

**UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y DE NEGOCIOS**  
**CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD, AUDITORÍA Y FINANZAS**



**TESIS**

“El control interno operativo y su relación con la gestión contable en la empresa  
SERCONSFA S.A.C, 2020”

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
CONTADOR PÚBLICO**

**AUTORA:**

Bach. Muñoz Aquino, Monica Marlene

**ASESOR:**

Mg. Hermoza Ochante, Rubén Edgar

ID ORCID: 0000-0003-4769-0101

DNI: 42037740

**LIMA - PERÚ**

**2022**

## DEDICATORIA

*Principalmente a Dios, a mis padres he sido orgullo y el privilegio de ser su hija son los mejores padres, hermanos por acompañarme y por el apoyo moral especialmente a mi hermana Tania que desde el cielo me da fuerza para seguir adelante, hijos y esposo por su inspiración a continuar mejorando.*

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por bendecirme a cada momento generando equilibrio y bienestar en mí y los que quiero.

Gracias a mis padres Paúl y Alicia por sembrar ilusiones posibles y motivarme a cumplirlos.

Agradezco a los profesores por inculcar el conocimiento y cultivar la inspiración de la mejora permanente, y a la empresa que nos ayudó en brindar información.

## PRESENTACIÓN

A todos los profesionales de la contabilidad involucrados con el control interno, se presenta este trabajo que aborda la temática importante del control interno en una empresa privada, mediante el cual se busca fomentar un entendimiento oportuno del control interno para mejorar las decisiones y acciones en torno a ella, el trabajo se titula “**El control interno operativo y su relación con la gestión contable en la empresa SERCONSFA S.A.C, 2020**”; investigación que cumple a cabalidad los requisitos esquemáticos de la universidad.

Esta investigación se gestó al observar la realidad problemática de la empresa, donde con un diagnóstico inicial se pudo observar deficiencias en el control interno operativo y la gestión contable en la empresa, esperando que mediante los resultados de la investigación se pueda tomar acciones de solución a la problemática expuesta.

Atentamente,

***Bach. Mónica Marlene Muñoz Aquino.***

## INDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>i</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>ii</b>
<b>PRESENTACIÓN</b> .....	<b>iii</b>
<b>INDICE</b> .....	<b>iv</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	<b>ix</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Realidad problemática .....	1
1.2. Planteamiento del problema .....	3
1.2.1. Problema General .....	3
1.2.2. Problemas Específicos .....	3
1.3. Hipótesis de la investigación .....	3
1.3.1. Hipótesis General .....	3
1.3.2. Hipótesis Específicas .....	3
1.4. Objetivos de la Investigación .....	4
1.4.1. Objetivo General .....	4
1.4.2. Objetivos Específicos .....	4
1.5. Variables, dimensiones e indicadores .....	5
1.6. Justificación del estudio .....	6
1.6.1. A Nivel Teórico.....	6
1.6.2. A Nivel Práctico .....	6
1.6.3. A nivel metodológico .....	7
1.7. Antecedentes nacionales e internacionales .....	7
1.7.1. Antecedentes Nacionales .....	7
1.7.2. Antecedentes Internacionales .....	11

1.8. Marco Teórico .....	13
1.8.1. Control interno .....	13
1.8.2. Gestión Contable .....	18
1.8.3. La Empresa: SERCONSFA S.A.C. ....	20
1.9. Definición de términos básicos.....	23
<b>II. MÉTODO .....</b>	<b>26</b>
2.1. Tipo y diseño de investigación .....	26
2.2. Población y Muestra.....	27
2.2.1. Población.....	27
2.2.2. Muestra.....	27
2.3. Técnicas para la recolección de datos.....	27
2.4. Validez y confiabilidad de instrumentos.....	28
2.4.1. Validez de los instrumentos.....	28
2.4.2. Confiabilidad de los Instrumentos .....	28
2.5. Procesamiento y análisis de datos.....	31
2.5.1. Procesamiento .....	31
2.5.2. Análisis de Datos.....	31
2.6. Aspectos éticos.....	32
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>33</b>
3.1. Resultados descriptivos .....	33
3.1.1. Sobre el control operativo.....	33
3.1.2. Sobre la gestión contable .....	46
3.2. Prueba de normalidad .....	59
3.3. Contrastación de las Hipótesis.....	62
3.3.1. Contraste de la Hipótesis general.....	62
3.3.2. Contraste de la Hipótesis Especifica 1 .....	63
3.3.3. Contraste de la Hipótesis Específica 2 .....	64
3.3.4. Contraste de la Hipótesis Específica 3 .....	65

<b>IV. DISCUSIÓN .....</b>	<b>67</b>
<b>V. CONCLUSIONES .....</b>	<b>68</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>69</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>70</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>75</b>
<b>Anexo 1. Matriz de Consistencia .....</b>	<b>75</b>
<b>Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos.....</b>	<b>77</b>
<b>Anexo 3. Base de datos.....</b>	<b>80</b>
<b>Anexo 4. Evidencia de similitud digital.....</b>	<b>82</b>
<b>Anexo 5. Autorización de publicación en repositorio .....</b>	<b>85</b>
<b>Anexo 6. Formato de validación de instrumento .....</b>	<b>86</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1. Dimensiones e indicadores de control interno operativo .....</i>	5
<i>Tabla 2. Dimensiones e indicadores de gestión contable .....</i>	5
<i>Tabla 3. Análisis de Confiabilidad del Instrumento .....</i>	28
<i>Tabla 4. Valores específicos de confiabilidad .....</i>	29
<i>Tabla 5. Valores de Cronbach posibles en caso de eliminar ítems.....</i>	30
<i>Tabla 6. Valores del coeficiente de correlación de Pearson .....</i>	32
<i>Tabla 7. Alternativas para control interno operativo.....</i>	33
<i>Tabla 8. Resultados a P1. Los objetivos de control interno en la empresa se comunican permanentemente a los colaboradores de todas las áreas. ....</i>	34
<i>Tabla 9. Resultados a P2. La programación del control interno operativo se comunica pertinentemente a las áreas involucradas. ....</i>	35
<i>Tabla 10. Resultados a P3. Se publican utilizando medios visuales entendibles los procesos críticos de control en la empresa. ....</i>	36
<i>Tabla 11. Resultados a P4. Se actualiza frecuentemente la lista de procesos susceptibles de errores en la empresa.....</i>	37
<i>Tabla 12. Resultados a P5. Se contemplan efectivamente los riesgos de deterioro, adulteración y eliminación del sustento de los principales procesos. ....</i>	38
<i>Tabla 13. Resultados a P6. Se mantienen los documentos relevantes adecuadamente archivados en los ítems correspondientes.....</i>	39
<i>Tabla 14. Resultados a P7. Se realiza periódica y efectivamente la verificación de actividades dentro de la empresa. ....</i>	40
<i>Tabla 15. Resultados a P8. En relación a los inventarios y recursos disponibles, se efectúa un control físico efectivo y permanente. ....</i>	41
<i>Tabla 16. Resultados a P9. Se implementan constantemente estrategias preventivas de capacitación al personal en control interno.....</i>	42
<i>Tabla 17. Resultados a P10. Se comunica progresivamente sobre los resultados de los controles internos realizados fomentando acciones correctivas. ....</i>	43
<i>Tabla 18. Resultados a P11. Se exponen en los plazos establecidos los informes de control interno operativo a los gerentes de la empresa. ....</i>	44
<i>Tabla 19. Resultados a P12. Observa que se comunican los resultados del informe de control interno a cada área de la empresa indicando sus recomendaciones. ....</i>	45
<i>Tabla 20. Alternativas para gestión contable.....</i>	46
<i>Tabla 21. Resultados a P13. Considera que los libros contables se mantienen periódicamente actualizados en la empresa. ....</i>	47



<i>Tabla 22. Resultados a P14. Ha observado que el libro de inventarios se actualiza constantemente con las correspondientes cuentas con saldo. ....</i>	<i>48</i>
<i>Tabla 23. Resultados a P15. Se cumplen oportunamente en la empresa las normas relativas al plan contable general empresarial. ....</i>	<i>49</i>
<i>Tabla 24. Resultados a P16. Observa que se respetan las normas internacionales de información financiera relativas a las actividades de la empresa. ....</i>	<i>50</i>
<i>Tabla 25. Resultados a P17. Se presenta oportunamente el estado de situación financiera en la empresa. ....</i>	<i>51</i>
<i>Tabla 26. Resultados a P18. Se cuenta con información sustentada sobre los activos, pasivos y capital en la empresa. ....</i>	<i>52</i>
<i>Tabla 27. Resultados a P19. Observa que al cierre del periodo contable se presenta oportunamente el estado de resultados. ....</i>	<i>53</i>
<i>Tabla 28. Resultados a P20. En la empresa se dispone de las cuentas nominales de ingresos, costos y gastos actualizados. ....</i>	<i>54</i>
<i>Tabla 29. Resultados a P21. Los estados financieros que se presentan en la empresa cuentan con el adecuado sustento documental. ....</i>	<i>55</i>
<i>Tabla 30. Resultados a P22. Se presentan oportunamente a los gerentes de la empresa el análisis de ratios financieros de la empresa. ....</i>	<i>56</i>
<i>Tabla 31. Resultados a P23. El contador comunica oportunamente el resumen de las principales operaciones críticas. ....</i>	<i>57</i>
<i>Tabla 32. Resultados a P24. Observa que los resultados del cotejo operativo contable fomentan la generación de alertas y decisiones de control previo. ....</i>	<i>58</i>
<i>Tabla 33. Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk. ....</i>	<i>59</i>
<i>Tabla 34. Matriz correlacional para la prueba de la hipótesis general. ....</i>	<i>62</i>
<i>Tabla 35. Matriz de correlaciones de la hipótesis específica 1. ....</i>	<i>64</i>
<i>Tabla 36. Matriz de correlaciones de la hipótesis específica 2. ....</i>	<i>65</i>
<i>Tabla 37. Matriz de correlaciones de la hipótesis específica 3. ....</i>	<i>66</i>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. Elementos de la auditoría interna</i> .....	17
<i>Figura 2. Ubicación de SERCONSFA SAC</i> .....	21
<i>Figura 3. Frontis de la empresa</i> .....	21
<i>Figura 4. Resultados a P1. Los objetivos de control interno en la empresa se comunican permanentemente a los colaboradores de todas las áreas.</i> .....	34
<i>Figura 5. Resultados a P2. La programación del control interno operativo se comunica pertinentemente a las áreas involucradas.</i> .....	35
<i>Figura 6. Resultados a P3. Se publican utilizando medios visuales entendibles los procesos críticos de control en la empresa.</i> .....	36
<i>Figura 7. Resultados a P4. Se actualiza frecuentemente la lista de procesos susceptibles de errores en la empresa.</i> .....	37
<i>Figura 8. Resultados a P5. Se contemplan efectivamente los riesgos de deterioro, adulteración y eliminación del sustento de los principales procesos.</i> .....	38
<i>Figura 9. Resultados a P6. Se mantienen los documentos relevantes adecuadamente archivados en los ítems correspondientes.</i> .....	39
<i>Figura 10. Resultados a P7. Se realiza periódica y efectivamente la verificación de actividades dentro de la empresa.</i> .....	40
<i>Figura 11. Resultados a P8. En relación a los inventarios y recursos disponibles, se efectúa un control físico efectivo y permanente.</i> .....	41
<i>Figura 12. Resultados a P9. Se implementan constantemente estrategias preventivas de capacitación al personal en control interno.</i> .....	42
<i>Figura 13. Resultados a P10. Se comunica progresivamente sobre los resultados de los controles internos realizados fomentando acciones correctivas.</i> .....	43
<i>Figura 14. Resultados a P11. Se exponen en los plazos establecidos los informes de control interno operativo a los gerentes de la empresa.</i> .....	44
<i>Figura 15. Resultados a P12. Observa que se comunican los resultados del informe de control interno a cada área de la empresa indicando sus recomendaciones.</i> .....	45
<i>Figura 16. Resultados a P13. Considera que los libros contables se mantienen periódicamente actualizados en la empresa.</i> .....	47
<i>Figura 17. P14. Ha observado que el libro de inventarios se actualiza constantemente con las correspondientes cuentas con saldo.</i> .....	48
<i>Figura 18. Resultados a P15. Se cumplen oportunamente en la empresa las normas relativas al plan contable general empresarial.</i> .....	49

<i>Figura 19. Resultados a P16. Observa que se respetan las normas internacionales de información financiera relativas a las actividades de la empresa.</i>	50
<i>Figura 20. Resultados a P17. Se presenta oportunamente el estado de situación financiera en la empresa.</i>	51
<i>Figura 21. Resultados a P18. Se cuenta con información sustentada sobre los activos, pasivos y capital en la empresa.</i>	52
<i>Figura 22. Resultados a P19. Observa que al cierre del periodo contable se presenta oportunamente el estado de resultados.</i>	53
<i>Figura 23. Resultados a P20. En la empresa se dispone de las cuentas nominales de ingresos, costos y gastos actualizados.</i>	54
<i>Figura 24. Resultados a P21. Los estados financieros que se presentan en la empresa cuentan con el adecuado sustento documental.</i>	55
<i>Figura 25. Resultados a P22. Se presentan oportunamente a los gerentes de la empresa el análisis de ratios financieros de la empresa.</i>	56
<i>Figura 26. Resultados a P23. El contador comunica oportunamente el resumen de las principales operaciones críticas.</i>	57
<i>Figura 27. Resultados a P24. Observa que los resultados del cotejo operativo contable fomentan la generación de alertas y decisiones de control previo.</i>	58
<i>Figura 28. Normalidad esperada versus observada para la variable 1</i>	60
<i>Figura 29. Normalidad esperada versus observada para la variable 2</i>	60
<i>Figura 30. Diagrama de cajas para la distribución de la variable 1</i>	61
<i>Figura 31. Diagrama de cajas para la distribución de la variable 2</i>	61

## RESUMEN

En el marco del mejoramiento de la empresa, se planteó la presente investigación para identificar si los mecanismos de control interno operativo pueden mejorar la gestión contable en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2020. Estimulada por algunas deficiencias identificadas en la gestión contable referidos a los registros, clasificación y resumen contable. Planteando como objetivo general “Determinar en qué medida el control interno operativo se relaciona con la gestión contable en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2020”.

El estudio analizó la información recolectada sobre las variables de la investigación, contemplando la programación, los procedimientos y los resultados del control operativo como dimensiones de la variable 1; mientras que evaluó los registros, la clasificación y el resumen contable como dimensiones de la variable 2.

Para el adecuado acopio de datos empíricos se tuvo consideración en el enfoque cuantitativo, como investigación aplicada, descriptiva, correlacional y transversal, que analizó una muestra de 22 trabajadores de la empresa SERCONSFA S.A.C. El trabajo de acopio de datos fue realizado con el cuestionario como instrumento validado y con confiabilidad aceptable.

Los resultados presentados exponen que un pertinente y permanente control interno operativo se relaciona significativamente con la mejora de la gestión contable, evidenciado con el coeficiente de correlación de Pearson ( $r$ ), el cual fue de  $r = 0.798$ , obteniendo un nivel de significancia bilateral aceptable estadísticamente, en un nivel de confianza de 95% por lo que se aceptó la hipótesis de la investigación.

**Palabras clave:** Control interno operativo, gestión contable, UPCI.

## ABSTRACT

In the framework of the improvement of the company, the present investigation was proposed to identify if the internal operational control mechanisms can improve the accounting management in the company SERCONSFA S.A.C. 2020. Stimulated by some deficiencies identified in accounting management related to accounting records, classification and summary. Setting as a general objective "To determine to what extent the internal operational control is related to the accounting management in the company SERCONSFA S.A.C. 2020".

The study analyzed the information collected on the research variables, considering the programming, procedures and results of operational control as dimensions of variable 1; while evaluating the records, classification and accounting summary as dimensions of variable 2.

For the adequate collection of empirical data, consideration was given to the quantitative approach, such as applied, descriptive, correlational and cross-sectional research, which analyzed a sample of 22 workers from the company SERCONSFA S.A.C. The data collection work was carried out with the questionnaire as a validated instrument and with acceptable reliability.

The results presented show that a relevant and permanent internal operational control is significantly related to the improvement of accounting management, evidenced by the Pearson correlation coefficient ( $r$ ), which was  $r = 0.798$ , obtaining an acceptable bilateral level of significance. statistically, at a confidence level of 95%, so the research hypothesis was accepted.

**Keywords:** Internal operational control, accounting management, UPCI.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

Las empresas competitivas en la realidad actual requieren contar con procesos bien estructurados, personal calificado, inversión y financiamiento controlado, pero también durante las operaciones contar con mecanismos de control interno operativo, que garantice que se ejecuta de manera pertinente lo planificado por la empresa, respondiendo con los indicadores de gestión y los reportes de control si hubieran situaciones anómalas, necesidad de acciones correctivas, pero sobre todo prevenir los errores en la gestión contable de las empresas.

En el Perú se observa que las empresas más reconocidas cuentan con manuales de control interno operativo donde se exponen los principales elementos, las responsabilidades y las acciones a tomar en caso ocurran inconvenientes, garantizando de alguna manera el adecuado desarrollo de sus actividades, que son complementadas con capacitaciones permanentes en relación a la programación del

control, los procedimientos y exposición de resultados como materia de retroalimentación para establecer mejoras en el control .

Si bien es cierto se producen controles operativos en la empresa, lo limitante es la falta de comunicación de los resultados de los controles, los mecanismos que se proponen para mejorar la situación y la presencia de la evidencia sustentada en los informes de control.

Estas limitaciones observadas han generado que no tengan en muchos casos datos que representen la realidad para los registros en la gestión contable, dificultando de alguna manera, una gestión pertinente pues se debe tener cuidado al registrar la información en los libros contables, en muchos casos duplicando el trabajo para realizar las pesquisas y averiguaciones en relación a algunos movimientos, pese a que el personal cuenta con capacitación en relación a la normativa de registros contables.

Si la situación persiste se pueden generar problemas en los procesos, pérdida de materiales, deterioro de documentos, adulteraciones y de este modo, agravar el problema, generando mayores dificultades para la adecuada gestión contable en la empresa.

Se desarrolla este trabajo para paliar de alguna manera esta situación adversa, y poder mejorar la situación buscando contar con personal capacitado, procesos bien controlados, registros y evidencias coherentes y sobre todo con una gestión contable saludable y transparente.

## **1.2. Planteamiento del problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿En qué medida el control interno operativo se relaciona con la gestión contable en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2020?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- 1) ¿En qué medida la programación del control interno operativo se relaciona con la gestión contable en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2020?
- 2) ¿En qué medida los procedimientos del control interno operativo se relacionan con la gestión contable en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2020?
- 3) ¿En qué medida los resultados del control interno operativo se relacionan con la gestión contable en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2020?

## **1.3. Hipótesis de la investigación**

### **1.3.1. Hipótesis General**

El control interno operativo se relaciona directa y significativamente con la gestión contable en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2020

### **1.3.2. Hipótesis Específicas**

- 1) La programación del control interno operativo se relaciona directa y significativamente con la gestión contable en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2020.



- 2) Los procedimientos del control interno operativo se relacionan directa y significativamente con la gestión contable en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2020.
- 3) Los resultados del control interno operativo se relacionan directa y significativamente con la gestión contable en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2020.

#### **1.4. Objetivos de la Investigación**

##### **1.4.1. Objetivo General**

Determinar en qué medida el control interno operativo se relaciona con la gestión contable en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2020.

##### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- 1) Determinar en qué medida la programación del control interno operativo se relaciona con la gestión contable en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2020.
- 2) Determinar en qué medida los procedimientos del control interno operativo se relacionan con la gestión contable en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2020.
- 3) Determinar en qué medida los resultados del control interno operativo se relacionan con la gestión contable en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2020.

### 1.5. Variables, dimensiones e indicadores

En las tablas 1 y 2 se muestran las dimensiones e indicadores de las variables analizadas:

*Tabla 1. Dimensiones e indicadores de control interno operativo*

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Control interno operativo</b>	1. Programación del control interno operativo	Objetivos de seguridad
		Procesos críticos a controlar
	2. Procedimientos del control interno operativo	Procesos de control documental
		Procesos de control físico
	3. Resultados del control interno operativo	Estrategias de prevención
		Informes de control interno

*Fuente: Adaptado del marco teórico de la investigación, 2020.*

*Tabla 2. Dimensiones e indicadores de gestión contable*

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Gestión contable</b>	1. Registro contable	Libros contables
		Normativa del registro
	2. Clasificación contable	Cuentas reales
		Cuentas nominales
	3. Resumen contable	Resumen financiero
		Resumen operativo

*Fuente: Adaptado del marco teórico de la investigación, 2020.*

## **1.6. Justificación del estudio**

### **1.6.1. A Nivel Teórico**

La investigación se sustenta teóricamente con la búsqueda y consideración de los principales elementos teóricos para las variables analizadas, contemplando evaluar y contrastar la teoría desarrollada sobre el control interno operativo y la gestión contable con lo que sucede en la realidad de la empresa.

