFAC), 2018).	Evalúa los niveles de competencia profesional requeridos para cada puesto de trabajo.		X		
			Se enfoca en el nivel de competencias mediante los programas de capacitación.		X		
		<b>Estructura Organizacional</b> La estructura organizacional se basa en cómo se especifican y coordinan las actividades de los trabajadores dentro de la organización (Pertuz, 2013).	Posee una estructura organizacional adecuada para el cumplimiento de las actividades.		X		
	Planifica las actividades que serán asignadas a cada uno de los trabajadores en su puesto laboral.		X				
	<b>Objetivos operacionales</b> Se refiere a las actividades que se plantean con el fin de obtener resultados óptimos dentro de la organización (República, 2016).		Mantiene los objetivos-resultados claros disminuyendo los riesgos operativos.		X		
		Organiza de manera eficiente las actividades pendientes para obtener mejores resultados.	X				
	<b>Evaluación del riesgo</b>  La evaluación del riesgo es un proceso permanente con la finalidad que la organización pueda estar preparado para enfrentar eventos e imprevistos (Urquiza, 2015).	<b>Riesgos</b> Engloba todo y cada uno de los peligros que existen en una empresa durante el desarrollo de las actividades cotidianas (Cartaya, 2014).	Brinda los equipos de protección personal (EPP) para el desarrollo de sus actividades minimizando los riesgos.		X		
			Identifica futuros riesgos que se puedan presentar en el ámbito laboral.		X		

		<p><b>Manejo del cambio</b> El manejo del cambio es un proceso de evolución temporal en curso, durante el cual ocurren muchas modificaciones menores (Ramírez Ontaneda, 2017).</p>	Está preparado para enfrentar cambios inesperados que podrían hacer crecer o disminuir la organización.		X		
		<p><b>Procedimientos establecidos</b> Los procedimientos establecidos se refieren específicamente a como un colaborador ejecuta una determinada actividad en su trabajo (Pacheco, 2015).</p>	Especifica y detalla los procesos establecidos, los cuales conforman las operaciones y actividades determinadas.		X		
	<p><b>Actividades de control</b> Es el componente que establece los procedimientos de autorización y aprobación que ayudan a que las normas de la empresa se realicen con seguridad en cada uno de los niveles de la organización, en las distintas fases de los procesos y actividades del negocio (Manosalvas, Cartagena &amp; Baque, 2019).</p>	<p><b>Procedimiento de autorización y aprobación</b> La obligación de cada fase, actividad o labor organizacional debe ser claramente descrita, totalmente estipulada y formalmente informada al encargado respectivo (Reyes, 2016).</p>	Utiliza la lista de cotejo para la aprobación de las actividades a realizar.		X		
		<p><b>Revisión de procesos y actividades</b> Estas deben estar debidamente documentados para aseverar su óptimo desarrollo de acuerdo con los estándares establecidos (Portal, 2016).</p>	Revisa periódicamente el desarrollo de sus actividades de acuerdo a lo establecido en la norma legal.		X		
	<p><b>Información y comunicación</b> Referido a todo tipo de información pertinente que permita llevar el control interno dentro de la organización de manera responsable. Es aquí donde los responsables de la administración obtienen información relevante y de calidad con el fin de ser procesada (Navarro &amp; Ramos, 2016).</p>	<p><b>Calidad de la información</b> La información adquiere calidad en el momento que esta apta para la toma de decisiones o está lista para dar solución a algún problema específico (De La Cruz, Pérez &amp; Tapia, 2017).</p>	Brinda información de calidad que es útil y oportuna para el desarrollo de sus actividades.		X		
		<p><b>Sistema de información</b> Es un grupo de datos que se interrelacionan entre ellas, en la cual se ocupan de recopilar, elaborar y distribuir información de forma exhaustiva (Moreno, Robles &amp; Arandia, 2019).</p>	Utiliza un sistema de información que permite administrar, procesar y distribuir datos relevantes para el desarrollo de sus actividades.		X		

		<b>Canales de comunicación</b> Es la manera por la cual se logra transmitir información. Se designa canal tanto al mecanismo natural como al mecanismo técnico empleado, que se perciben a través de los sentidos (Contraloría de Puerto Rico, 2019).	Hace uso de redes sociales: Facebook, WhatsApp, correo electrónico, etc.	X			
			Utiliza anuncios publicitarios como: paneles informativos, tarjetas de presentación y folletos publicitarios.				
	<b>Actividades de supervisión</b> Son actividades que son incorporadas dentro de las operaciones y procesos de supervisión, todo ello buscando la mejora y evaluación de las actividades. El sistema de control interno debe de supervisarse con el objetivo de ver la calidad, comunicando las deficiencias que puedan existir (Müller, 2019).	<b>Prevención y Monitoreo</b> La realización de los mecanismos de control interno acerca de los procesos y operaciones de la organización, tiene como efecto realizar un monitoreo oportuno con el objetivo de determinar su firmeza y calidad, así como para tomar las medidas que sean oportunas para conservar su eficacia (Pérez, 2021).	Realiza una supervisión exhaustiva y preventiva a cada una de las maquinarias pesadas antes de comenzar a laborar.				X
			Realiza un monitoreo de los repuestos que se van a adquirir para hacer su respectivo mantenimiento.				X
	<b>Seguimiento de Resultados</b> Las debilidades y deficiencias localizadas en el proceso de monitoreo deben ser reportadas y orientadas a disposición de los responsables con el fin de que tomen las medidas pertinentes para su modificación (Junquera, 2016).	Hace un seguimiento exhaustivo a todas las obras en ejecución para obtener mejores resultados.	X				
<b>Firma del experto:</b> 			<b>Fecha:</b> <u>24 / 11 / 2021</u>				

**Nota:** Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

## ANEXO 4

### Entrevista a los expertos

#### ENTREVISTADO 1

**1. ¿Cómo asocia usted el control interno en la empresa Multiservicios Obreman S.A.C.?**

RESPUESTA: Nos sirve para poder trabajar de mejor manera, dentro y fuera de la empresa y cumplir con los objetivos establecidos.

**2. ¿Cómo influye la supervisión al momento de utilizar las maquinarias pesadas en la ejecución de las obras?**

RESPUESTA: Es importante para mí, porque de esa manera nos pueden supervisar los trabajos que realizamos en cada jornada laboral.

**3. ¿De qué manera usted se siente seguro al operar las maquinarias pesadas en zonas peligrosas?**

RESPUESTA: Contamos con cascos, guantes, lentes y chalecos con cintas de seguridad, eso me hace sentir más seguro al trabajar en el cargador frontal en cada obra.

**4. ¿Cree usted que es importante recibir información adecuada sobre futuros proyectos?**

RESPUESTA: Pienso que sí, porque así podemos saber que cosas quiere hacer la empresa más adelante y a su vez sentirme pieza importante dentro de la organización.

**5. ¿De qué manera implementar una lista de cotejos influye en el desarrollo de las actividades?**

RESPUESTA: De esa manera podemos saber que trabajos con el cargador frontal vamos a hacer y eso es porque en la lista de cotejos nos especifica cuando y donde lo vamos a realizar.

Yo José Gonzalo Polo Galarza con DNI 71263026 ESTOY DE ACUERDO QUE MIS OPINIONES sean puestas en la tesis “Estrategias de Control Interno en la empresa Multiservicios Obreman S.A.C., Huaral, 2021” de los autores: Garcia Huachaca Miguel Angel y Obregon Tarazona Cristian Ricardo.

Firmo en conformidad con lo antes mencionado.

## ENTREVISTADO 2

**1. ¿Cómo asocia usted el control interno en la empresa Multiservicios Obreman S.A.C.?**

RESPUESTA: Es bueno, porque dentro de la empresa sabemos las labores que tenemos que realizar en cada proyecto.

**2. ¿Cómo influye la supervisión al momento de utilizar las maquinarias pesadas en la ejecución de las obras?**

RESPUESTA: Cuando tenemos proyectos grandes, los supervisores se encargan de darnos indicaciones cuando opero la retroexcavadora, así puedo trabajar mejor.