Como expone Bernal (2010) “En investigación hay una justificación teórica cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente”. (p. 106).

### **1.6.2. A Nivel Práctico**

Se investigación servirá para contar con la identificación de los principales elementos sobre el control interno operativo y la gestión contable en la empresa, para buscar la mejor alternativa de solución a esta realidad y generar mejora continua en la gestión de la empresa.

Como señala Bernal (2010) “Se considera que una investigación tiene justificación práctica cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o, por lo menos, propone estrategias que al aplicarse contribuirían a resolverlo”. (p. 106).

### **1.6.3. A nivel metodológico**

Para el desarrollo de la investigación se recurrió al método científico, toda vez que se buscó la contrastación de la hipótesis planteada, buscando aplicar el método cuantitativo con la aplicación de los métodos estadísticos más pertinentes a la casuística expuesta, además se pudo generar un nuevo instrumento de recolección de datos adaptado a la realidad observada.

Como explica Bernal (2010) “En investigación científica, la justificación metodológica del estudio se da cuando el proyecto que se va a realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable”. (p. 107).

## **1.7. Antecedentes nacionales e internacionales**

### **1.7.1. Antecedentes Nacionales**

Capcha, Choquecahua, Inca, & Ramos (2019) realizaron la tesis titulada: “Análisis del control interno de los procesos de producción en la empresa Alumincar S.A.C., Pachacamac 2019”, cuyo objetivo principal es: “Analizar en que consiste el control interno de los procesos de producción en la empresa Alumincar S.A.C., Pachacamac 2019”, para lo cual desarrolla su investigación de tipo descriptiva, con un diseño no experimental, tuvo como población 15 operarios de la sociedad Alumincar S.A.C., y utilizando como herramienta un cuestionario con el fin de extraer información por medio de interrogantes, dirigidas a una muestra de 15 trabajadores de la organización, obteniendo como resultado de la prueba de Alfa de Cronbach que el nivel de control interno en el proceso productivo es moderado, pues

solo el 40% del personal cumple con la política de control interno formulada por la entidad; al final, el 60% de los encuestados cree que el control interno de la entidad es defectuoso

Conclusión: Los proceso de la mano con el control interno, demuestra que la eficiencia no es al 100%, debido a que el trabajador promedio de la entidad no comprende las reglas establecidas por la empresa, la razón no es clara, como tampoco las metas y objetivos marcados por la sociedad; este también es el caso además del hecho de que no hay formación continua ni capacitación, y los trabajadores solo rinden al 40% de lo requerido y establecidos, teniendo como resultado final una producción baja y defectuosa.

Melgarejo (2021) realizó la tesis titulada: “Control interno y su incidencia en la gestión administrativa de Provias Nacional 2020”, cuyo objetivo principal es: “Determinar cómo el control interno incide en la gestión administrativa de Provias Nacional 2020”, presenta su trabajo descriptivo explicativo, para establecer la causalidad, con un diseño no experimental, empleando el método científico, de enfoque cuantitativo, cuya población y muestra es del total de trabajadores que asciende a un total de 120 personas, se consideró a la muestra de naturaleza censal, y utilizando la encuesta como técnica para recolectar los datos con un cuestionario, la prueba de hipótesis se realizó mediante regresión logística nominal, KMO y Bartlett se aplicaron a la Herramienta 1 para representar a Kaiser. -Meyer-Olkin para el primer instrumento, el valor de medición es .923 y el significado es .000. Para el primer instrumento, el valor medido de KMO y Bartlett es .935. Para el segundo instrumento, el significado de .000 es. Los resultados muestran que el índice de

Nagelkerke de .288 indica que existe un menor nivel de influencia, es decir, la influencia sobre la variable dependiente es de 28,8%.

Conclusión: “El control interno influye en gran medida (un 28.8%) en la gestión administrativa de Provias Nacional 2020, es decir, en un nivel bajo como indica el índice de Nagelkerke de 288, esto da como resultado que el control interno se convierte en un pilar del sistema contable de la empresa, garantizando los estados financieros y asegurando una auditoría fiable donde se evalúa la gestión de la institución y evitar los grandes problemas de corrupción”.

Asencios & Villafana (2011) realizaron la tesis titulada: “Incidencia del control interno en la gestión del control patrimonial de la unidad de gestión educativa local de Huaraz en el año 2011”, cuyo objetivo es “Describir cómo incide la aplicación de los componentes de Control Interno en la gestión del Control Patrimonial de la UGEL de Huaraz en el año 2011”, el método fue cuantitativa, no experimental de corte transversal, utilizando el método de análisis documental, se realizó el procesamiento de datos con el programa con alfa de Cronbach. Entre los resultados se resalta el 46.15 % de sus objetivos planeados se cumplieron. El autor relata sobre las posibles razones del incumplimiento de control como la falta de personal, capacidad tecnológica y competencias de personal, y desinterés hacia el control interno por las diferentes áreas de la organización, así como el incumplimiento de las recomendaciones de control interno.

Conclusiones: “El sistema de control interno incide positivamente en la gestión del control patrimonial de la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaraz. Quedó claro que el uso del Control Interno como técnica de gestión incide positivamente en

la gestión del Control Patrimonial de la Unidad de Gestión Educativa de Huaraz, en el estudio participan con un 26.92% promedio, la capacitación es casi nula, falta de herramientas de tecnología, un ámbito demasiado grande y disperso de la oficina de Control Patrimonial y fundamentalmente, porque no se toman en cuenta las recomendaciones de Control Interno”.

Camargo (2018) presentó su trabajo: “Control interno y gestión financiera en la empresa Port Logistics S.A.C. en el semestre 2016-1 Lima - Perú”, cuyo objetivo es “Determinar de qué manera el control interno se relaciona con la gestión financiera en la empresa Port Logistics SAC en el semestre 2016-1 y verificar si son adecuados para un buen funcionamiento en los procesos administrativos y contable”, poniéndose como pregunta “de qué manera el control interno se relaciona con la gestión financiera en la empresa”, el tipo de estudio fue correlacional, cuantitativo, con diseño de estudio no experimental, con muestra de 30 empleados, muestreo no probabilístico, el instrumento utilizado fue validado con un alfa de Cronbach de 91%. El resultado del estudio indica que “el control interno se relaciona significativamente con la gestión financiera en la empresa Port Logistics S.A.C.”.

Conclusiones: La empresa puede cumplir con sus objetivos trasados. Así mismo, brinda recomendaciones como “implementar el sistema de control interno bajo el enfoque del sistema COSO, debido que se relaciona con la gestión financiera, y en relación al objetivo general, se determinó que el Control interno se relaciona con la Gestión financiera en la empresa Port Logistics SAC en el semestre 2016-1”.

Bazán (2019) realizó su tesis titulada: “Efectividad del control interno en el área de administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Provias

Nacional, Lima - 2018”, cuyo objetivo es “Analizar la efectividad del control interno en el área de administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones – Provias Nacional, Lima, 2018”, cuya población es de 150 trabajadores, con muestra de 50 trabajadores, muestre no probabilístico con un cuestionario que se validó según juicios de expertos con un Alfa de Cronbach aceptable. “Entre sus principales resultados está que el 60% de los trabajadores percibe que la efectividad del control interno es regular, y 22% que es malo”.

Conclusiones: “El resumen global de toda la investigación con las dimensiones se puede determinar un efectividad del control interno en un 60.00%, la cual es regular, y un nivel de efectividad del control interno en un 22.00%, que es un resultado muy bajo, también las dimensiones de control simultáneo han resultado en un nivel de efectividad del control interno con 64.00% y 60.00% respectivamente, muy bajos, se puede concluir que el nivel de percepción de los trabajadores respecto del control interno es aceptable, por lo tanto se presenta un índice promedio en los resultados, con lo cual se evidencia la necesidad de mejorar el control interno”.

### **1.7.2. Antecedentes Internacionales**

Ibarra (2014) realizó la tesis titulada: “El control interno en los procedimientos contables y la información financiera en la empresa Agro Fértil de la ciudad Ambato”, cuyo objetivo principal es: “Estudiar el control interno y su impacto en la calidad de la información financiera de la empresa Agro fértil de la ciudad de Ambato”, presenta un trabajo de tipo descriptivo explicativo, correlacional, para ello el investigador tomó los libros contables, los estados financieros, manuales de políticas, y herramientas financieras para iniciar el procesamiento y análisis de



información, realiza una revisión crítica de información, análisis de los datos e interpretación de los resultados.

Conclusión: “Analizar los indicadores de liquidez y solvencia de la Empresa Agro fértil para el mejoramiento continuo de la institución, se puede destacar una rentabilidad baja de 5%, y 2% con respecto a los años que se facilitó la información financiera”.

Criollo & Sanchez (2018) realizaron la tesis titulada: “Análisis del control interno y su incidencia en la administración eficiente dentro de las organizaciones”, cuyo objetivo principal es: “Analizar el control interno y su incidencia en la administración eficiente dentro las organizaciones”, presenta un trabajo descriptivo documental, ya que está basado en la selección y recopilación de información, obteniendo como resultado que “el componente de ambiente de control cuenta con un alto porcentaje de deficiencia con un 38%, así como también el componente de evaluación y riesgos que fue de un 33%”.

Conclusión: “El estudio da como resultado que el control interno es primordial para una organización eficiente, permite tener una administración completa, eficiente e integral en el logro de sus objetivos. Podemos afirmar también que el control interno es un conjunto de normas y procedimientos a seguir, se debe también implantar las medidas necesarias que permitan evidenciar el cumplimiento de las funciones de los cargos, actividades y procedimientos administrativos”.

Basantes (2019) realizó la tesis titulada: “Modelo de gestión contable para los artesanos calificados del sector de la confección: Caso empresa Gatis Jean's ciudad de Pelileo”, cuyo objetivo principal es: “Diseñar un modelo de gestión contable para

los artesanos calificados del sector de la confección en la empresa Gatis Jean's", presentando su trabajo de tipo descriptiva-explicativa, con un enfoque cuantitativo, tuvo como población 21 trabajadores (20 en maquinarias y 1 gerente), y la muestra será la población, y utilizando como herramienta la encuesta y la entrevista, obteniendo como resultado que el 80% de la muestra considera que contar con el modelo de gestión contables es más que necesario y satisfactorio, mientras que un 20% de la población consideran que sería poco satisfactorio.

Conclusión: "Al culminar la investigación, se ha logrado la obtención de aportes importante sobre el tema de modelo de gestión contable, se concluyó que la presencia de un modelo de gestión contable, ocasiona una variedad de problemas, como el de no saber la situación económica y financiera de la empresa, y se determinó que todos los documentos contables serían necesarios e importantes para cada actividad desarrollada en la producción y comercialización del jean".

## **1.8. Marco Teórico**

### **1.8.1. Control interno**

El control interno constituye una disciplina integral al servicio de la dirección, se implementa técnicas y medidas. herramientas e instrumentos que sean de gran utilidad para encaminar las actividades, siendo más específico, la dirección, sus métodos, son efectivos, eficaces y eficientes, todo ello apoya a la buena gestión y a crecer en el mercado, siendo más competentes. (Hernandez-Mora & Hernandez, 1975, p. 2)

El control interno es la búsqueda de soluciones, es un proceso implementado y ejecutado por la dirección de una empresa, los niveles administrativos, entre otros, con el fin de garantizar la seguridad y el logro de los objetivos de la organización. Los objetivos que busca el control interno son: la eficiencia y la eficacia de los procesos, la confiabilidad de la información financiera, políticas y normas, y sea quien proteja los intereses de la organización. El control interno cuenta de cinco etapas o componentes: ambiente de control, valoración de riesgos, información y comunicación, actividades de control y monitoreo. (Mantilla, 2013, p. 17)

Se define como “control interno” al proceso realizado por un área o persona seleccionada por la empresa, con el objetivo de controlar las actividades y las buenas prácticas en los procesos. La definición es amplia, al igual que sus maneras de implementarlo o llevarlo a cabo, debido a la amplitud de actividades que una empresa puede realizar, y confirma que cuenta de cinco componentes relacionados entre sí, que sirven para determinar el rumbo y el objetivo eficaz de la empresa. (Coopers & Lybrand, 2007, p. 15 y 16)

El control interno proporciona seguridad razonable en cuanto al logro de objetivos dentro de la siguiente categoría:

- Eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos.
- Cumplimiento de las normas y leyes del estado.
- Confiabilidad de toda la información que genera y reporta la empresa.

Los conceptos fundamentales y pilares donde se apoya son:

- El control interno aporta un grado de confiabilidad y seguridad considerable, no garantiza la confiabilidad total, pero sirve para la toma de decisiones.
- El control interno está planificado para facilitar el alcance, logro, y cumplimiento de los objetivos planteados por la empresa, independientemente de que nivel sea el objetivo, mientras todos se encuentren alineados al crecimiento.
- El control interno lo realiza las personas, no depende en si de manuales, ni de políticas, si bien estas son herramientas, el logro y control de los mismos son hechos por las personas.

### **Control interno y contable**

Es la etapa donde se requiere la aplicación de controles sobre los registros contables, dirigidos a asegurar las buenas prácticas en los registros contables, ver su registro oportuno, fiable y confiable, son controles que evitan la pérdida de documentos, registros, duplicidad, acciones de fraude o la aplicación incorrecta de normas contables. (Hernandez-Mora & Hernandez, 1975, p. 12).

### **Auditoría interna**

Considerando las actuales herramientas utilizadas en las empresas, como son los ERP (por sus siglas en inglés: Enterprise Resource Planning) que son los sistemas informáticos administrativos integrales que contienen toda la información de todos los procesos en una empresa, ya que cuentan con una base de datos completa, y que permite compartir información entre todas las áreas y departamentos, por ello es muy necesario que todas las empresas cuenten con un

departamento de Auditoría Interna, que incluya en todas sus actividades las verificaciones, las revisiones, y el estricto cumplimiento de las directrices, políticas y procesos de la empresa. Que se cumpla con todos los controles previamente establecidos, y que sancione las malas prácticas realizadas en los procesos de la empresa. (Pereira, 2019, p. 138)

La auditoría interna es considerada como una fuente de ingreso al proceso de revisión del sistema de la calidad definidas por la dirección, se define como “un examen metódico e independiente que se realiza para determinar si las actividades y los resultados relativos a la calidad cumplen con las disposiciones previamente establecidas, y si estas disposiciones están comunicados de forma efectiva y son adecuadas para alcanzar los objetivos”, de ello podemos confirmar que es la comprobación de que los trabajadores están cumpliendo con los principios de la empresa, esto bastaría para que la empresa y la dirección comprueben el cumplimiento y crecimiento de la calidad en las operaciones, es evidentemente la actividad necesaria para asegurar la calidad. (Vila, 2007, p. 16)

Se refiere a la auditoría interna como una actividad objetiva, independiente, que se realiza para el aseguramiento y las posibles consultas, con ello la empresa puede darle valor agregado a sus productos o servicios que oferta, mejora las operaciones y procesos, y ayuda en general al cumplimiento de los objetivos. La función de la auditoría interna se adapta a todo tipo de empresa y organización, tanto como para el sector privado y el sector público, con ello la dirección de la empresa puede tomar mejores decisiones para dirigir el rumbo de la organización. (Silva, Rueda de León, & Tapia, 2017, p. 16).

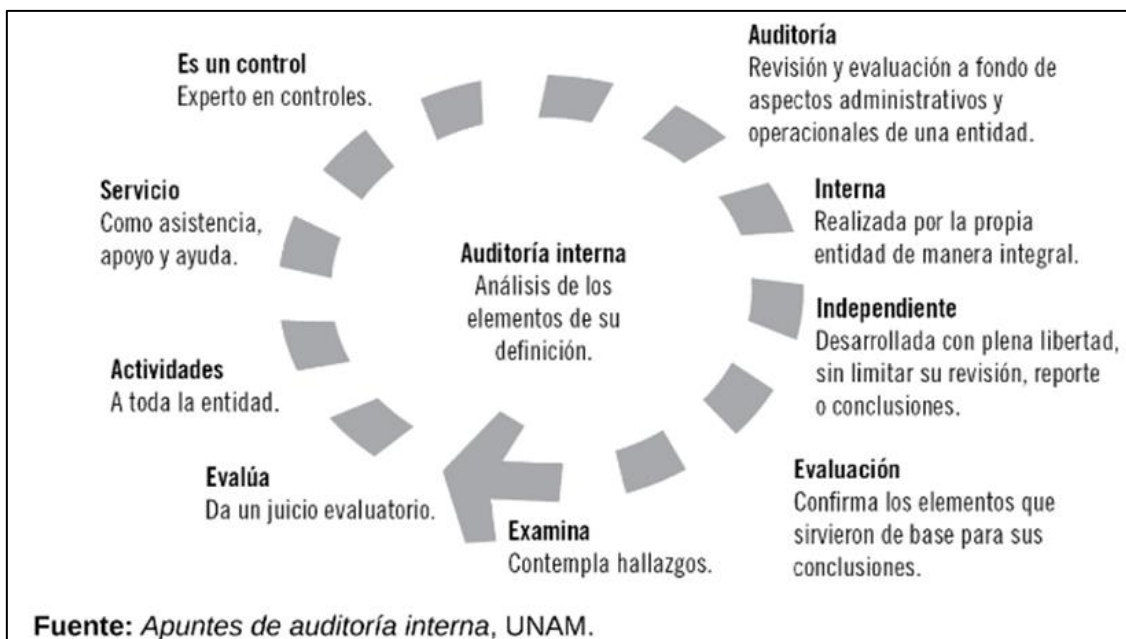


Figura 1. Elementos de la auditoría interna

Fuente: Apuntes de auditoría interna, UNAM

### Objetivos del control interno

Primero se debe conocer que es lo que busca el control interno: Salvaguardar el activo de la empresa y lograr una contabilidad efectiva, al separar estas actividades logras que los procesos de un área o las tareas realizadas por una persona puedan ser más transparentes, ya que será supervisada o verificada por otro trabajador u otra área. De esta manera, se disminuye las irregularidades de la empresa. (Morales, 2010, p. 17)

### 1.8.2. Gestión Contable

La comisión de contabilidad de gestión de la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas, precisa que la gestión contable es “Una rama de la contabilidad, que tiene por objeto la captación, medición y valoración de la circulación interna, así como su racionalización y control, con el fin de suministrar a la organización la información relevante para la toma de decisiones”. (Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas, 2017)

Los cambios en la globalización, cambios tecnológicos, genera que las organizaciones cambien constantemente su forma de organizarse, transformando las industrias. Por ende, cuestionando el rol de la gestión contable. La necesidad de las empresas de la contabilidad sobre cumplir con las normas contables, más allá de solo brindar información, que en ocasiones ni se consideran en la toma de decisiones. Lleva a que puede solucionar, una necesidad, como una fuente de información para participar en el control interno de operaciones. Materia de la presente investigación.

Es sabido que la contabilidad es parte del sistema de información de las empresas y no solo de ocuparse del carácter monetario, si no también factores físicos propios de la naturaleza de cada empresa. Desde la visión sistémica, “el primer papel que desarrolla la contabilidad de gestión, en el sistema de información contable financiero, es la de complementar la información, que, por su naturaleza, no puede entregar la contabilidad financiera”. Una segunda función, que cumple la contabilidad de gestión, “es el de alimentar los sistemas de control

de gestión y consecuentemente”, es decir suministrar de información a los tomadores de decisiones o líderes de la organización oportuna, pertinente y comparable, a fin de responder rápidamente a los cambios del entorno de la organización. Teniendo que ser una contabilidad ágil, no rígida. (Buenas & Mejia, 2014)

Mejía (2014) nos indica sobre la participación de la gestión contable en el control interno de la empresa “el papel de la contabilidad de gestión va cobrando cada vez más importancia, en la medida que evoluciona a la par de las necesidades de la organización, hasta empoderarse como la disciplina coordinadora del diseño y control, de los sistemas de información y control. Su ámbito se expande a toda la organización, participando en la gestión estratégica a través de la formulación de acciones”. Concluyendo que “existen evidencias, en estudios realizados, de la relación existente entre la utilización de la contabilidad de gestión y los sistemas de control de gestión lo cual pueden mejorar el rendimiento organizacional”. (Buenas & Mejia, 2014)

### **Gestión contable y toma de decisiones**

Según la revisión bibliográfica concluye que los informes contables es cada vez más importante en el tablero de control (herramienta de gestión para controlar la organización). La clave de presentación del informe contable es elegir los indicadores más adecuados para tomar decisiones rápidamente. Afirmando que la gestión contable “en la actualidad está cuestionándose la validez de los indicadores financieros para medir los objetivos de las empresas”, recomendado



que deben de complementarse con indicadores no financieros. Así como la adaptación de los ratios a la realidad de la empresa. (Esteban, 2019)

### **1.8.3. La Empresa: SERCONSFA S.A.C.**

#### **A) Descripción**

La empresa Servicios de Alimentación SAN FRANCISCO DE ASÍS, “empieza sus operaciones, en el año 1990, inicialmente como persona natural, luego por la calidad del servicio que ofrecieron fueron ganando prestigio y ampliando sus clientes, posteriormente acorde al Crecimiento Empresarial, constituimos la Empresa Servicios de Alimentación San Francisco de Asís – SERCONSFA E. I. R. L., ante la Notaría Pública” MEDELIUS”. El cual se constituyó el 21.03.97 y luego fue inscrito en los Registros Públicos de Lima - Perú en la ficha No 28742, Asiento 1-A del Libro correspondiente el día 07.04.97, fecha desde la cual vinieron funcionando como Persona Jurídica, y posteriormente acorde a la Nueva Ley General de sociedad, la empresa se Transformó en SERCONSFA S. A. C. Actualmente cuentan con el RUC N° 20343740078”.