**3. ¿De qué manera usted se siente seguro al operar las maquinarias pesadas en zonas peligrosas?**

RESPUESTA: Mensualmente nos aseguran con el Seguro Complementario del Trabajo de Riesgo Salud, de esa manera puedo trabajar más seguro en las obras.

**4. ¿Cree usted que es importante recibir información adecuada sobre futuros proyectos?**

RESPUESTA: Si, porque puedo saber los planes a futuros que se plantea la empresa y de esa manera poder prepararme para lo que se viene en cada proyecto.

**5. ¿De qué manera implementar una lista de cotejos influye en el desarrollo de las actividades?**

RESPUESTA: Sirve para saber las tareas que nos deja la empresa, ya sea al operar las maquinarias pesadas o hacer el respectivo mantenimiento de ellas.

Yo Robert Ernesto Salas Urbano con DNI 42915512 ESTOY DE ACUERDO QUE MIS OPINIONES sean puestas en la tesis "Estrategias de Control Interno

en la empresa Multiservicios Obreman S.A.C., Huaral, 2021” de los autores:  
Garcia Huachaca Miguel Angel y Obregon Tarazona Cristian Ricardo.

Firmo en conformidad con lo antes mencionado.



### ENTREVISTADO 3

**1. ¿Cómo asocia usted el control interno en la empresa Multiservicios Obreman S.A.C.?**

RESPUESTA: Hay un control de los encargados que nos dice las tareas que tenemos que realizar en cada ejecución de las obras, por esa parte es bueno para mí.

**2. ¿Cómo influye la supervisión al momento de utilizar las maquinarias pesadas en la ejecución de las obras?**

RESPUESTA: Siempre que salimos al campo, hay una persona encargada de supervisar las obras y que nos da indicaciones sobre el trabajo a realizar.

**3. ¿De qué manera usted se siente seguro al operar las maquinarias pesadas en zonas peligrosas?**

RESPUESTA: Tengo mi casco, mis zapatos punta de acero, guantes, ropa apropiada con cintas de seguridad, además de estar asegurado, de esta manera puedo trabajar conformemente en cada obra.

**4. ¿Cree usted que es importante recibir información adecuada sobre futuros proyectos?**

RESPUESTA: Sí, porque me ayuda a saber lo que quiere la empresa OBREMAN y estar familiarizado con sus planes a futuro y poder aportar con mi experiencia laboral.

**5. ¿De qué manera implementar una lista de cotejos influye en el desarrollo de las actividades?**

RESPUESTA: Cuando no hay una lista de cotejos, no sabemos que trabajos toca realizar en cada jornada laboral, entonces poder contar con una lista de cotejo nos permite estar más organizados.

Yo Jorge Antonio Coveñas Suyon con DNI 72628763 ESTOY DE ACUERDO QUE MIS OPINIONES sean puestas en la tesis "Estrategias de Control Interno

en la empresa Multiservicios Obreman S.A.C., Huaral, 2021” de los autores:  
Garcia Huachaca Miguel Angel y Obregon Tarazona Cristian Ricardo.

Firmo en conformidad con lo antes mencionado.

## ANEXO 5

### Fase 1: Cualitativa

Análisis de la entrevista a tres personas vinculadas a la empresa Multiservicios Obreman S.A.C., Huaral.

#### **Primera pregunta:**

**¿Cómo asocia usted el control interno en la empresa Multiservicios Obreman S.A.C.?**

El Sr. José Gonzalo Polo Galarza, con DNI 71263026, operador de cargador frontal, con 6 años en la empresa, manifestó que nos sirve para poder trabajar de mejor manera, dentro y fuera de la empresa y cumplir con los objetivos establecidos.

Asimismo, el Sr. Robert Ernesto Salas Urbano con DNI 42915512, operador de retroexcavadora, con 5 años en la empresa, expresó que es bueno, porque dentro de la empresa sabemos las labores que tenemos que realizar en cada proyecto.

Para el Sr. Jorge Antonio Coveñas Suyon con DNI 72628763, operador de cargador frontal, con 4 años en la empresa, afirmó que hay un control de los encargados que nos dice las tareas que tenemos que realizar en cada ejecución de las obras, por esa parte es bueno.

#### **Segunda pregunta:**

**¿Cómo influye la supervisión al momento de utilizar las maquinarias pesadas en la ejecución de las obras?**

El Sr. José Gonzalo Polo Galarza, con DNI 71263026, operador de cargador frontal, con 6 años en la empresa, manifestó que es importante, porque de esa manera nos pueden supervisar los trabajos que realizamos en cada jornada laboral.

Asimismo, el Sr. Robert Ernesto Salas Urbano con DNI 42915512, operador de retroexcavadora, con 5 años en la empresa, expresó que cuando tenemos

proyectos grandes, los supervisores se encargan de darnos indicaciones cuando se opera la retroexcavadora, de esa manera podemos trabajar mejor.

Para el Sr. Jorge Antonio Coveñas Suyon con DNI 72628763, operador de cargador frontal, con 4 años en la empresa, afirmó que siempre que salimos al campo, hay una persona encargada de supervisar las obras y que nos da indicaciones sobre el trabajo a realizar.

### **Tercera pregunta:**

**¿De qué manera usted se siente seguro al operar las maquinarias pesadas en zonas peligrosas?**

El Sr. José Gonzalo Polo Galarza, con DNI 71263026, operador de cargador frontal, con 6 años en la empresa, manifestó que contamos con cascos, guantes, lentes y chalecos con cintas de seguridad, eso nos hace sentir más seguros al trabajar en el cargador frontal en cada obra.

Asimismo, el Sr. Robert Ernesto Salas Urbano con DNI 42915512, operador de retroexcavadora, con 5 años en la empresa, expresó que mensualmente nos aseguran con el Seguro Complementario del Trabajo de Riesgo Salud, de esa manera podemos trabajar más seguros en cada obra.

Para el Sr. Jorge Antonio Coveñas Suyon con DNI 72628763, operador de cargador frontal, con 4 años en la empresa, afirmó que tenemos cascos, zapatos punta de acero, guantes, ropa apropiada con cintas de seguridad, además de estar asegurados, de esta manera podemos trabajar conformemente en cada obra.

### **Cuarta pregunta:**

**¿Cree usted que es importante recibir información adecuada sobre futuros proyectos?**

El Sr. José Gonzalo Polo Galarza, con DNI 71263026, operador de cargador frontal, con 6 años en la empresa, manifestó que sí, porque así podemos saber que cosas quiere hacer la empresa más adelante y a su vez sentirnos piezas importantes dentro de la organización.

Asimismo, el Sr. Robert Ernesto Salas Urbano con DNI 42915512, operador de retroexcavadora, con 5 años en la empresa, expresó que sí, porque podemos saber los planes a futuros que se plantea la empresa y de esa manera poder prepararnos para lo que se viene en cada proyecto.

Para el Sr. Jorge Antonio Coveñas Suyon con DNI 72628763, operador de cargador frontal, con 4 años en la empresa, afirmó que sí, porque nos ayuda a saber lo que quiere la empresa Obreman y estar familiarizados con sus planes a futuro y poder aportar con nuestra experiencia laboral.

**Quinta pregunta:**

**¿De qué manera implementar una lista de cotejos influye en el desarrollo de las actividades?**

El Sr. José Gonzalo Polo Galarza, con DNI 71263026, operador de cargador frontal, con 6 años en la empresa, manifestó que de esta manera podemos saber que trabajos con el cargador frontal vamos a hacer y eso es porque en la lista de cotejos nos especifica cuando y donde lo vamos a realizar.

Asimismo, el Sr. Robert Ernesto Salas Urbano con DNI 42915512, operador de retroexcavadora, con 5 años en la empresa, expresó que sirve para saber las tareas que nos deja la empresa, ya sea al operar las maquinarias pesadas o hacer el respectivo mantenimiento de ellas.

Para el Sr. Jorge Antonio Coveñas Suyon con DNI 72628763, operador de cargador frontal, con 4 años en la empresa, afirmó que cuando no hay una lista de cotejos, no sabemos que trabajos toca realizar en cada jornada laboral, entonces poder contar con una lista de cotejos nos permite estar más organizados.