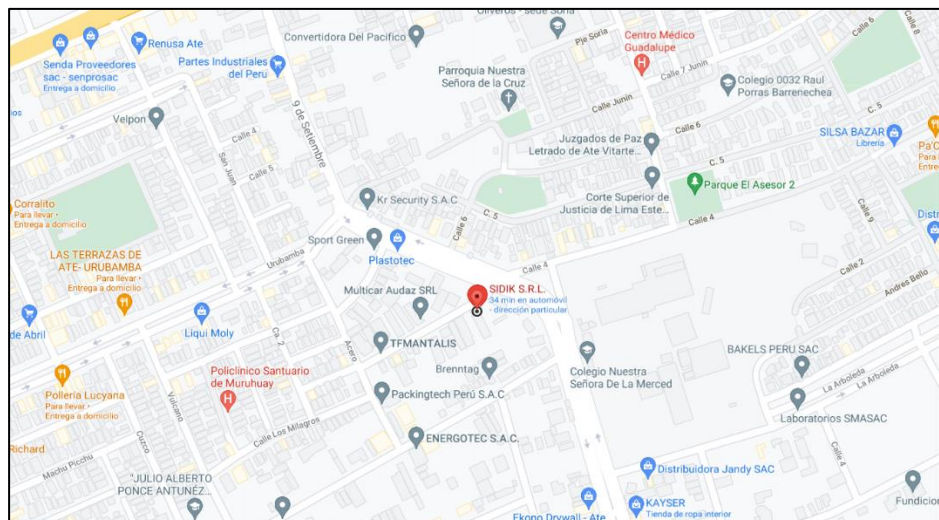
#### **B) Razón Social y Ubicación**

Razón Social: “Servicios de Concesionario San Francisco de Asís SAC”.

Nombre comercial: “SERCONSFA SAC”

R.U.C: 20343740078

Domicilio fiscal: Cal. de los ingenieros Nro. 333 Urb. Industrial La Merced – Ate - Lima.



*Figura 2. Ubicación de SERCONSFA SAC*  
Fuente: Búsqueda en Google maps, 2020



*Figura 3. Frontis de la empresa.*  
Fuente: captura propia, 2020

### **C) Visión y Misión de la empresa**

#### **Visión**

“Ser reconocidos nacional e internacionalmente como la mejor empresa de catering industrial, líder en la producción de alimentos y servicios afines, aportando a la sociedad una mejor calidad de vida”.

#### **Misión**

“Producir alimentos y servicios de excelente calidad para la satisfacción de nuestros clientes, basados en la inocuidad, contribuyendo con el cuidado de la salud pública y el desarrollo del país”.

### **D) Políticas de Calidad**

#### **Clientes**

“Superar las expectativas alimenticias de los clientes manteniendo nuestras propuestas en el servicio de alimentación actualizadas de acuerdo con sus intereses, buscando la completa satisfacción de los mismos, con productos de primera calidad”.

#### **Política de Trabajo**

“Trabajar en base a una cultura creativa, utilizando alta tecnología, aprovechando al máximo los recursos disponibles, planificando estratégicamente, buscando la excelencia de nuestros productos, a través de una mejora continua de todos los procesos, cumpliendo con las normativas vigentes”.

## 1.9. Definición de términos básicos

### **Control:**

Según Henry Fayol el control consiste en verificar si en una empresa efectúa sus actividades de acuerdo al plan previamente establecido, y si todo ocurre de manera conforme con las instrucciones y los principios establecidos. (Fayol, 2014)

### **Control interno:**

“Son todas las políticas y procedimientos que una empresa adopta para que la gerencia pueda asegurar, en todo lo posible la eficiencia del manejo del negocio, la seguridad de la información documental, la prevención y detección de fraudes e infracciones, la exactitud e integridad de los registros contables y la oportuna preparación de la información financiera confiable”. (Chiavenato, 2006)

### **Contabilidad:**

Es considerada una técnica utilizada para el registro de las operaciones económicas que realiza una empresa o entidad, sea privada o pública, y que produce información financiera. (Cervantes, 2019)

### **Auditoría:**

Tiene como significado el verificar que la información de la empresa, sea administrativa, operacional, de producción financiera, entre otros, sea confiable, es revisar que las operaciones y los procesos se realicen de manera regular, según la planificación, y que las políticas y lineamientos que se han implementado en la empresa se cumplan en lo mayor posible. (Santillana, 2004)

### **Activo**

“Es un recurso económico propiedad de una entidad, que se espera rinda beneficios en el futuro. El valor del activo se determina con base en el costo de adquisición del

artículo, más todas las erogaciones necesarias para su traslado, instalación y arranque de operación. Los tipos de activos de un negocio varían de acuerdo con la naturaleza de la empresa” (Guajardo y Andrade, 2008, p. 42).

### **Control**

“es el conjunto de procesos de recolección y utilización de información que tiene por objetivo supervisar y conocer la evolución de una empresa”. Jara (2009)

### **Gastos**

“son activos que se han usado o consumido en el negocio con el fin de obtener ingresos; asimismo, disminuyen el capital del negocio”. (Guajardo y Andrade, 2008, p. 44).

### **Ingresos**

“Representan recursos que recibe el negocio por la venta de un servicio o producto, en efectivo o a crédito. Cuando el cliente no paga en efectivo por el servicio o producto, se produce una venta a crédito y se genera una cuenta por cobrar”. (Guajardo y Andrade, 2008, p. 44).

### **Liquidez corriente**

“Medida de liquidez que se calcula al dividir los activos corrientes de la empresa menos el inventario, entre sus pasivos corrientes”. (Gitman y Zutter, 2012, p. 67)

### **Liquidez ácida**

“presenta un estado resumido de la situación financiera de la empresa en un momento específico. El estado sopesa los activos de la empresa (lo que posee) contra su financiamiento, que puede ser deuda (lo que debe) o patrimonio (lo que aportan los dueños)”. (Gitman y Zutter, 2012, p. 56)

### **Margen de utilidad bruta**

“Mide el porcentaje que queda de cada dólar de ventas después de que la empresa

pagó sus bienes”. (Gitman y Zutter, 2012, p. 74)

### **Margen de utilidad operativa**

“Mide el porcentaje que queda de cada dólar de ventas después de que se dedujeron todos los costos y gastos, excluyendo los intereses, impuestos y dividendos de acciones preferentes; las utilidades -puras- ganadas por cada dólar de ventas”. (Gitman y Zutter, 2012, p. 75)

### **Pasivo**

“El pasivo representa lo que el negocio debe a otras personas o entidades conocidas como acreedores. Éstos tienen derecho prioritario sobre los activos del negocio, antes que los dueños, quienes siempre ocuparán el último lugar” (Guajardo y Andrade, 2008, p. 43).

### **Pasivos corrientes**

“Pasivos a corto plazo que se espera que sean pagados en un periodo de un año o menos”. (Gitman y Zutter, 2012, p. 56)

## **II. MÉTODO**

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

Vara (2015) expone que “el interés de la investigación aplicada es práctico, pues sus resultados son utilizados inmediatamente en la solución de problemas de la realidad”. (p. 235).

Por las cualidades del trabajo se desarrolla con el diseño descriptivo correlacional, orientado a la determinación de un valor de correlación entre las variables.

Arbaiza (2014) explica que “los diseños no experimentales abarcan dos grandes categorías: los transversales y los longitudinales” (p. 129). Este trabajo cuenta con datos de sección transversal al recolectarse con la encuesta.

## 2.2. Población y Muestra

### 2.2.1. Población

Bernal (2010) citando a Jany (1994) explica que “la población es la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia” (p. 48). Los trabajadores considerados como población son en total **22 trabajadores**.

### 2.2.2. Muestra

Bernal (2010) expone que “la muestra es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio” (p. 161).

Por otro sector, Arias (2012) indica “Si la población, por el número de unidades que la integran, resulta accesible en su totalidad, no será necesario extraer una muestra. En consecuencia, se podrá investigar u obtener datos de toda la población objetivo, sin que se trate estrictamente de un censo”. (p. 83), Debido a ello, la muestra fue de **22 trabajadores** relacionados al control interno operativo y la gestión contable en la empresa.

## 2.3. Técnicas para la recolección de datos

La técnica aplicada fue la encuesta, que como explica Arias (2012) es “una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema particular”. (p. 72).



## 2.4. Validez y confiabilidad de instrumentos

### 2.4.1. Validez de los instrumentos

Hernández, Fernández & Baptista (2014) describen que “La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir” (p. 200), en este caso se validó mediante juicio de expertos.

### 2.4.2. Confiabilidad de los Instrumentos

Hernández, Fernández & Baptista (2014) describen que “La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (p. 200). El resultado indica una alta confiabilidad.

*Tabla 3. Análisis de Confiabilidad del Instrumento*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,832	24

*Fuente: Base datos de encuesta, analizada en SPSS, 2019*

El detalle del análisis de fiabilidad se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 4. Valores específicos de confiabilidad

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	65,36	132,433	,473	,822
P2	64,86	135,361	,341	,827
P3	65,45	143,117	,051	,838
P4	65,32	139,275	,263	,830
P5	65,45	131,784	,511	,820
P6	65,23	137,327	,330	,828
P7	65,27	129,446	,619	,816
P8	65,09	146,087	-,059	,839
P9	65,55	131,307	,522	,820
P10	65,18	133,108	,459	,823
P11	65,68	126,513	,690	,812
P12	65,45	133,688	,411	,824
P13	65,36	136,814	,295	,829
P14	64,91	133,801	,449	,823
P15	65,50	132,071	,416	,824
P16	65,32	140,989	,125	,836
P17	65,32	134,418	,308	,829
P18	65,14	131,457	,437	,823
P19	65,36	123,671	,702	,810
P20	65,55	138,545	,194	,834
P21	65,18	142,537	,082	,837
P22	65,64	131,290	,475	,822
P23	65,64	132,814	,435	,823
P24	65,36	134,528	,430	,824

Fuente: Datos de encuesta, 2020.

Tabla 5. Valores de Cronbach posibles en caso de eliminar ítems

	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1. Los objetivos de control interno en la empresa se comunican permanentemente a los colaboradores de todas las áreas.	,822
P2. La programación del control interno operativo se comunica pertinentemente a las áreas involucradas.	,827
P3. Se publican utilizando medios visuales entendibles los procesos críticos de control en la empresa.	,838
P4. Se actualiza frecuentemente la lista de procesos susceptibles de errores en la empresa.	,830
P5. Se contemplan efectivamente los riesgos de deterioro, adulteración y eliminación del sustento de los principales procesos.	,820
P6. Se mantienen los documentos relevantes adecuadamente archivados en los ítems correspondientes.	,828
P7. Se realiza periódica y efectivamente la verificación de actividades dentro de la empresa.	,816
P8. En relación a los inventarios y recursos disponibles, se efectúa un control físico efectivo y permanente.	,839
P9. Se implementan constantemente estrategias preventivas de capacitación al personal en control interno.	,820
P10. Se comunica progresivamente sobre los resultados de los controles internos realizados fomentando acciones correctivas.	,823
P11. Se exponen en los plazos establecidos los informes de control interno operativo a los gerentes de la empresa.	,812
P12. Observa que se comunican los resultados del informe de control interno a cada área de la empresa indicando sus recomendaciones.	,824
P13. Considera que los libros contables se mantienen periódicamente actualizados en la empresa.	,829
P14. Ha observado que el libro de inventarios se actualiza constantemente con las correspondientes cuentas con saldo.	,823
P15. Se cumplen oportunamente en la empresa las normas relativas al plan contable general empresarial.	,824
P16. Observa que se respetan las normas internacionales de información financiera relativas a las actividades de la empresa.	,836
P17. Se presenta oportunamente el estado de situación financiera en la empresa.	,829
P18. Se cuenta con información sustentada sobre los activos, pasivos y capital en la empresa.	,823

P19. Observa que al cierre del periodo contable se presenta oportunamente el estado de resultados.	,810
P20. En la empresa se dispone de las cuentas nominales de ingresos, costos y gastos actualizados.	,834
P21. Los estados financieros que se presentan en la empresa cuentan con el adecuado sustento documental.	,837
P22. Se presentan oportunamente a los gerentes de la empresa el análisis de ratios financieros de la empresa.	,822
P23. El contador comunica oportunamente el resumen de las principales operaciones críticas.	,823
P24. Observa que los resultados del cotejo operativo contable fomentan la generación de alertas y decisiones de control previo.	,824

## 2.5. Procesamiento y análisis de datos

### 2.5.1. Procesamiento

Se pudo procesar los datos con el paquete estadístico SPSS y el Ms Excel 2019, generando la matriz de información que permitió realizar posteriores análisis necesarios para la descripción y la correlación.

### 2.5.2. Análisis de Datos

“El análisis de los datos se efectúa sobre la matriz de datos utilizando un programa computacional” (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p. 272). Cuyos resultados se presentaron con la estrategia estadística adecuada, en el caso de la contrastación considera la siguiente tabla:

**Tabla 6. Valores del coeficiente de correlación de Pearson**

<b>“Valor r</b>	<b>Interpretación</b>
-1	Función lineal inversa perfecta
-0.99 a -0.70	Correlación lineal inversa alta a muy alta
-0.69 a -0.40	Correlación lineal inversa moderada
-0.39 a -0.20	Correlación lineal inversa baja – leve
-0.19 a -0.10	Correlación lineal inversa insignificante
0	Ausencia de correlación lineal
+0.10 a 0.19	Correlación lineal directa insignificante
+0.20 a 0.39	Correlación lineal directa baja – leve
+0.40 a 0.69	Correlación lineal directa moderada
+0.70 a 0.99	Correlación lineal directa alta a muy alta
+1	Función lineal directa perfecta”

*Fuente: Hernandez, Fernandez & Baptista (2014). (p. 305)*

## 2.6. Aspectos éticos

“La ética se refiere a los valores, a la forma en que se observan o ignoran. En el caso de la investigación, actuar éticamente equivale a establecer los valores que serán observados y los que están en riesgo”. (Del Cid, Méndez y Sandoval, 2011, p. 19). Por ello se consideró todos los aspectos para la transparencia de este trabajo.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Resultados descriptivos

##### 3.1.1. Sobre el control operativo

Después de realizar las encuestas en la empresa SERCONSFA SAC, se procedió al análisis con el “paquete estadístico para ciencias sociales SPSS en la versión 26” y Ms Excel 2019, tomando en cuenta la escala de Likert

*Tabla 7. Alternativas para control interno operativo*

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Nunca	Raramente	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre

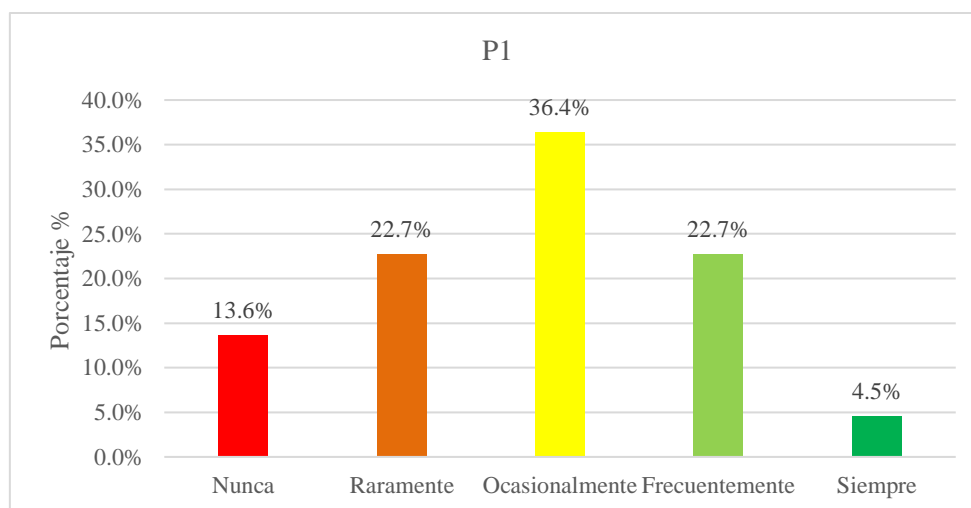
*Fuente: Elaboración propia.*

Exponiendo lo siguiente:

**Tabla 8. Resultados a P1. Los objetivos de control interno en la empresa se comunican permanentemente a los colaboradores de todas las áreas.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	13.6%	13.6%	13.6%
	Raramente	5	22.7%	22.7%	36.4%
	Ocasionalmente	8	36.4%	36.4%	72.7%
	Frecuentemente	5	22.7%	22.7%	95.5%
	Siempre	1	4.5%	4.5%	100.0%
	Total	22	100.0%	100.0%	

*Fuente: Encuesta desarrollada en SERCONSFA S.A.C. 2020*



**Figura 4. Resultados a P1. Los objetivos de control interno en la empresa se comunican permanentemente a los colaboradores de todas las áreas.**

*Fuente: Encuesta desarrollada en SERCONSFA S.A.C. 2020*

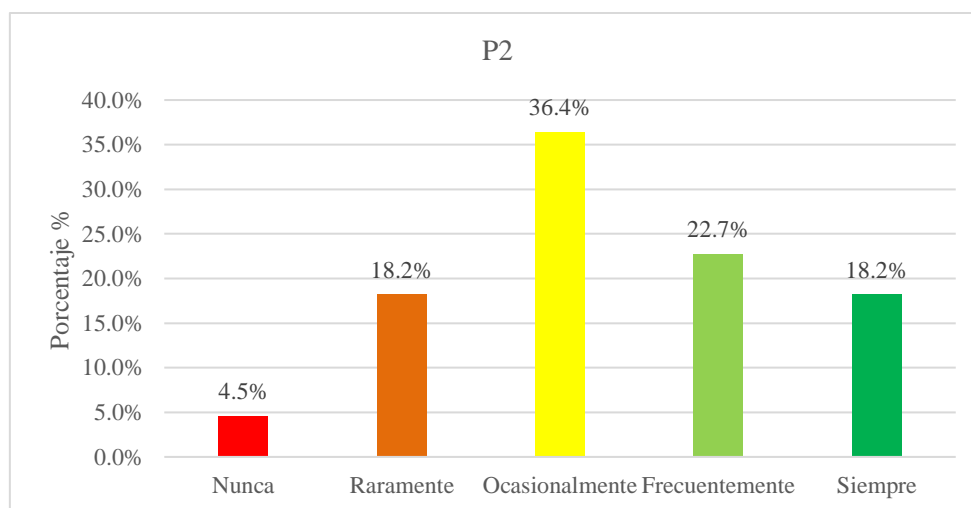
### **Interpretación:**

Como resultado a si los objetivos de control interno en la empresa se comunican permanentemente a los colaboradores de todas las áreas, se observa que de los colaboradores encuestados el 13.6% manifiesta que nunca, el 22.7% afirma que raramente, el 36.4% que ocasionalmente, el 22.7% que frecuentemente y el 4.5% expresa que siempre los objetivos de control interno en la empresa se comunican permanentemente a los colaboradores de todas las áreas.