## ANEXO 6

Fase 2: Cuantitativa

Instrumento de recolección de datos

### **CUESTIONARIO DE ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA MULTISERVICIOS OBREMAN S.A.C., HUARAL, 2021**

Mis más cordiales saludos Sr. trabajador, la siguiente encuesta busca recopilar información para la elaboración del Proyecto “ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA MULTISERVICIOS OBREMAN S.A.C., HUARAL, 2021”.

Es por ello que le pedimos leer con atención cada pregunta y responder con honestidad, ya que la información recolectada será de mucha ayuda para poder fundamentar nuestro trabajo de investigación.

Le pido que conteste con la mayor claridad posible. Agradecemos de antemano por su gentil colaboración.

#### **INSTRUCCIONES:**

Elija y marque la respuesta que mejor considere para cada pregunta

1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

#### **I. NORMATIVA DE CONTROL**

N°	ÍTEMS	ESCALA				
		Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
1	Mide su nivel de compromiso organizacional en el cumplimiento de sus actividades.					
2	Fomenta la confianza, integridad y comunicación entre todos los miembros de la organización.					

3	Evalúa los niveles de competencia profesional requeridos para cada puesto de trabajo.					
4	Se enfoca en el nivel de competencias mediante los programas de capacitación.					
5	Posee una estructura organizacional adecuada para el cumplimiento de las actividades.					
6	Planifica las actividades que serán asignadas a cada uno de los trabajadores en su puesto laboral.					

## II. EVALUACIÓN DEL RIESGO

N°	ÍTEMS	ESCALA				
		Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
7	Mantiene los objetivos-resultados claros disminuyendo los riesgos operativos.					
8	Organiza de manera eficiente las actividades pendientes para obtener mejores resultados.					
9	Brinda los equipos de protección personal (EPP) para el desarrollo de sus actividades minimizando los riesgos.					
10	Identifica futuros riesgos que se puedan presentar en el ámbito laboral.					
11	Está preparado para enfrentar cambios inesperados que podrían hacer crecer o disminuir la organización.					
12	Especifica y detalla los procesos establecidos, los cuales conforman las operaciones y actividades determinadas.					

## III. ACTIVIDADES DE CONTROL

N°	ÍTEMS	ESCALA				
		Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
13	Utiliza la lista de cotejo para la aprobación de las actividades a realizar.					
14	Revisa periódicamente el desarrollo de sus actividades de acuerdo a lo establecido en la norma legal.					

#### IV. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

N°	ÍTEMS	ESCALA				
		Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
15	Brinda información de calidad que es útil y oportuna para el desarrollo de sus actividades.					
16	Utiliza un sistema de información que permite administrar, procesar y distribuir datos relevantes para el desarrollo de sus actividades.					
17	Hace uso de redes sociales: Facebook, WhatsApp, correo electrónico, etc.					
18	Utiliza anuncios publicitarios como: paneles informativos, tarjetas de presentación y folletos publicitarios.					

#### V. ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN

N°	ÍTEMS	ESCALA				
		Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
19	Realiza una supervisión exhaustiva y preventiva a cada una de las maquinarias pesadas antes de comenzar a laborar.					
20	Realiza un monitoreo de los repuestos que se van a adquirir para hacer su respectivo mantenimiento.					
21	Hace un seguimiento exhaustivo a todas las obras en ejecución para obtener mejores resultados.					



## ANEXO 7

### Estadísticas de fiabilidad y prueba de spearman

**Tabla 4: Alfa de Cronbach**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.877	.878	5

**Tabla 10: Correlaciones para las dimensiones de Control Interno**

			Normativa de control	Evaluación del riesgo	Actividades de control	Información y comunicación	Actividades de supervisión
Rho de Spearman	Normativa de control	Coefficiente de correlación	1,000	,635**	,496*	,377	,631**
		Sig. (bilateral)	.	,003	,026	,101	,003
		N	20	20	20	20	20
	Evaluación del riesgo	Coefficiente de correlación	,635**	1,000	,295	,557*	,827**
		Sig. (bilateral)	,003	.	,206	,011	,000
		N	20	20	20	20	20
	Actividades de control	Coefficiente de correlación	,496*	,295	1,000	,228	,453*
		Sig. (bilateral)	,026	,206	.	,334	,045
		N	20	20	20	20	20
	Información y comunicación	Coefficiente de correlación	,377	,557*	,228	1,000	,568**
		Sig. (bilateral)	,101	,011	,334	.	,009
		N	20	20	20	20	20
	Actividades de supervisión	Coefficiente de correlación	,631**	,827**	,453*	,568**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	,000	,045	,009	.
		N	20	20	20	20	20