**Tabla 9. Resultados a P2. La programación del control interno operativo se comunica pertinentemente a las áreas involucradas.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	4.5%	4.5%	4.5%
	Raramente	4	18.2%	18.2%	22.7%
	Ocasionalmente	8	36.4%	36.4%	59.1%
	Frecuentemente	5	22.7%	22.7%	81.8%
	Siempre	4	18.2%	18.2%	100.0%
Total		22	100.0%	100.0%	

*Fuente: Encuesta desarrollada en SERCONSFA S.A.C. 2020*



**Figura 5. Resultados a P2. La programación del control interno operativo se comunica pertinentemente a las áreas involucradas.**

*Fuente: Encuesta desarrollada en SERCONSFA S.A.C. 2020*

### **Interpretación:**

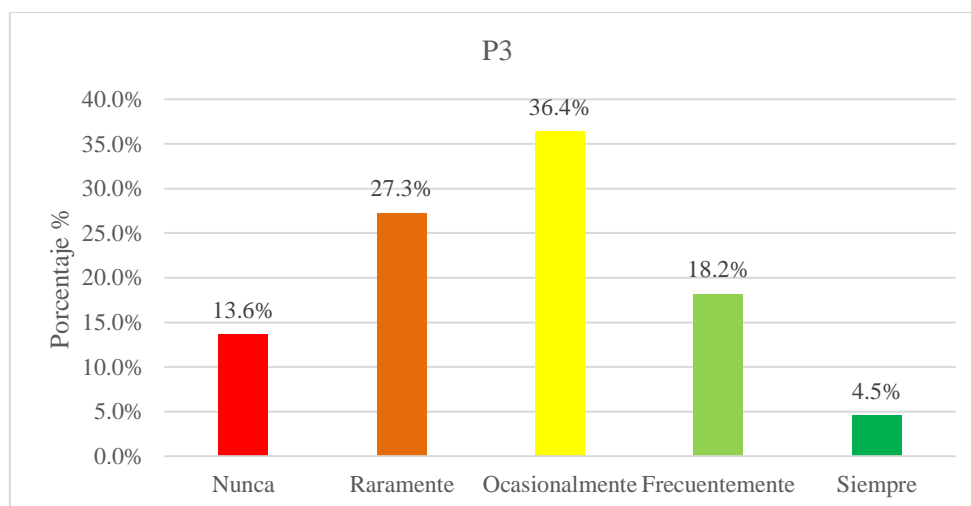
Como resultado a si la programación del control interno operativo se comunica pertinentemente a las áreas involucradas, se observa que de los colaboradores encuestados el 4.5% manifiesta que nunca, el 18.2% afirma que raramente, el 36.4% que ocasionalmente, el 22.7% que frecuentemente y el 18.2% expresa que siempre la programación del control interno operativo se comunica pertinentemente a las áreas involucradas.



**Tabla 10. Resultados a P3. Se publican utilizando medios visuales entendibles los procesos críticos de control en la empresa.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	13.6%	13.6%	13.6%
	Raramente	6	27.3%	27.3%	40.9%
	Ocasionalmente	8	36.4%	36.4%	77.3%
	Frecuentemente	4	18.2%	18.2%	95.5%
	Siempre	1	4.5%	4.5%	100.0%
Total		22	100.0%	100.0%	

*Fuente: Encuesta desarrollada en SERCONSFA S.A.C. 2020*



**Figura 6. Resultados a P3. Se publican utilizando medios visuales entendibles los procesos críticos de control en la empresa.**

*Fuente: Encuesta desarrollada en SERCONSFA S.A.C. 2020*

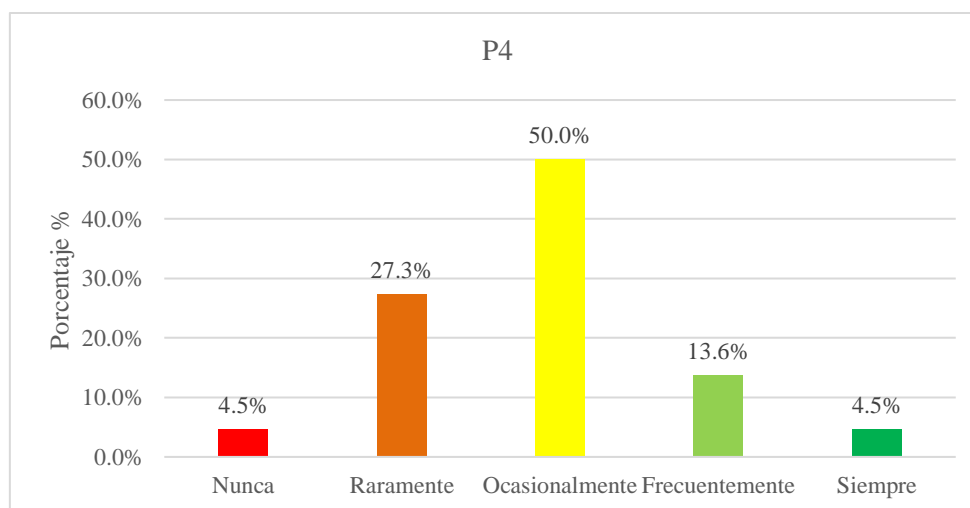
### **Interpretación:**

Como resultado a si se publican utilizando medios visuales entendibles los procesos críticos de control en la empresa, se observa que de los colaboradores encuestados el 13.6% manifiesta que nunca, el 27.3% afirma que raramente, el 36.4% que ocasionalmente, el 18.2% que frecuentemente y el 4.5% expresa que siempre se publican utilizando medios visuales entendibles los procesos críticos de control en la empresa.

**Tabla 11. Resultados a P4. Se actualiza frecuentemente la lista de procesos susceptibles de errores en la empresa.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	4.5%	4.5%	4.5%
	Raramente	6	27.3%	27.3%	31.8%
	Ocasionalmente	11	50.0%	50.0%	81.8%
	Frecuentemente	3	13.6%	13.6%	95.5%
	Siempre	1	4.5%	4.5%	100.0%
	Total	22	100.0%	100.0%	

*Fuente: Encuesta desarrollada en SERCONSFA S.A.C. 2020*



**Figura 7. Resultados a P4. Se actualiza frecuentemente la lista de procesos susceptibles de errores en la empresa.**

*Fuente: Encuesta desarrollada en SERCONSFA S.A.C. 2020*

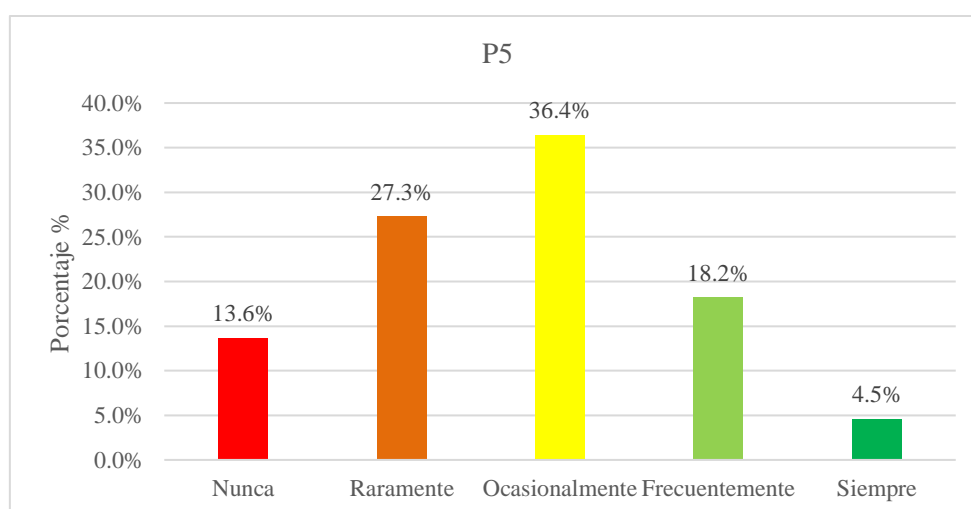
### **Interpretación:**

Como resultado a si se actualiza frecuentemente la lista de procesos susceptibles de errores en la empresa, se observa que de los colaboradores encuestados el 4.5% manifiesta que nunca, el 27.3% afirma que raramente, el 50% que ocasionalmente, el 13.6% que frecuentemente y el 4.5% expresa que siempre se actualiza frecuentemente la lista de procesos susceptibles de errores en la empresa.

**Tabla 12. Resultados a P5. Se contemplan efectivamente los riesgos de deterioro, adulteración y eliminación del sustento de los principales procesos.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	13.6%	13.6%	13.6%
	Raramente	6	27.3%	27.3%	40.9%
	Ocasionalmente	8	36.4%	36.4%	77.3%
	Frecuentemente	4	18.2%	18.2%	95.5%
	Siempre	1	4.5%	4.5%	100.0%
	Total	22	100.0%	100.0%	

*Fuente: Encuesta desarrollada en SERCONSFA S.A.C. 2020*



**Figura 8. Resultados a P5. Se contemplan efectivamente los riesgos de deterioro, adulteración y eliminación del sustento de los principales procesos.**

*Fuente: Encuesta desarrollada en SERCONSFA S.A.C. 2020*

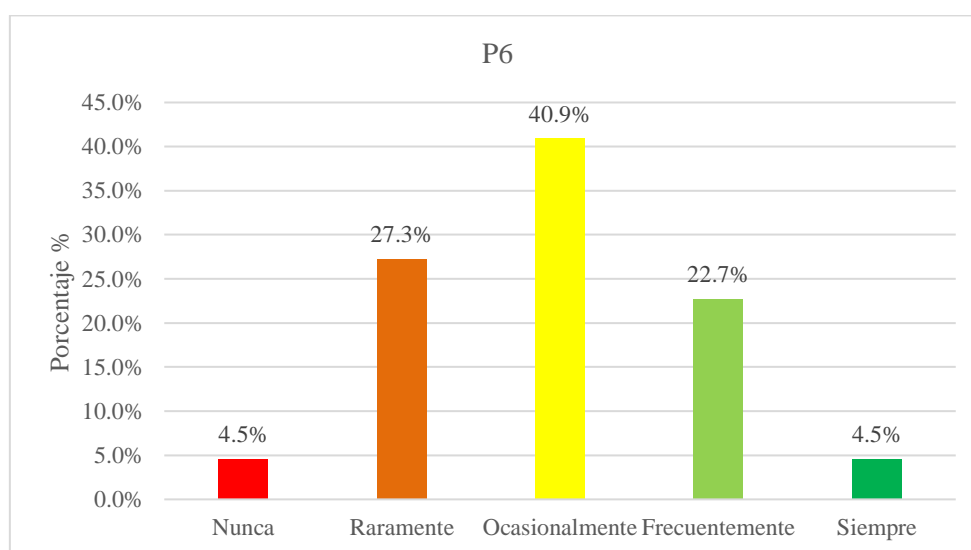
### **Interpretación:**

Como resultado a si se contemplan efectivamente los riesgos de deterioro, adulteración y eliminación del sustento de los principales procesos, se observa que de los colaboradores encuestados el 13.6% manifiesta que nunca, el 27.3% afirma que raramente, el 36.4% que ocasionalmente, el 18.2% que frecuentemente y el 4.5% expresa que siempre se contemplan efectivamente los riesgos de deterioro, adulteración y eliminación del sustento de los principales procesos.

**Tabla 13. Resultados a P6. Se mantienen los documentos relevantes adecuadamente archivados en los ítems correspondientes.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	4.5%	4.5%	4.5%
	Raramente	6	27.3%	27.3%	31.8%
	Ocasionalmente	9	40.9%	40.9%	72.7%
	Frecuentemente	5	22.7%	22.7%	95.5%
	Siempre	1	4.5%	4.5%	100.0%
Total		22	100.0%	100.0%	

*Fuente: Encuesta desarrollada en SERCONSFA S.A.C. 2020*



**Figura 9. Resultados a P6. Se mantienen los documentos relevantes adecuadamente archivados en los ítems correspondientes.**

*Fuente: Encuesta desarrollada en SERCONSFA S.A.C. 2020*

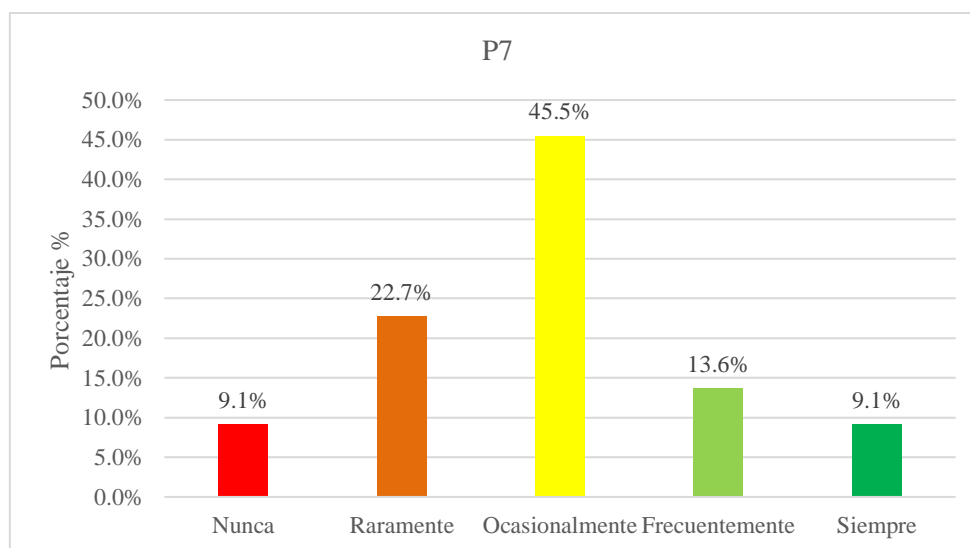
### **Interpretación:**

Como resultado a si se mantienen los documentos relevantes adecuadamente archivados en los ítems correspondientes, se observa que de los colaboradores encuestados el 4.5% manifiesta que nunca, el 27.3% afirma que raramente, el 40.9% que ocasionalmente, el 22.7% que frecuentemente y el 4.5% expresa que siempre se mantienen los documentos relevantes adecuadamente archivados en los ítems correspondientes.

**Tabla 14. Resultados a P7. Se realiza periódica y efectivamente la verificación de actividades dentro de la empresa.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	9.1%	9.1%	9.1%
	Raramente	5	22.7%	22.7%	31.8%
	Ocasionalmente	10	45.5%	45.5%	77.3%
	Frecuentemente	3	13.6%	13.6%	90.9%
	Siempre	2	9.1%	9.1%	100.0%
Total		22	100.0%	100.0%	

*Fuente: Encuesta desarrollada en SERCONSFA S.A.C. 2020*



**Figura 10. Resultados a P7. Se realiza periódica y efectivamente la verificación de actividades dentro de la empresa.**

*Fuente: Encuesta desarrollada en SERCONSFA S.A.C. 2020*

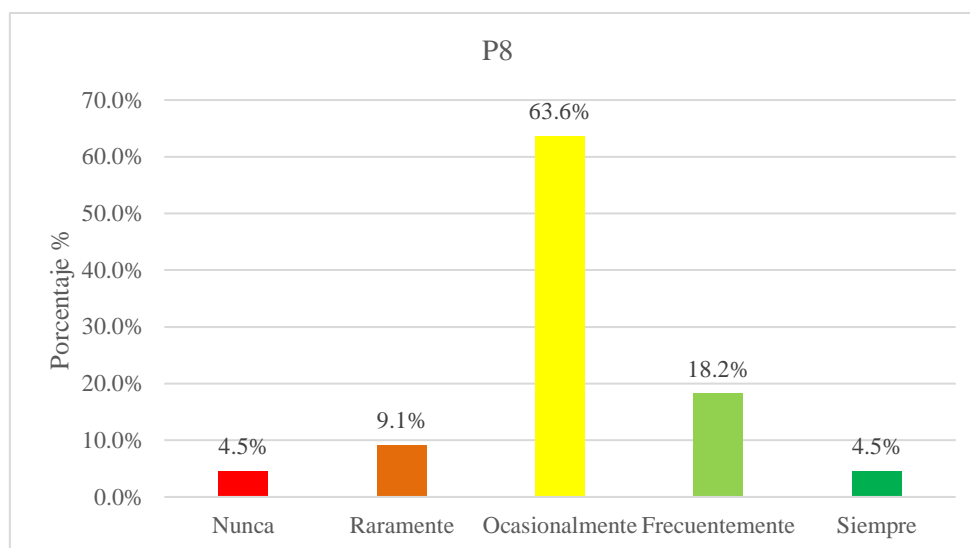
### **Interpretación:**

Como resultado a si se realiza periódica y efectivamente la verificación de actividades dentro de la empresa, se observa que de los colaboradores encuestados el 9.1% manifiesta que nunca, el 22.7% afirma que raramente, el 45.5% que ocasionalmente, el 13.6% que frecuentemente y el 9.1% expresa que siempre se realiza periódica y efectivamente la verificación de actividades dentro de la empresa.

**Tabla 15. Resultados a P8. En relación a los inventarios y recursos disponibles, se efectúa un control físico efectivo y permanente.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	4.5%	4.5%	4.5%
	Raramente	2	9.1%	9.1%	13.6%
	Ocasionalmente	14	63.6%	63.6%	77.3%
	Frecuentemente	4	18.2%	18.2%	95.5%
	Siempre	1	4.5%	4.5%	100.0%
Total		22	100.0%	100.0%	

*Fuente: Encuesta desarrollada en SERCONSFA S.A.C. 2020*



**Figura 11. Resultados a P8. En relación a los inventarios y recursos disponibles, se efectúa un control físico efectivo y permanente.**

*Fuente: Encuesta desarrollada en SERCONSFA S.A.C. 2020*

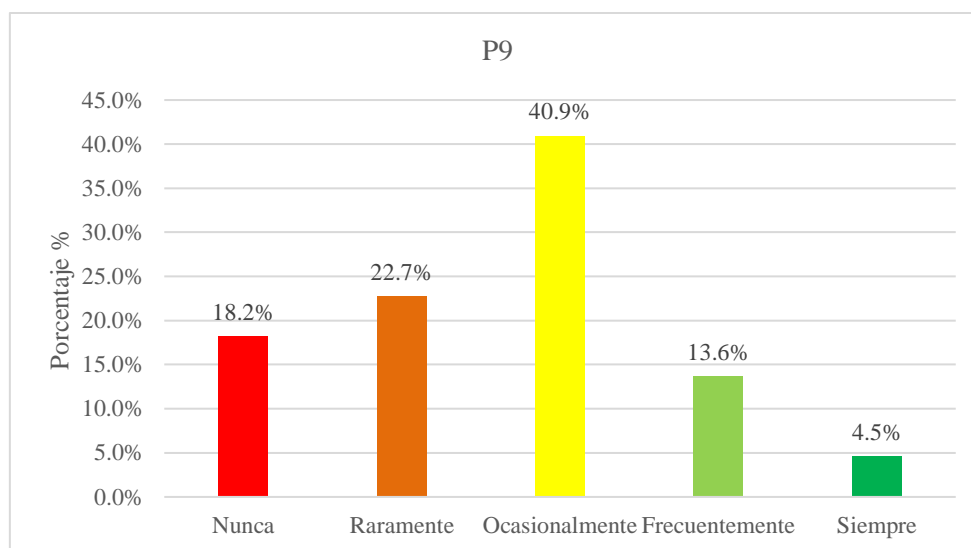
### **Interpretación:**

Como resultado a si se efectúa un control físico efectivo y permanente de los inventarios, se observa que de los colaboradores encuestados el 4.5% manifiesta que nunca, el 9.1% afirma que raramente, el 63.6% que ocasionalmente, el 18.2% que frecuentemente y el 4.5% expresa que siempre se efectúa un control físico efectivo y permanente de los inventarios.

**Tabla 16. Resultados a P9. Se implementan constantemente estrategias preventivas de capacitación al personal en control interno.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	18.2%	18.2%	18.2%
	Raramente	5	22.7%	22.7%	40.9%
	Ocasionalmente	9	40.9%	40.9%	81.8%
	Frecuentemente	3	13.6%	13.6%	95.5%
	Siempre	1	4.5%	4.5%	100.0%
	Total	22	100.0%	100.0%	

*Fuente: Encuesta desarrollada en SERCONSFA S.A.C. 2020*



**Figura 12. Resultados a P9. Se implementan constantemente estrategias preventivas de capacitación al personal en control interno.**

*Fuente: Encuesta desarrollada en SERCONSFA S.A.C. 2020*

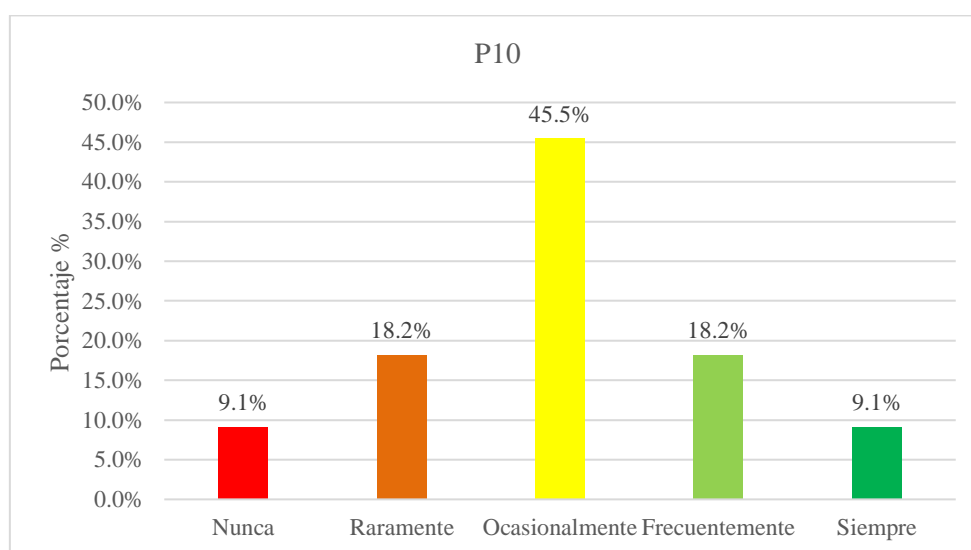
### **Interpretación:**

Como resultado a si se implementan constantemente estrategias preventivas de capacitación al personal en control interno, se observa que de los colaboradores encuestados el 18.2% manifiesta que nunca, el 22.7% afirma que raramente, el 40.9% que ocasionalmente, el 22.7% que frecuentemente y el 4.5% expresa que siempre si se implementan constantemente estrategias preventivas de capacitación al personal en control interno.

**Tabla 17. Resultados a P10. Se comunica progresivamente sobre los resultados de los controles internos realizados fomentando acciones correctivas.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	9.1%	9.1%	9.1%
	Raramente	4	18.2%	18.2%	27.3%
	Ocasionalmente	10	45.5%	45.5%	72.7%
	Frecuentemente	4	18.2%	18.2%	90.9%
	Siempre	2	9.1%	9.1%	100.0%
Total		22	100.0%	100.0%	

*Fuente: Encuesta desarrollada en SERCONSFA S.A.C. 2020*



**Figura 13. Resultados a P10. Se comunica progresivamente sobre los resultados de los controles internos realizados fomentando acciones correctivas.**

*Fuente: Encuesta desarrollada en SERCONSFA S.A.C. 2020*

### **Interpretación:**

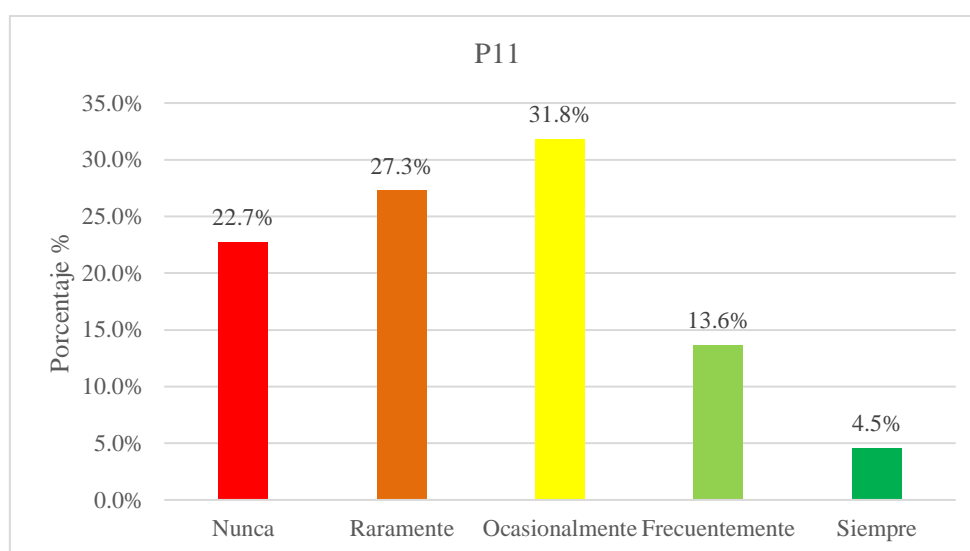
Como resultado a si se comunica progresivamente sobre los resultados de los controles internos realizados fomentando acciones correctivas, se observa que de los colaboradores encuestados el 9.1% manifiesta que nunca, el 18.2% afirma que raramente, el 45.5% que ocasionalmente, el 18.2% que frecuentemente y el 9.1% expresa que siempre se comunica progresivamente sobre los resultados de los controles internos realizados fomentando acciones correctivas.



**Tabla 18. Resultados a P11. Se exponen en los plazos establecidos los informes de control interno operativo a los gerentes de la empresa.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	22.7%	22.7%	22.7%
	Raramente	6	27.3%	27.3%	50.0%
	Ocasionalmente	7	31.8%	31.8%	81.8%
	Frecuentemente	3	13.6%	13.6%	95.5%
	Siempre	1	4.5%	4.5%	100.0%
Total		22	100.0%	100.0%	

*Fuente: Encuesta desarrollada en SERCONSFA S.A.C. 2020*



**Figura 14. Resultados a P11. Se exponen en los plazos establecidos los informes de control interno operativo a los gerentes de la empresa.**

*Fuente: Encuesta desarrollada en SERCONSFA S.A.C. 2020*

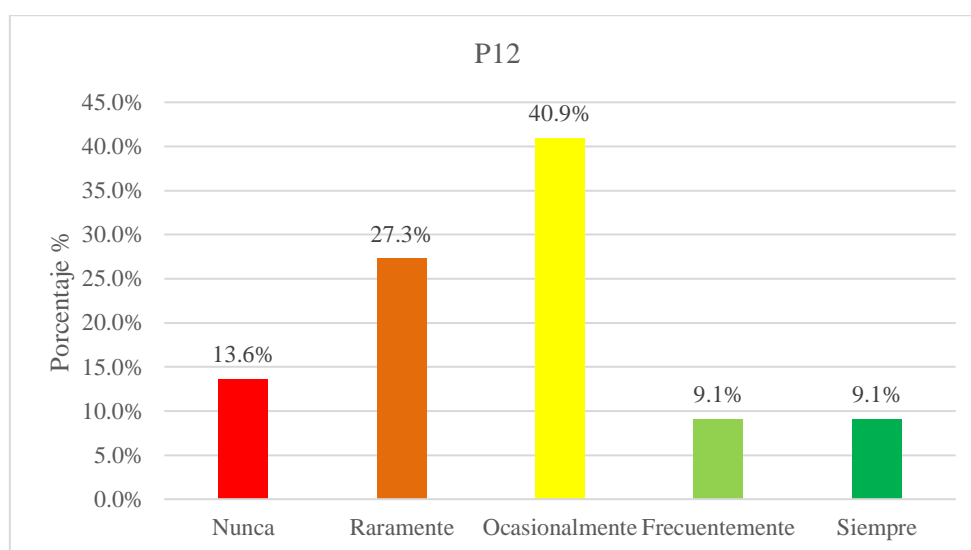
### **Interpretación:**

Como resultado a si se exponen en los plazos establecidos los informes de control interno operativo a los gerentes de la empresa, se observa que de los colaboradores encuestados el 22.7% manifiesta que nunca, el 27.3% afirma que raramente, el 31.8% que ocasionalmente, el 13.6% que frecuentemente y el 4.5% expresa que siempre se exponen en los plazos establecidos los informes de control interno operativo a los gerentes de la empresa.

**Tabla 19. Resultados a P12. Observa que se comunican los resultados del informe de control interno a cada área de la empresa indicando sus recomendaciones.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	13.6%	13.6%	13.6%
	Raramente	6	27.3%	27.3%	40.9%
	Ocasionalmente	9	40.9%	40.9%	81.8%
	Frecuentemente	2	9.1%	9.1%	90.9%
	Siempre	2	9.1%	9.1%	100.0%
Total		22	100.0%	100.0%	

*Fuente: Encuesta desarrollada en SERCONSFA S.A.C. 2020*



**Figura 15. Resultados a P12. Observa que se comunican los resultados del informe de control interno a cada área de la empresa indicando sus recomendaciones.**

*Fuente: Encuesta desarrollada en SERCONSFA S.A.C. 2020*

### **Interpretación:**

Como resultado a si se observa que se comunican los resultados del informe de control interno a cada área de la empresa indicando sus recomendaciones, se observa que de los colaboradores encuestados el 13.6% manifiesta que nunca, el 27.3% afirma que raramente, el 40.9% que ocasionalmente, el 9.1% que frecuentemente y el 9.1% expresa que siempre se observa que se comunican los resultados del informe de control interno a cada área de la empresa indicando sus recomendaciones.

### 3.1.2. Sobre la gestión contable

Posterior al análisis con el “paquete estadístico para ciencias sociales SPSS en la versión 26” y Ms Excel 2019, se logró obtener resultados descriptivos para la gestión contable de acuerdo a la escala de Likert:

*Tabla 20. Alternativas para gestión contable*

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Nunca	Raramente	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre

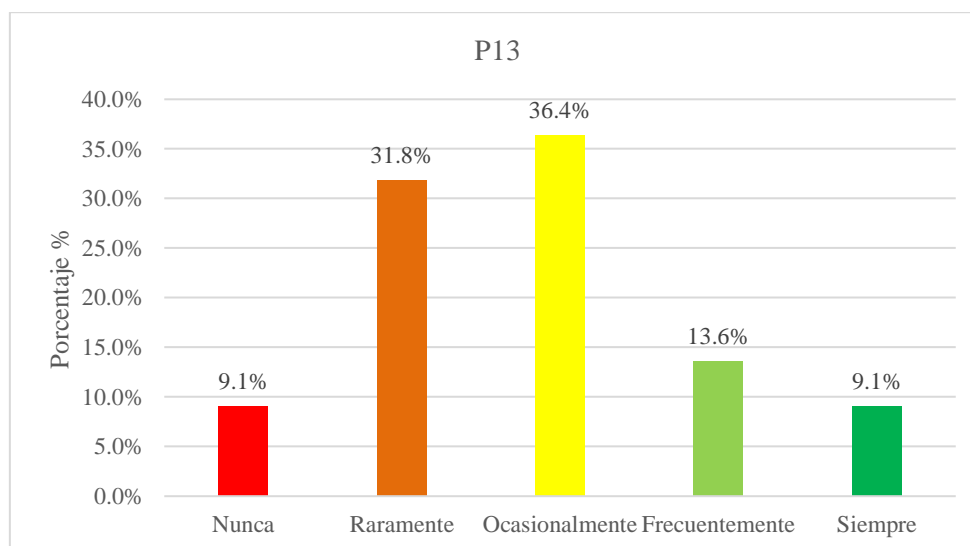
*Fuente: Adaptado de Hernández y otros (2014), en 2019.*

Exponiendo lo siguiente:

**Tabla 21. Resultados a P13. Considera que los libros contables se mantienen periódicamente actualizados en la empresa.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	9.1%	9.1%	9.1%
	Raramente	7	31.8%	31.8%	40.9%
	Ocasionalmente	8	36.4%	36.4%	77.3%
	Frecuentemente	3	13.6%	13.6%	90.9%
	Siempre	2	9.1%	9.1%	100.0%
Total		22	100.0%	100.0%	

*Fuente: Encuesta desarrollada en SERCONSFA S.A.C. 2020*



**Figura 16. Resultados a P13. Considera que los libros contables se mantienen periódicamente actualizados en la empresa.**

*Fuente: Encuesta desarrollada en SERCONSFA S.A.C. 2020*

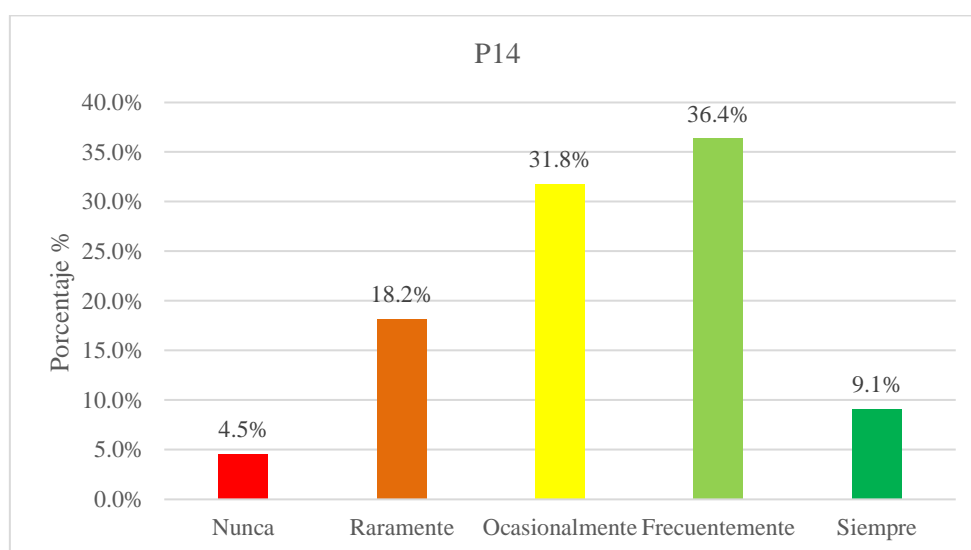
### **Interpretación:**

Como resultado a si los libros contables se mantienen periódicamente actualizados en la empresa, se observa que de los colaboradores encuestados el 9.1% manifiesta que nunca, el 31.8% afirma que raramente, el 36.4% que ocasionalmente, el 13.6% que frecuentemente y el 9.1% expresa que siempre los libros contables se mantienen periódicamente actualizados en la empresa.

**Tabla 22. Resultados a P14. Ha observado que el libro de inventarios se actualiza constantemente con las correspondientes cuentas con saldo.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	4.5%	4.5%	4.5%
	Raramente	4	18.2%	18.2%	22.7%
	Ocasionalmente	7	31.8%	31.8%	54.5%
	Frecuentemente	8	36.4%	36.4%	90.9%
	Siempre	2	9.1%	9.1%	100.0%
Total		22	100.0%	100.0%	

*Fuente: Encuesta desarrollada en SERCONSFA S.A.C. 2020*



**Figura 17. P14. Ha observado que el libro de inventarios se actualiza constantemente con las correspondientes cuentas con saldo.**

*Fuente: Encuesta desarrollada en SERCONSFA S.A.C. 2020*

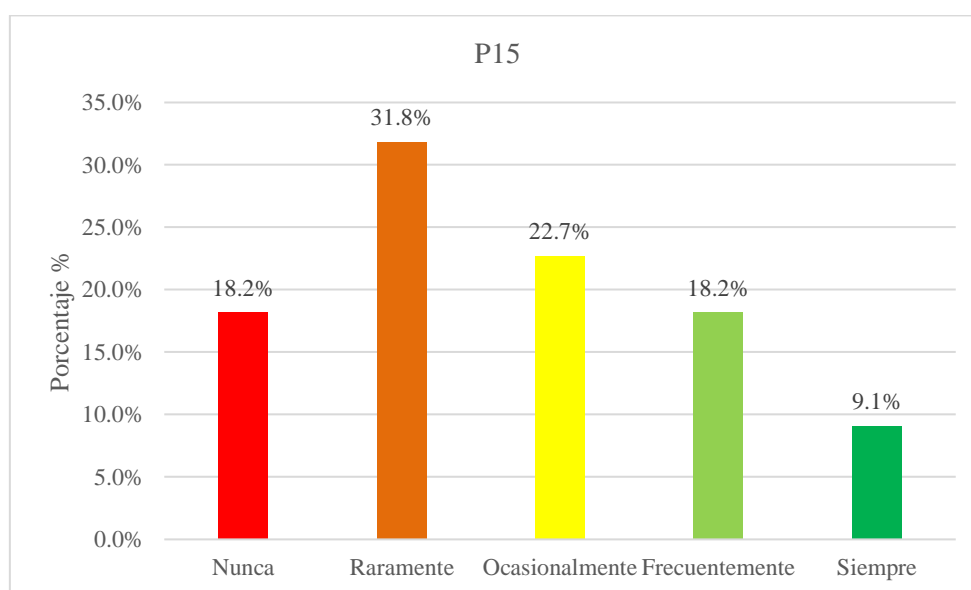
### **Interpretación:**

Como resultado a han observado que el libro de inventarios se actualiza constantemente con las correspondientes cuentas con saldo, se observa que de los colaboradores encuestados el 4.5% manifiesta que nunca, el 18.2% afirma que raramente, el 31.8% que ocasionalmente, el 36.4% que frecuentemente y el 9.1% expresa que siempre han observado que el libro de inventarios se actualiza constantemente con las correspondientes cuentas con saldo.

**Tabla 23. Resultados a P15. Se cumplen oportunamente en la empresa las normas relativas al plan contable general empresarial.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	18.2%	18.2%	18.2%
	Raramente	7	31.8%	31.8%	50.0%
	Ocasionalmente	5	22.7%	22.7%	72.7%
	Frecuentemente	4	18.2%	18.2%	90.9%
	Siempre	2	9.1%	9.1%	100.0%
Total		22	100.0%	100.0%	

*Fuente: Encuesta desarrollada en SERCONSFA S.A.C. 2020*



**Figura 18. Resultados a P15. Se cumplen oportunamente en la empresa las normas relativas al plan contable general empresarial.**

*Fuente: Encuesta desarrollada en SERCONSFA S.A.C. 2020*

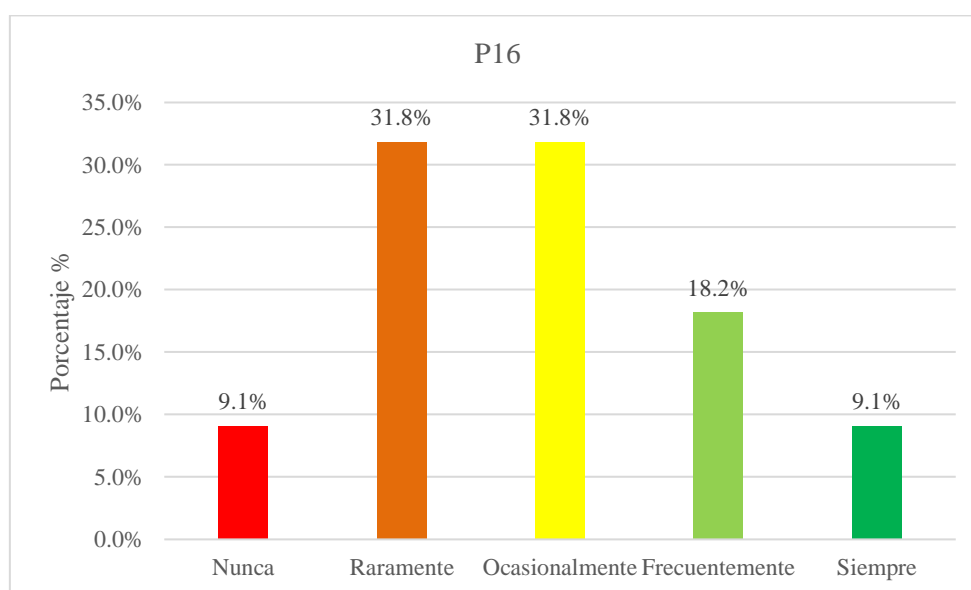
### **Interpretación:**

Como resultado a si se cumplen oportunamente en la empresa las normas relativas al plan contable general empresarial, se observa que de los colaboradores encuestados el 18.2% manifiesta que nunca, el 31.8% afirma que raramente, el 22.7% que ocasionalmente, el 18.2% que frecuentemente y el 9.1% expresa que siempre se cumplen oportunamente en la empresa las normas relativas al plan contable general empresarial.