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

## ANEXO 8

### Respuestas de los entrevistados

7/11/21 11:38

Gmail - ENTREVISTA EXPERTO 1



Miguel Garcia Huachaca <mgarciahu97@gmail.com>

---

#### ENTREVISTA EXPERTO 1


1 mensaje

---

**Gonzalo Polo Galarza** <gonzalo92polo@gmail.com>  
Para: cristian100obregon@gmail.com, mgarciahu97@gmail.com

7 de noviembre de 2021, 10:44

---

 **Entrevista-José Gonzalo Polo Galarza.docx**  
14K

7/11/21 11:48

Gmail - ENTREVISTA EXPERTO 2



Miguel Garcia Huachaca <mgarciahu97@gmail.com>

---

#### ENTREVISTA EXPERTO 2


1 mensaje

---

**Ernesto Salas Urbano** <ernesto85urbano@gmail.com>  
Para: cristian100obregon@gmail.com, mgarciahu97@gmail.com

7 de noviembre de 2021, 10:45

---

 **Entrevista-Robert Ernesto Salas Urbano.docx**  
14K

7/11/21 11:48

Gmail - ENTREVISTA EXPERTO 3



Miguel Garcia Huachaca <mgarciahu97@gmail.com>

---

#### ENTREVISTA EXPERTO 3


1 mensaje

---

**Antonio Coveñas Suyon** <antonio95suyon@gmail.com>  
Para: cristian100obregon@gmail.com, mgarciahu97@gmail.com

7 de noviembre de 2021, 10:48

---

 **Entrevista-Jorge Antonio Coveñas Suyon.docx**  
14K

ANEXO 9

Autorización de la empresa

*“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”*

26 de octubre del 2021

Señores

Escuela de Administración

Universidad César Vallejo – Campus Lima Norte

A través del presente, Obregón Manrique Paulino Humberto, identificado (a) con DNI N° 31888870 representante de la empresa/institución Multiservicios OBREMAN S.A.C. con el cargo de Gerente General, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que las siguientes personas:

a) *García Huachaca Miguel Angel*

b) *Obregón Tarazona Cristian Ricardo*

Están autorizadas para:

a) *Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada “Estrategias de control interno en la empresa multiservicios OBREMAN S.A.C., Huaral, 2021”*

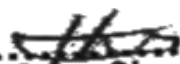
Si  No

b) *Publicar el nombre de nuestra organización en la investigación*

Si  No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,

**MULTISERVICIOS OBREMAN S.A.C.**  
  
.....  
**Paulino Humberto Obregón Manrique**  
**GERENTE GENERAL**

# ANEXO 10

## Base de datos

\*Control Interno.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 5 de 5 variables

	NORMATIVA	EVALUACIÓN	ACTIVIDADES	INFORMACIÓN	SUPERVISIÓN	var	var	var	var	var	var	var	var	var	var
1	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00										
2	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00										
3	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00										
4	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00										
5	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00										
6	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00										
7	3,00	3,00	4,00	2,00	3,00										
8	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00										
9	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00										
10	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00										
11	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00										
12	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00										
13	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00										
14	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00										
15	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00										
16	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00										
17	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00										
18	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00										
19	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00										
20	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00										
21															
22															
23															

Vista de datos Vista de variables

\*Control Interno.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	NORMATIVA	Númerico	8	2		{1,00, NUN...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	EVALUACIÓN	Númerico	8	2		{1,00, NUN...	Ninguno	9	Derecha	Ordinal	Entrada
3	ACTIVIDADES	Númerico	8	2		{1,00, NUN...	Ninguno	9	Derecha	Ordinal	Entrada
4	INFORMACIÓN	Númerico	8	2		{1,00, NUN...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
5	SUPERVISIÓN	Númerico	8	2		{1,00, NUN...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											

Vista de datos Vista de variables