**Tabla 24. Resultados a P16. Observa que se respetan las normas internacionales de información financiera relativas a las actividades de la empresa.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	9.1%	9.1%	9.1%
	Raramente	7	31.8%	31.8%	40.9%
	Ocasionalmente	7	31.8%	31.8%	72.7%
	Frecuentemente	4	18.2%	18.2%	90.9%
	Siempre	2	9.1%	9.1%	100.0%
	Total	22	100.0%	100.0%	

*Fuente: Encuesta desarrollada en SERCONSFA S.A.C. 2020*



**Figura 19. Resultados a P16. Observa que se respetan las normas internacionales de información financiera relativas a las actividades de la empresa.**

*Fuente: Encuesta desarrollada en SERCONSFA S.A.C. 2020*

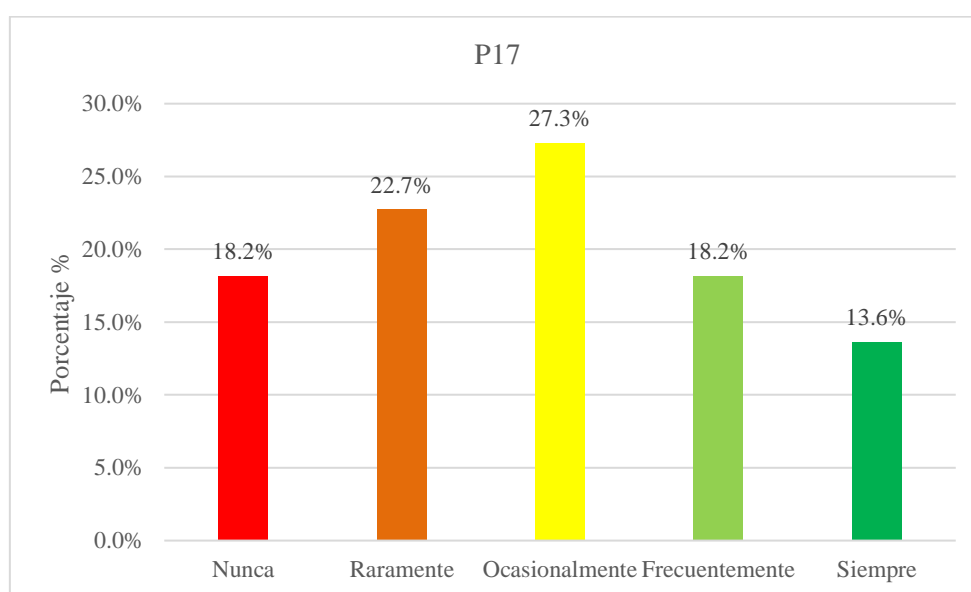
### **Interpretación:**

Como resultado a si se respetan las normas internacionales de información financiera relativas a las actividades de la empresa, se observa que de los colaboradores encuestados el 9.1% manifiesta que nunca, el 31.8% afirma que raramente, el 31.8% que ocasionalmente, el 18.2% que frecuentemente y el 9.1% expresa que siempre se respetan las normas internacionales de información financiera relativas a las actividades de la empresa.

**Tabla 25. Resultados a P17. Se presenta oportunamente el estado de situación financiera en la empresa.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	18.2%	18.2%	18.2%
	Raramente	5	22.7%	22.7%	40.9%
	Ocasionalmente	6	27.3%	27.3%	68.2%
	Frecuentemente	4	18.2%	18.2%	86.4%
	Siempre	3	13.6%	13.6%	100.0%
	Total	22	100.0%	100.0%	

*Fuente: Encuesta desarrollada en SERCONSFA S.A.C. 2020*



**Figura 20. Resultados a P17. Se presenta oportunamente el estado de situación financiera en la empresa.**

*Fuente: Encuesta desarrollada en SERCONSFA S.A.C. 2020*

### **Interpretación:**

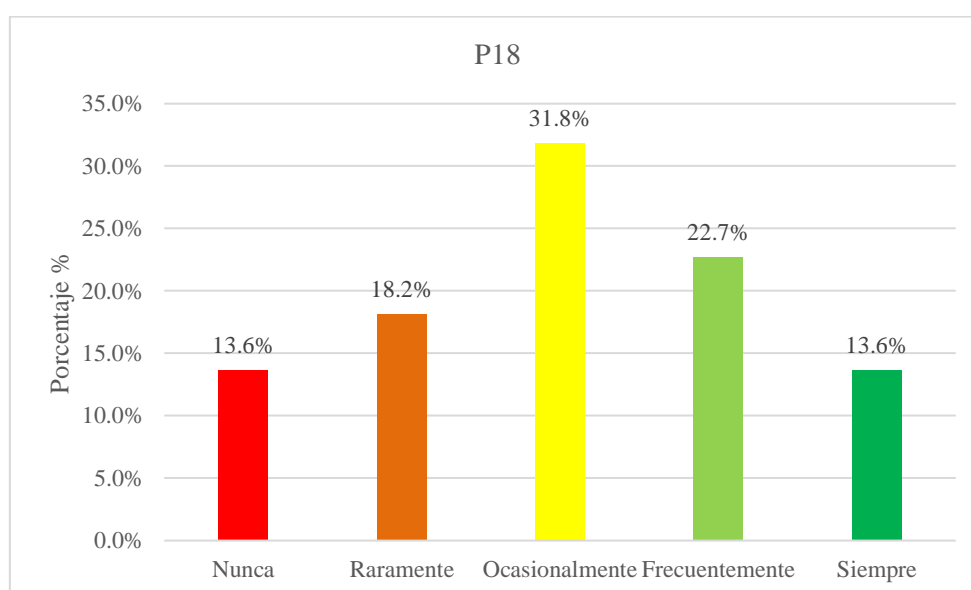
Como resultado a si se presenta oportunamente el estado de situación financiera en la empresa, se observa que de los colaboradores encuestados el 18.2% manifiesta que nunca, el 22.7% afirma que raramente, el 27.3% que ocasionalmente, el 18.2% que frecuentemente y el 13.6% expresa que siempre se presenta oportunamente el estado de situación financiera en la empresa.



**Tabla 26. Resultados a P18. Se cuenta con información sustentada sobre los activos, pasivos y capital en la empresa.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	13.6%	13.6%	13.6%
	Raramente	4	18.2%	18.2%	31.8%
	Ocasionalmente	7	31.8%	31.8%	63.6%
	Frecuentemente	5	22.7%	22.7%	86.4%
	Siempre	3	13.6%	13.6%	100.0%
	Total	22	100.0%	100.0%	

*Fuente: Encuesta desarrollada en SERCONSFA S.A.C. 2020*



**Figura 21. Resultados a P18. Se cuenta con información sustentada sobre los activos, pasivos y capital en la empresa.**

*Fuente: Encuesta desarrollada en SERCONSFA S.A.C. 2020*

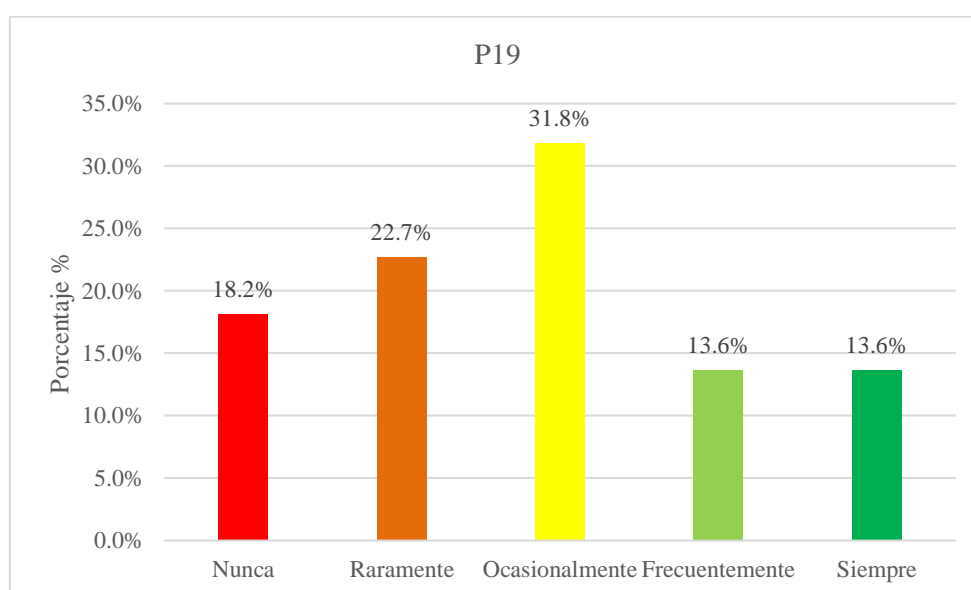
### **Interpretación:**

Como resultado a si se cuenta con información sustentada sobre los activos, pasivos y capital en la empresa, se observa que de los colaboradores encuestados el 13.6% manifiesta que nunca, el 18.2% afirma que raramente, el 31.8% que ocasionalmente, el 22.7% que frecuentemente y el 13.6% expresa que siempre se cuenta con información sustentada sobre los activos, pasivos y capital en la empresa.

**Tabla 27. Resultados a P19. Observa que al cierre del periodo contable se presenta oportunamente el estado de resultados.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	18.2%	18.2%	18.2%
	Raramente	5	22.7%	22.7%	40.9%
	Ocasionalmente	7	31.8%	31.8%	72.7%
	Frecuentemente	3	13.6%	13.6%	86.4%
	Siempre	3	13.6%	13.6%	100.0%
Total		22	100.0%	100.0%	

*Fuente: Encuesta desarrollada en SERCONSFA S.A.C. 2020*



**Figura 22. Resultados a P19. Observa que al cierre del periodo contable se presenta oportunamente el estado de resultados.**

*Fuente: Encuesta desarrollada en SERCONSFA S.A.C. 2020*

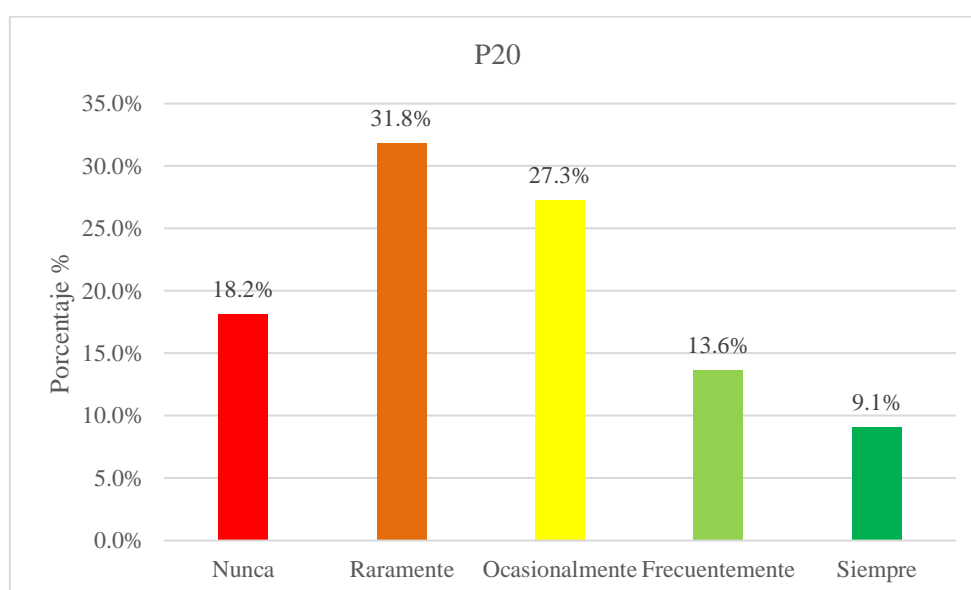
### **Interpretación:**

Como resultado a si observan que al cierre del periodo contable se presenta oportunamente el estado de resultados, se observa que de los colaboradores encuestados el 18.2% manifiesta que nunca, el 22.7% afirma que raramente, el 31.8% que ocasionalmente, el 13.6% que frecuentemente y el 13.6% expresa que siempre observan que al cierre del periodo contable se presenta oportunamente el estado de resultados.

**Tabla 28. Resultados a P20. En la empresa se dispone de las cuentas nominales de ingresos, costos y gastos actualizados.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	18.2%	18.2%	18.2%
	Raramente	7	31.8%	31.8%	50.0%
	Ocasionalmente	6	27.3%	27.3%	77.3%
	Frecuentemente	3	13.6%	13.6%	90.9%
	Siempre	2	9.1%	9.1%	100.0%
	Total	22	100.0%	100.0%	

*Fuente: Encuesta desarrollada en SERCONSFA S.A.C. 2020*



**Figura 23. Resultados a P20. En la empresa se dispone de las cuentas nominales de ingresos, costos y gastos actualizados.**

*Fuente: Encuesta desarrollada en SERCONSFA S.A.C. 2020*

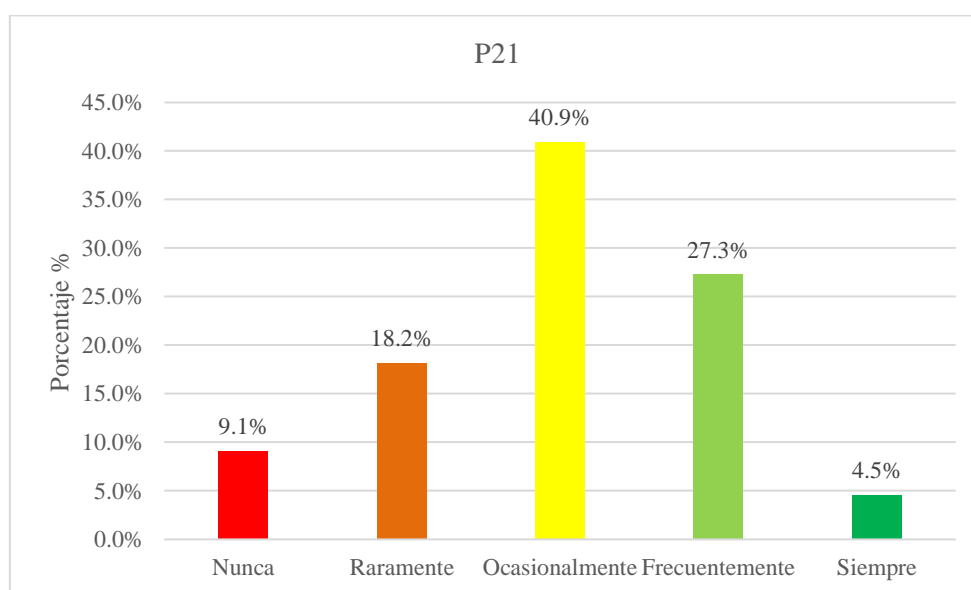
### **Interpretación:**

Como resultado a si en la empresa se dispone de las cuentas nominales de ingresos, costos y gastos actualizados, se observa que de los colaboradores encuestados el 18.2% manifiesta que nunca, el 31.8% afirma que raramente, el 27.3% que ocasionalmente, el 13.6% que frecuentemente y el 9.1% expresa que siempre en la empresa se dispone de las cuentas nominales de ingresos, costos y gastos actualizados.

**Tabla 29. Resultados a P21. Los estados financieros que se presentan en la empresa cuentan con el adecuado sustento documental.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	9.1%	9.1%	9.1%
	Raramente	4	18.2%	18.2%	27.3%
	Ocasionalmente	9	40.9%	40.9%	68.2%
	Frecuentemente	6	27.3%	27.3%	95.5%
	Siempre	1	4.5%	4.5%	100.0%
Total		22	100.0%	100.0%	

*Fuente: Encuesta desarrollada en SERCONSFA S.A.C. 2020*



**Figura 24. Resultados a P21. Los estados financieros que se presentan en la empresa cuentan con el adecuado sustento documental.**

*Fuente: Encuesta desarrollada en SERCONSFA S.A.C. 2020*

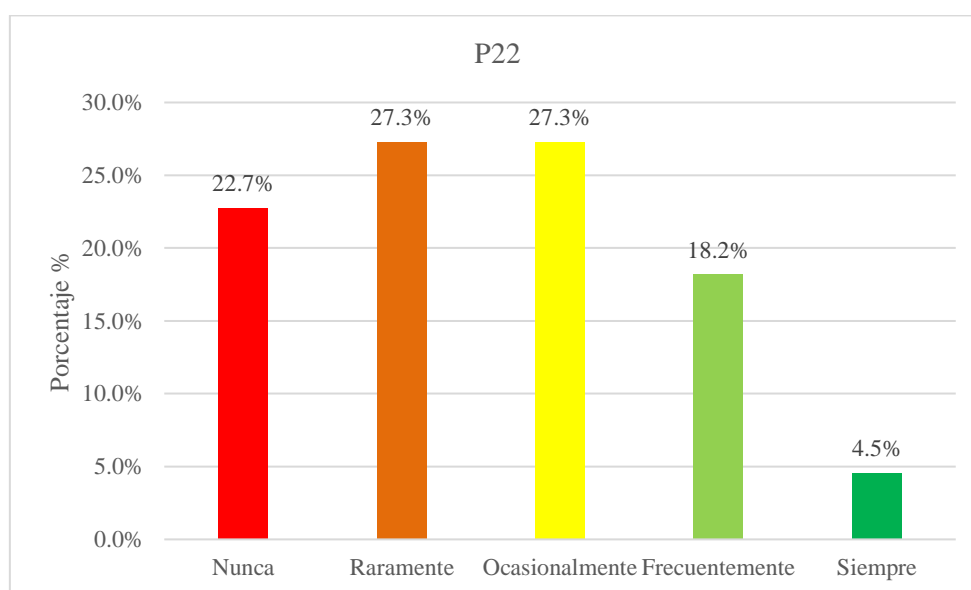
### **Interpretación:**

Como resultado a si los estados financieros que se presentan en la empresa cuentan con el adecuado sustento documental, se observa que de los colaboradores encuestados el 9.1% manifiesta que nunca, el 18.2% afirma que raramente, el 40.9% que ocasionalmente, el 27.3% que frecuentemente y el 4.5% expresa que siempre los estados financieros que se presentan en la empresa cuentan con el adecuado sustento documental.

**Tabla 30. Resultados a P22. Se presentan oportunamente a los gerentes de la empresa el análisis de ratios financieros de la empresa.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	22.7%	22.7%	22.7%
	Raramente	6	27.3%	27.3%	50.0%
	Ocasionalmente	6	27.3%	27.3%	77.3%
	Frecuentemente	4	18.2%	18.2%	95.5%
	Siempre	1	4.5%	4.5%	100.0%
Total		22	100.0%	100.0%	

*Fuente: Encuesta desarrollada en SERCONSFA S.A.C. 2020*



**Figura 25. Resultados a P22. Se presentan oportunamente a los gerentes de la empresa el análisis de ratios financieros de la empresa.**

*Fuente: Encuesta desarrollada en SERCONSFA S.A.C. 2020*

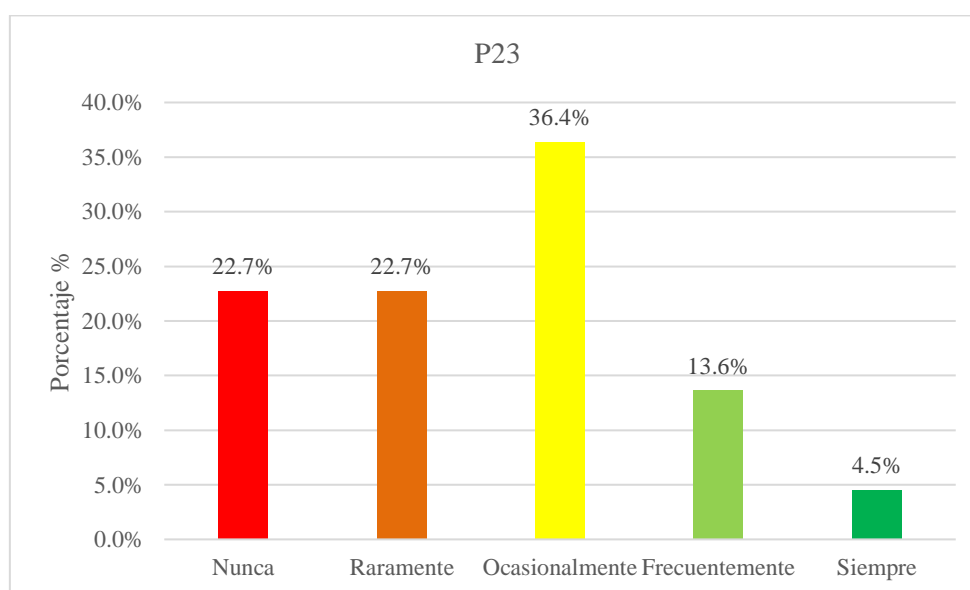
### **Interpretación:**

Como resultado a si se presentan oportunamente a los gerentes de la empresa el análisis de ratios financieros de la empresa, se observa que de los colaboradores encuestados el 22.7% manifiesta que nunca, el 27.3% afirma que raramente, el 27.3% que ocasionalmente, el 18.2% que frecuentemente y el 4,5% expresa que siempre se presentan oportunamente a los gerentes de la empresa el análisis de ratios financieros de la empresa.

**Tabla 31. Resultados a P23. El contador comunica oportunamente el resumen de las principales operaciones críticas.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	22.7%	22.7%	22.7%
	Raramente	5	22.7%	22.7%	45.5%
	Ocasionalmente	8	36.4%	36.4%	81.8%
	Frecuentemente	3	13.6%	13.6%	95.5%
	Siempre	1	4.5%	4.5%	100.0%
Total		22	100.0%	100.0%	

*Fuente: Encuesta desarrollada en SERCONSFA S.A.C. 2020*



**Figura 26. Resultados a P23. El contador comunica oportunamente el resumen de las principales operaciones críticas.**

*Fuente: Encuesta desarrollada en SERCONSFA S.A.C. 2020*

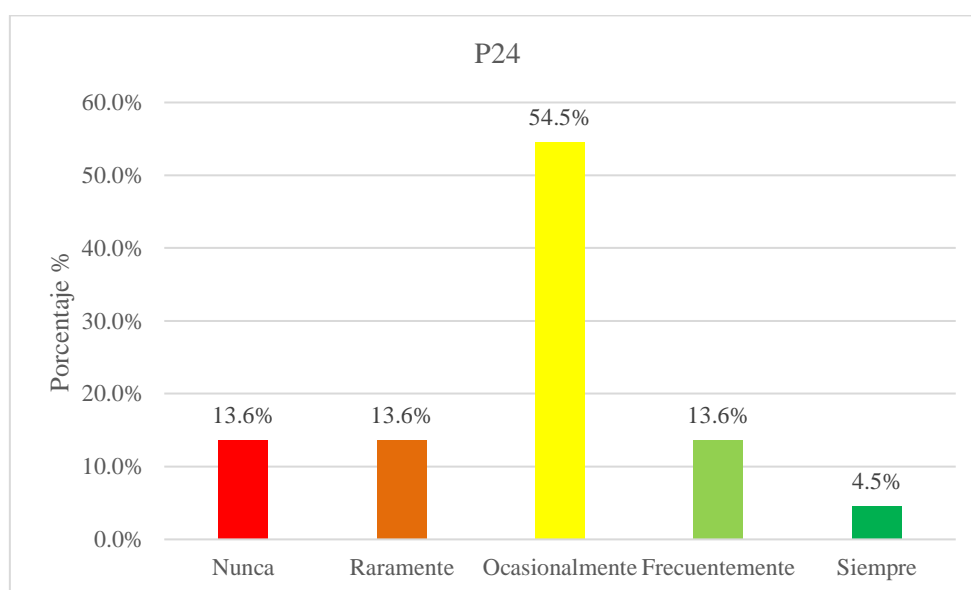
### **Interpretación:**

Como resultado a si el contador comunica oportunamente el resumen de las principales operaciones críticas, se observa que de los colaboradores encuestados el 22.7% manifiesta que nunca, el 22.7% afirma que raramente, el 36.4% que ocasionalmente, el 13.6% que frecuentemente y el 4.5% expresa que siempre el contador comunica oportunamente el resumen de las principales operaciones críticas.

**Tabla 32. Resultados a P24. Observa que los resultados del cotejo operativo contable fomentan la generación de alertas y decisiones de control previo.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	13.6%	13.6%	13.6%
	Raramente	3	13.6%	13.6%	27.3%
	Ocasionalmente	12	54.5%	54.5%	81.8%
	Frecuentemente	3	13.6%	13.6%	95.5%
	Siempre	1	4.5%	4.5%	100.0%
Total		22	100.0%	100.0%	

*Fuente: Encuesta desarrollada en SERCONSFA S.A.C. 2020*



**Figura 27. Resultados a P24. Observa que los resultados del cotejo operativo contable fomentan la generación de alertas y decisiones de control previo.**

*Fuente: Encuesta desarrollada en SERCONSFA S.A.C. 2020*

### **Interpretación:**

Como resultado a si observan que los resultados del cotejo operativo contable fomentan la generación de alertas y decisiones de control previo, se observa que de los colaboradores encuestados el 13.6% manifiesta que nunca, el 13.6% afirma que raramente, el 54.5% que ocasionalmente, el 13.6% que frecuentemente y el 4.5% expresa que siempre observan que los resultados del cotejo operativo contable fomentan la generación de alertas de control previo.

### 3.2. Prueba de normalidad

Se verificó la normalidad de la distribución de los datos de la investigación mediante una prueba de hipótesis, que se realizó considerando (H0: hipótesis nula y H1: hipótesis alterna):

- ✓ H0: “la variable analizada tiene distribución normal”
- ✓ H1: “la variable analizada no tiene distribución normal”
- ❖ Estadístico de contraste: “Normalidad de *Shapiro - Wilk* (muestra:  $n < 50$ )”
- ❖ Indicador de decisión: “sí, la significancia  $> 0.05$  (5%) se acepta H0”

**Tabla 33. Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk**

	Muestra	Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.
Control interno operativo	Encuesta	,973	22	,780

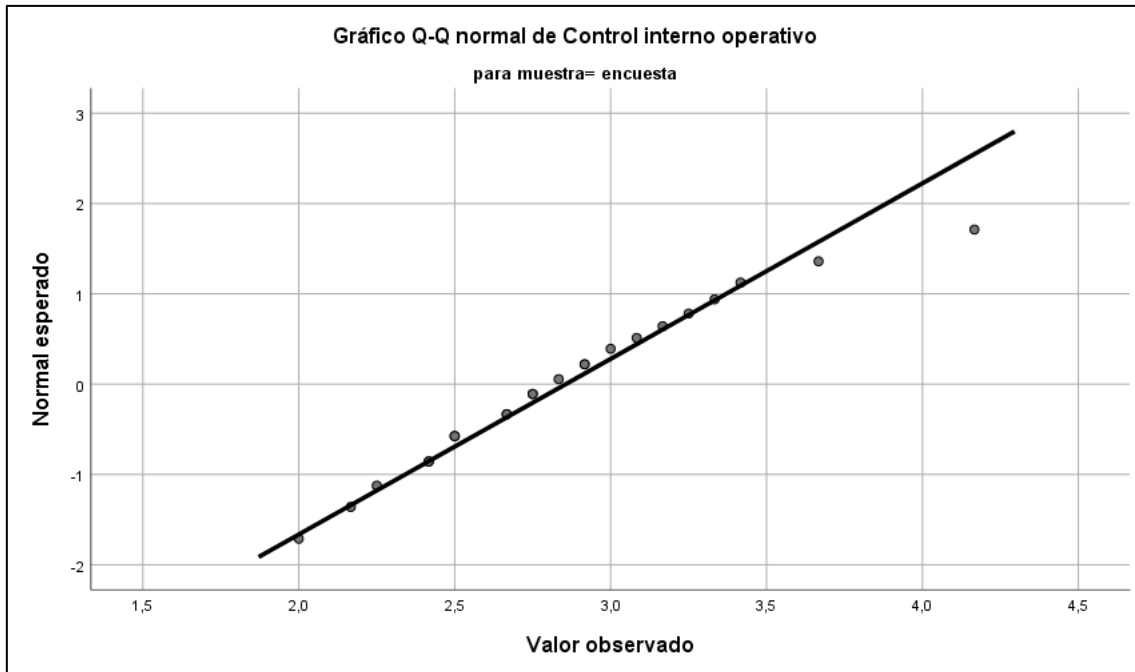
	Muestra	Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.
Gestión contable	Encuesta	,918	22	,069

Fuente: Encuesta desarrollada en SERCONSFA S.A.C. 2020

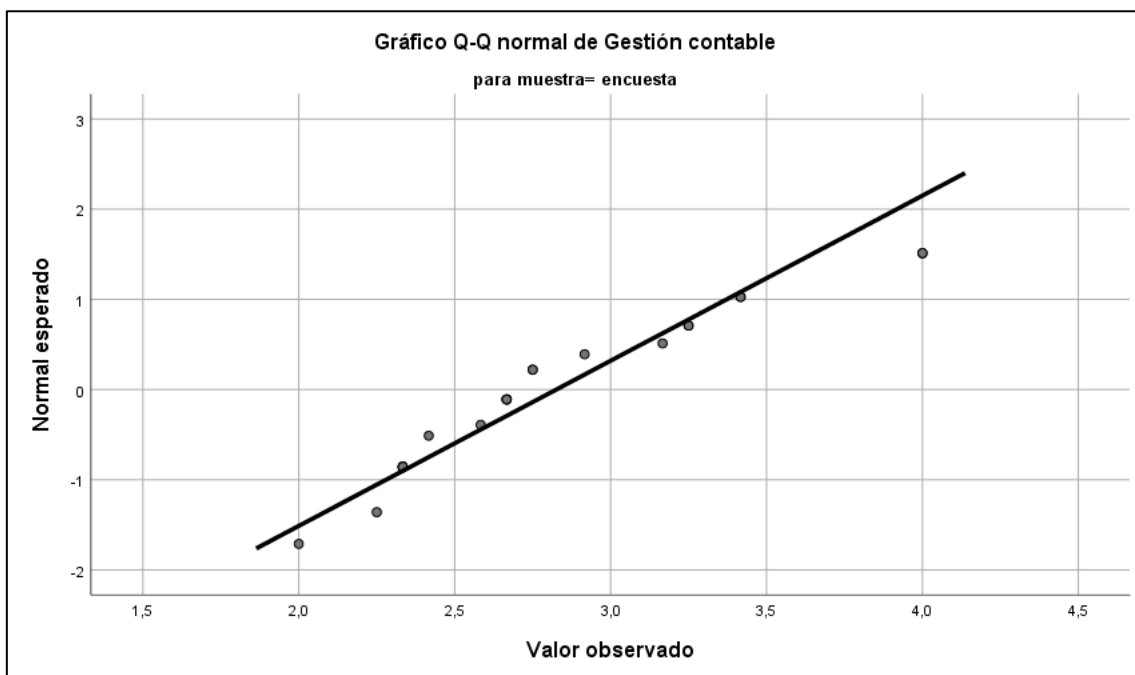
#### **Interpretación:**

Los resultados muestran que la distribución de datos de ambas variables es normal, como se observa para la variable control interno operativo el estadístico de Shapiro-Wilk tiene un valor de 0.973 con una significancia de 0.780, y la variable gestión contable tiene un valor de 0.918 con una significancia de 0.069, debido a ello, aplicando el criterio de decisión sobre la significancia se concluye que ambas variables tienen distribución normal, las siguientes figuras explican detalles adicionales de la normalidad:





*Figura 28. Normalidad esperada versus observada para la variable 1*



*Figura 29. Normalidad esperada versus observada para la variable 2*

**Interpretación:**

Los resultados indican que la variable 1 control operativo interno presenta valores observados muy coincidentes con los valores esperados, situación inversa en la variable gestión contable.

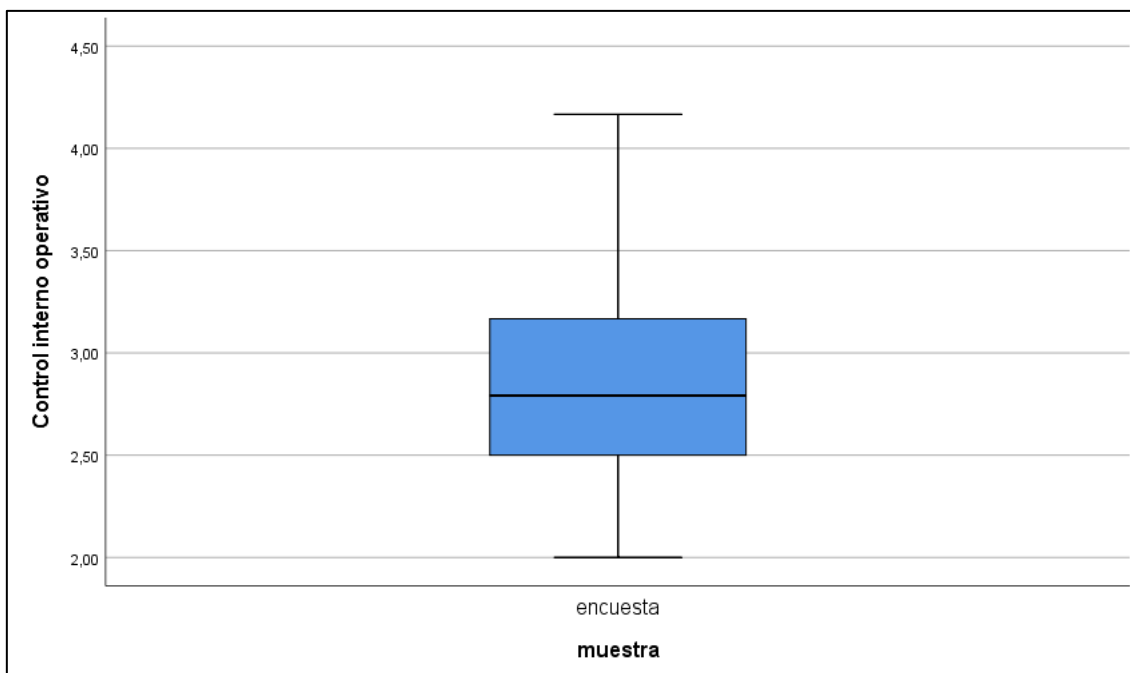


Figura 30. Diagrama de cajas para la distribución de la variable 1

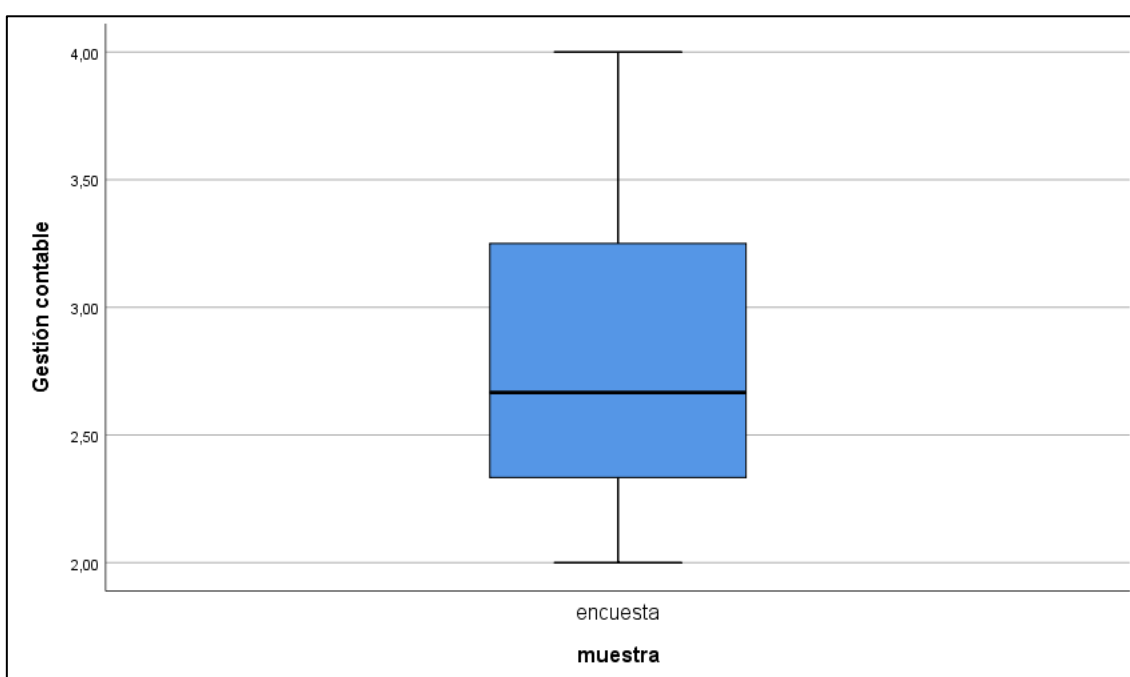


Figura 31. Diagrama de cajas para la distribución de la variable 2

### Interpretación:

Se observa que el diagrama de cajas de la variable gestión contable expone mayor dispersión comparada con la variable control interno contable.

### 3.3. Contrastación de las Hipótesis

#### 3.3.1. Contraste de la Hipótesis general

Hipótesis General: “El control interno operativo se relaciona directa y significativamente con la gestión contable en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2020”.

#### Representación estadística:

Hipótesis: (Hi) “Existe relación positiva y significativa entre el control interno operativo y la gestión contable en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2020”.

Condición: “Sí,  $r > 0$ , y sí la sig. bilateral  $< 0.05$ , se acepta la hipótesis Hi”

Hipótesis Nula: (Ho). “No existe relación positiva y significativa entre el control interno operativo y la gestión contable en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2020”.

Condición: “Sí,  $r \leq 0$ , y sí la sig. bilateral  $> 0.05$ , se acepta la hipótesis Ho”

*Tabla 34. Matriz correlacional para la prueba de la hipótesis general*

		<b>Control interno operativo</b>	<b>Gestión contable</b>
<b>Control interno operativo</b>	Correlación de Pearson	1	,798**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	22	22
<b>Gestión contable</b>	Correlación de Pearson	,798**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	22	22

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

*Fuente: Datos generados por la encuesta, 2020.*

**Interpretación:**

La correlación es positiva moderada alta ( $0.798 = 79.8\%$ ), con significancia 0.000, por lo tanto, se acepta la Hipótesis General  $H_i$  y se descarta la hipótesis nula  $H_0$  respectiva.

**3.3.2. Contraste de la Hipótesis Especifica 1**

H. E 1: “La programación del control interno operativo se relaciona directa y significativamente con la gestión contable en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2020”.

**Representación estadística:**

Hipótesis de la investigación: ( $H_i$ ) “Existe relación positiva y significativa entre la programación del control interno operativo y la gestión contable en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2020”.

Condición: “Sí,  $r > 0$ , y sí la sig. bilateral  $< 0.05$ , se acepta la hipótesis  $H_i$ ”

Hipótesis Nula: ( $H_0$ ). “No existe relación positiva y significativa entre la programación del control interno operativo y la gestión contable en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2020”.

Condición: “Sí,  $r \leq 0$ , y sí la sig. bilateral  $> 0.05$ , se acepta la hipótesis  $H_0$ ”

**Tabla 35. Matriz de correlaciones de la hipótesis específica 1**

		<b>Programación del control interno operativo</b>	<b>Gestión contable</b>
<b>Programación del control interno operativo</b>	Correlación de Pearson	1	,684**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	22	22
<b>Gestión contable</b>	Correlación de Pearson	,684**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	22	22

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

*Fuente: Datos generados por la encuesta, 2020.*

### **Interpretación:**

Se obtuvo un coeficiente de Pearson positivo moderado ( $0.684 = 68.4\%$ ), con significancia 0.000, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Específica 1  $H_1$  y se descarta la hipótesis nula  $H_0$  respectiva.

### **3.3.3. Contraste de la Hipótesis Específica 2**

H. E 2: “Los procedimientos del control interno operativo se relacionan directa y significativamente con la gestión contable en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2020”.

### **Representación estadística:**

Hipótesis de la investigación: ( $H_1$ ) “Existe relación positiva y significativa entre los procedimientos del control interno operativo y la gestión contable en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2020”.

Condición: “Sí,  $r > 0$ , y sí la sig. bilateral  $< 0.05$ , se acepta la hipótesis  $H_1$ ”

Hipótesis Nula: (Ho). “No existe relación positiva y significativa entre los procedimientos del control interno operativo y la gestión contable en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2020”.

Condición: “Sí,  $r \leq 0$ , y sí la sig. bilateral  $> 0.05$ , se acepta la hipótesis Ho”

**Tabla 36. Matriz de correlaciones de la hipótesis específica 2**

		<b>Procedimientos del control interno operativo</b>	<b>Gestión contable</b>
<b>Procedimientos del control interno operativo</b>	Correlación de Pearson	1	,761**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	22	22
<b>Gestión contable</b>	Correlación de Pearson	,761**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	22	22

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

*Fuente: Datos generados por la encuesta, 2020.*

#### **Interpretación:**

Se obtuvo un coeficiente de Pearson positivo moderado ( $0.761 = 76.1\%$ ), con significancia 0.000, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Específica 2 Hi y se descarta la hipótesis nula H0 respectiva.

#### **3.3.4. Contraste de la Hipótesis Específica 3**

H. E 3: “Los resultados del control interno operativo se relacionan directa y significativamente con la gestión contable en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2020”.

### Representación estadística:

Hipótesis de la investigación: (Hi) “Existe relación positiva y significativa entre los resultados del control interno operativo y la gestión contable en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2020”.

Condición: “Sí,  $r > 0$ , y sí la sig. bilateral  $< 0.05$ , se acepta la hipótesis Hi”

Hipótesis Nula: (Ho). “No existe relación positiva y significativa entre los resultados del control interno operativo y la gestión contable en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2020”.

Condición: “Sí,  $r \leq 0$ , y sí la sig. bilateral  $> 0.05$ , se acepta la hipótesis Ho”

*Tabla 37. Matriz de correlaciones de la hipótesis específica 3*

Correlaciones			
		Resultados del control interno operativo	Gestión contable
Resultados del control interno operativo	Correlación de Pearson	1	,571**
	Sig. (bilateral)		,006
	N	22	22
Gestión contable	Correlación de Pearson	,571**	1
	Sig. (bilateral)	,006	
	N	22	22

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

*Fuente: Datos generados por la encuesta, 2020.*

### Interpretación:

Se obtuvo un coeficiente de Pearson positivo moderado alto ( $0.571 = 57.1\%$ ), con significancia 0.006, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Específica 3 Hi y se descarta la hipótesis nula H0 respectiva.

#### IV. DISCUSIÓN

Contemplando que se propuso “Determinar en qué medida el control interno operativo se relaciona con la gestión contable en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2020”, para concretarlo se tuvo que recolectar datos de campo mediante la técnica de la encuesta con el instrumento cuestionario, aplicando el método descriptivo correlacional.

Para el contraste de la hipótesis general planteada: “El control interno operativo se relaciona directa y significativamente con la gestión contable en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2020”, una vez generada el análisis de correlaciones bivariadas de Pearson se obtuvo un coeficiente de 0,798 (79.8%) con significancia de 0,000, en el marco del margen de error de 0,05 (5%).

Estos resultados coinciden en gran medida por lo obtenido por Camargo (2018) quien obtuvo un alfa de Cronbach de 0.91, analizando a 30 empleados en su investigación que también concluye que existe una relación significativa entre las variables sujetas a análisis, del mismo modo, Ascencios & Villafana (2011) concluyen que se evidencia una correlación favorable entre las variables analizadas, caso similar a lo obtenido por Melgarejo (2020) que obtiene un valor de medición de 0.923 con significancia de 0.00 evidenciando una influencia favorable.



## V. CONCLUSIONES

- 1) Se logró determinar la relación del control interno operativo con la gestión contable en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2020, determinado por el estadístico correlacional de Pearson de 79.8%, por lo tanto, es necesario replantear los principales elementos del control interno operativo para garantizar datos de calidad que sirvan en primera instancia para registrar correctamente los resultados contables de los procesos realizados en la empresa garantizando el cumplimiento de los principales elementos de la gestión contable en la empresa.
- 2) Se logró determinar la relación de la programación del control interno operativo con la gestión contable en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2020, determinado por el estadístico correlacional de Pearson de 68.4%, por lo tanto, es necesario mejorar la programación del control interno operativo, contemplando en la planificación a todos los elementos del control interno operativo y tomando en cuenta sus apreciaciones y recomendaciones de mejora.
- 3) Se logró determinar la relación de los procedimientos del control interno operativo con la gestión contable en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2020, determinado por el estadístico correlacional de Pearson de 76.1%, por lo tanto, es necesario adecuar los procedimientos de control interno operativo a la realidad de la empresa, promoviendo capacitaciones en el personal encargado del control.
- 4) Se logró determinar la relación de los resultados del control interno operativo con la gestión contable en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2020, determinado por el estadístico correlacional de Pearson de 57.1%, por lo tanto, es necesario aplicar correctamente los procedimientos de control propuestos por la gerencia para la mejora de los resultados de control y evitar inconsistencias en los procesos.

## VI. RECOMENDACIONES

- 1) Se recomienda a la gerencia general de la empresa la designación o contratación de personal calificado que se encargue bajo responsabilidad del control interno operativo de la empresa SERCONSFA S.A.C., de esta manera se podrán evitar situación de pérdidas para la empresa, posibles accionares fraudulentos, además de ello, es necesario realizar capacitaciones constantes a todo el personal en el control interno operativo, para tomen conciencia y responsabilidad de los procesos encomendados.
- 2) Se recomienda a la gerencia general de la empresa encargarse del cumplimiento de la programación del control interno operativo establecido para la empresa SERCONSFA S.A.C., delegando la responsabilidad al encargado del seguimiento del control interno, para garantizar el programa de controles y evidenciar los procesos con la documentación necesaria.
- 3) Se recomienda a la gerencia general colaborar con los protocolos de adecuación de los procedimientos de control interno operativo a la realidad de la empresa SERCONSFA S.A.C., realizando inducciones al personal de nuevo ingreso a la empresa, así como, fortaleciendo las capacidades del personal permanente mediante capacitaciones programadas.
- 4) Se recomienda a la gerencia general realizar auditorías periódicas para medir los resultados del control interno operativo en la empresa SERCONSFA S.A.C., y detectar las posibles deficiencias en relación a los procesos, la documentación y el personal encargado del control.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. 6ta edición. Editorial Episteme. Caracas.
- Asencios, R., & Villafana, O. (2011). Incidencia del control interno en la gestión del control patrimonial de la unidad de gestión educativa local de Huaraz en el año 2011 (UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO). UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO, HUARAZ – PERU. Recuperado de <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/2859>
- Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas. (2017). Contabilidad de Gestión. Recuperado 24 de abril de 2021, de <https://aeca.es/comisiones-de-estudio/contabilidad-de-gestion/>
- Basantes, J. (2019). Modelo de gestión contable para los artesanos calificados del sector de la confección: Caso empresa Gatis Jean's ciudad de Pelileo (PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR). PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR, Ambato – Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2626/1/76867.pdf>
- Bazán, K. (2019). Efectividad del control interno en el área de administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Provias Nacional, Lima—2018 (Universidad Cesar Vallejo). Universidad Cesar Vallejo, Lima - Perú. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29368?locale-attribute=es>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Tercera edición. Editorial Pearson educación: Bogotá.

- Buenas, C., & Mejia, G. (2014). El papel de la contabilidad de gestión en el sistema de información contable y su incidencia en la rentabilidad de las empresas. Cartajena - Colombia: Universidad de Cartagena. Recuperado de <https://repositorio.unicartagena.edu.co/handle/11227/7889>
- Camargo, G. (2018). Control interno y gestión financiera en la empresa Port Logistics S.A.C. en el semestre 2016-1 Lima—Perú (UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP). UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP, LIMA – PERÚ. Recuperado de <https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/123>
- Capcha, A., Choquecahua, N., Inca, E., & Ramos, L. (2019). Análisis del control interno de los procesos de producción en la empresa Alumincar S.A.C., Pachacamac 2019 (Universidad Cesar Vallejo). Universidad Cesar Vallejo, Lima - Perú. Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57519/B\\_Capcha\\_HAF-Choquecahua\\_TNJ-Inca\\_CEA-Ramos\\_YLA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57519/B_Capcha_HAF-Choquecahua_TNJ-Inca_CEA-Ramos_YLA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cervantes. (2019, noviembre 4). Qué es la contabilidad. Definiciones distintos autores. Recuperado 24 de abril de 2021, de Contador Contado website: <https://contadorcontado.com/2019/11/04/que-es-la-contabilidad-definiciones-distintos-autores/>
- Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración (Septima edición). México: McGraw-Hill Interamericana. Recuperado de <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>
- Coopers & Lybrand. (2007). Los nuevos conceptos del control interno (Primera edición). Madrid - España: Ediciones Díaz de Santos. Recuperado de [https://bibvirtual.upch.edu.pe:2893/es/lc/cayetano/titulos/52931?fs\\_q=control\\_\\_interno&prev=fs](https://bibvirtual.upch.edu.pe:2893/es/lc/cayetano/titulos/52931?fs_q=control__interno&prev=fs)

- Criollo, J., & Sanchez, J. (2018). Análisis del control interno y su incidencia en la administración eficiente dentro de las organizaciones (UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO). UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO, Ecuador. Recuperado de <http://201.159.222.36/bitstream/123456789/4017/1/AN%C3%81LISIS%20DEL%20CONTROL%20INTERNO%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20LA%20ADMINISTRACION%20EFICIENTE%20DENTRO%20DE%20LAS%20ORGANIZ.pdf>
- Del Cid, A; Mendez, R y Sandoval, F (2011). *Investigación. Fundamentos y metodología*. México: Editorial Pearson. 2da edición.
- Esteban, L. (2019). La contabilidad de gestión como herramienta para la toma de decisiones (Primera edición). Zaragoza - España: Universidad de Zaragoza. Recuperado de <http://148.202.167.116:8080/xmlui/handle/123456789/2761>
- Fayol, H. (2014). *Administración Industrial y General*. Editorial El Ateneo. Recuperado de <http://bibliotecagratis.blogspot.com/2014/04/henry-fayol-administracion-industrial-y.html>
- Hernández, R, Fernández, C, & Baptista, P (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill, sexta edición.
- Hernandez-Mora, J., & Hernandez, J. (1975). El control interno operativo del área de compras. *Biochemical Medicine*, 13(2), 117-126. [https://doi.org/10.1016/0006-2944\(75\)90147-7](https://doi.org/10.1016/0006-2944(75)90147-7)
- Ibarra, P. (2014). El control interno en los procedimientos contables y la información financiera en la empresa Agro Fértil de la ciudad Ambato (UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO). UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO, AMBATO - ECUADOR. Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/16988/1/T2906i.pdf>
- Mantilla, S. (2013). *Auditoría del control interno (Tercera edición)*. Bogotá - Colombia: Ecoe Ediciones. Recuperado de

[https://bibvirtual.upch.edu.pe:2893/es/lc/cayetano/titulos/114316?fs\\_q=control\\_\\_interno  
&prev=fs](https://bibvirtual.upch.edu.pe:2893/es/lc/cayetano/titulos/114316?fs_q=control__interno&prev=fs)

Melgarejo, N. (2021). Control interno y su incidencia en la gestión administrativa de Provias Nacional 2020 (Universidad Cesar Vallejo). Universidad Cesar Vallejo, Lima - Perú. Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57371/Melgarejo\\_CNP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57371/Melgarejo_CNP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Morales, P. (2010). Manual de control interno y contable del agente aduanal: Compendio didáctico (Primera edición). Mexico: Plaza y Valdés, S.A. de C.V. Recuperado de [https://bibvirtual.upch.edu.pe:2893/es/lc/cayetano/titulos/38894?fs\\_q=control\\_\\_interno  
&prev=fs](https://bibvirtual.upch.edu.pe:2893/es/lc/cayetano/titulos/38894?fs_q=control__interno&prev=fs)

Pereira, C. (2019). Control interno en las empresas: Su aplicación y efectividad (1ra edición). Mexico: Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Recuperado de [https://bibvirtual.upch.edu.pe:2893/es/lc/cayetano/titulos/124953?fs\\_q=control\\_\\_interno  
&prev=fs](https://bibvirtual.upch.edu.pe:2893/es/lc/cayetano/titulos/124953?fs_q=control__interno&prev=fs)

Santillana, J. (2004). Auditoria/ Audit: Fundamentos. International Thomson Editores, S. A. de C. V.

Silva, R., Rueda de León, R., & Tapia, C. (2017). Auditoría interna: Perspectivas de vanguardia (Primera edición). Mexico: Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Recuperado de [https://bibvirtual.upch.edu.pe:2893/es/lc/cayetano/titulos/116357?fs\\_q=auditoria\\_\\_inter  
no&prev=fs](https://bibvirtual.upch.edu.pe:2893/es/lc/cayetano/titulos/116357?fs_q=auditoria__interno&prev=fs)

Vara, A (2010). *¿Cómo hacer una tesis en ciencias empresariales?* 2da edición (versión breve). Lima: Instituto de investigación de la Universidad San Martín de Porres

Vila, M. (2007). Auditorías internas de la calidad (Primera edición). Madrid - España: Ediciones Díaz de Santos. Recuperado de [https://bibvirtual.upch.edu.pe:2893/es/lc/cayetano/titulos/52973?fs\\_q=auditoria\\_\\_interno&prev=fs](https://bibvirtual.upch.edu.pe:2893/es/lc/cayetano/titulos/52973?fs_q=auditoria__interno&prev=fs)

## ANEXOS

## Anexo 1. Matriz de Consistencia

<b>Problemas</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Metodología</b>
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>	<b>Variable 1</b>	<b>Dimensiones V1</b>	
¿En qué medida el control interno operativo se relaciona con la gestión contable en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2020?	Determinar en qué medida el control interno operativo se relaciona con la gestión contable en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2020	El control interno operativo se relaciona directa y significativamente con la gestión contable en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2020.	<b>Control interno operativo</b>	1. Programación del control interno operativo 2. Procedimientos del control interno operativo 3. Resultados del control interno operativo	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicada Nivel: Descriptiva - Correlacional Diseño de la Investigación: No experimental,
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicas</b>	<b>Variable 2</b>	<b>Dimensiones V2</b>	Transversal Población: 22 trabajadores
1) ¿En qué medida la programación del control interno operativo se relaciona con la gestión contable en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2020?	1) Determinar en qué medida la programación del control interno operativo se relaciona con la gestión contable en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2020.	1) La programación del control interno operativo se relaciona directa y significativamente con la gestión contable en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2020.	<b>Gestión contable</b>	1. Registro contable.	



2) ¿En qué medida los procedimientos del control interno operativo se relacionan con la gestión contable en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2020?	2) Determinar en qué medida los procedimientos del control interno operativo se relacionan con la gestión contable en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2020.	2) Los procedimientos del control interno operativo se relacionan directa y significativamente con la gestión contable en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2020.		2. Clasificación contable.	Muestra: 22 trabajadores Instrumento: cuestionario.
3) ¿En qué medida los resultados del control interno operativo se relacionan con la gestión contable en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2020?	3) Determinar en qué medida los resultados del control interno operativo se relacionan con la gestión contable en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2020.	3) Los resultados del control interno operativo se relacionan directa y significativamente con la gestión contable en la empresa SERCONSFA S.A.C. 2020.		3. Resumen contable.	Contrastación de hipótesis con el SPSS v.26.

*Fuente: Elaboración propia, 2020.*

## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario sobre Control interno operativo y Gestión contable

Estimados participantes, este cuestionario fue diseñado para cumplir los requerimientos de la investigación: “**El control interno operativo y su relación con la gestión contable en la empresa SERCONSFA S.A.C, 2020**”, para mejorar el control interno operativo y la gestión contable en la empresa.

Al proceder a responder el cuestionario es necesario marcar con un aspa “X” en los espacios disponibles al lado derecho de cada pregunta, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificación:

Escala de calificación				
1	2	3	4	5
Nunca	Raramente	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre

La protección de datos del participante se encuentra garantizada, no es necesario colocar ningún dato de identificación del encuestado, la participación es anónima, siéntase libre de responder las interrogantes en función a su percepción real, contando con su aceptación, comencemos:

#### Variable: Control interno operativo

Ítems	Escala				
	1	2	3	4	5
P1. Los objetivos de control interno en la empresa se comunican permanentemente a los colaboradores de todas las áreas.					
P2. La programación del control interno operativo se comunica pertinentemente a las áreas involucradas.					
P3. Se publican utilizando medios visuales entendibles los procesos críticos de control en la empresa.					
P4. Se actualiza frecuentemente la lista de procesos susceptibles de errores en la empresa.					
P5. Se contemplan efectivamente los riesgos de deterioro, adulteración y eliminación del sustento de los principales procesos.					

P6. Se mantienen los documentos relevantes adecuadamente archivados en los ítems correspondientes.					
P7. Se realiza periódica y efectivamente la verificación de actividades dentro de la empresa.					
P8. En relación a los inventarios y recursos disponibles, se efectúa un control físico efectivo y permanente.					
P9. Se implementan constantemente estrategias preventivas de capacitación al personal en control interno.					
P10. Se comunica progresivamente sobre los resultados de los controles internos realizados fomentando acciones correctivas.					
P11. Se exponen en los plazos establecidos los informes de control interno operativo a los gerentes de la empresa.					
P12. Observa que se comunican los resultados del informe de control interno a cada área de la empresa indicando sus recomendaciones.					

**Variable: Gestión contable**

Ítems	Escala				
	1	2	3	4	5
P13. Considera que los libros contables se mantienen periódicamente actualizados en la empresa.					
P14. Ha observado que el libro de inventarios se actualiza constantemente con las correspondientes cuentas con saldo.					
P15. Se cumplen oportunamente en la empresa las normas relativas al plan contable general empresarial.					
P16. Observa que se respetan las normas internacionales de información financiera relativas a las actividades de la empresa.					
P17. Se presenta oportunamente el estado de situación financiera en la empresa.					
P18. Se cuenta con información sustentada sobre los activos, pasivos y capital en la empresa.					
P19. Observa que al cierre del periodo contable se presenta oportunamente el estado de resultados.					

P20. En la empresa se dispone de las cuentas nominales de ingresos, costos y gastos actualizados.					
P21. Los estados financieros que se presentan en la empresa cuentan con el adecuado sustento documental.					
P22. Se presentan oportunamente a los gerentes de la empresa el análisis de ratios financieros de la empresa.					
P23. El contador comunica oportunamente el resumen de las principales operaciones críticas.					
P24. Observa que los resultados del cotejo operativo contable fomentan la generación de alertas y decisiones de control previo.					

¡Muchas gracias por su apoyo y participación!

## Anexo 3. Base de datos

	Control interno operativo												Gestión contable											
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
Encuestado 1	3	3	3	2	2	2	4	3	2	3	2	3	3	4	2	2	1	3	3	3	3	2	3	3
Encuestado 2	2	2	3	3	2	2	2	4	3	3	2	2	2	3	2	4	2	3	4	3	2	2	1	3
Encuestado 3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	5	2	3	4	3	4	4	3
Encuestado 4	3	3	2	2	2	2	2	4	2	3	4	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	1	2	3
Encuestado 5	2	4	1	4	2	4	3	2	4	2	3	2	2	4	3	2	1	4	3	3	4	1	3	3
Encuestado 6	1	4	3	2	3	2	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	1	3	2	3	1	2	2	3
Encuestado 7	4	3	2	2	3	3	2	4	3	3	3	4	3	2	2	2	4	4	2	2	4	1	3	3
Encuestado 8	4	3	4	2	3	3	2	3	2	3	3	3	4	2	1	1	4	2	2	2	4	1	2	4
Encuestado 9	5	5	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	5	4	3	3	3	5	5	4	3	3	5	5
Encuestado 10	4	2	2	3	2	4	4	5	3	4	3	3	1	4	3	3	5	5	3	1	3	3	3	4
Encuestado 11	2	4	3	3	3	1	1	3	3	3	2	2	3	1	1	3	2	2	1	1	3	2	3	2
Encuestado 12	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	2	2	4	4	1	3	3	3	2	2	4	3	4	2

Encuestado 13	1	4	4	3	1	3	1	3	2	2	1	1	1	3	1	2	4	3	3	1	3	3	1	3
Encuestado 14	4	5	2	3	3	4	5	2	3	4	3	3	3	5	4	5	3	5	5	4	4	4	3	3
Encuestado 15	3	1	1	3	2	3	3	3	2	3	1	2	3	4	4	2	2	1	2	2	1	3	2	1
Encuestado 16	4	4	2	1	4	3	4	3	3	5	4	3	3	4	4	1	3	4	3	5	4	4	3	3
Encuestado 17	2	3	3	4	4	3	3	1	1	2	2	1	3	3	2	2	3	4	1	2	5	2	4	1
Encuestado 18	2	3	5	5	5	2	5	3	5	5	5	5	3	3	5	3	4	3	5	2	2	4	3	4
Encuestado 19	3	5	3	3	3	5	3	3	4	1	3	2	5	4	5	5	5	1	4	1	2	5	1	1
Encuestado 20	1	3	4	3	1	3	3	3	1	2	1	4	4	2	2	4	2	1	1	5	3	3	2	3
Encuestado 21	3	2	3	2	1	3	3	3	1	1	1	1	2	2	4	4	2	2	1	3	3	2	1	2
Encuestado 22	3	5	1	3	4	4	2	3	1	3	1	5	2	5	2	4	1	4	4	3	3	1	1	3

*Fuente: Encuesta desarrollada en SERCONSFA S.A.C. 2020*

**Anexo 4. Evidencia de similitud digital**

EL CONTROL INTERNO  
OPERATIVO Y SU RELACIÓN  
CON LA GESTIÓN CONTABLE  
EN LA EMPRESA SERCONSFA  
S.A.C, 2020

*por* Muñoz Aquino Monica Marlene

---

**Fecha de entrega:** 6-jun-2021 11:33a.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 1924064338

**Nombre del archivo:** Tesis\_final\_Monica\_Mu\_oz.docx (3.9M)

**Total de palabras:** 16686

**Total de caracteres:** 93120

## EL CONTROL INTERNO OPERATIVO Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN CONTABLE EN LA EMPRESA SERCONSFA S.A.C, 2020

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.upci.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>20%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>redi.unjbg.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.ulasamericas.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>www.serconsfa.com.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>pt.scribd.com</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<b>baixardoc.com</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.uladech.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>9</b>	<b>repositorio.une.edu.pe</b> Fuente de Internet	



&lt;1 %

---

10 repositorio.unan.edu.ni  
Fuente de Internet

&lt;1 %

---

11 repositorio.utelesup.edu.pe  
Fuente de Internet

&lt;1 %

---

Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 20 words

## Anexo 5. Autorización de publicación en repositorio



### FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACION O TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCI

#### 1.- DATOS DEL AUTOR

Apellidos y Nombres: Muñoz Aquino Monica Marlene  
 DNI: 40994611 Correo electrónico: monica-01-mar@Yahoo.com.mx  
 Domicilio: Mz. R Lt.1 Urb. Rosario del Norte  
 Teléfono fijo: 7730882 Teléfono celular: 949663091

#### 2.- IDENTIFICACION DEL TRABAJO o TESIS

Facultad/Escuela: Ciencias Empresariales y de Negocios  
 Tipo: Trabajo de Investigación Bachiller ( ) Tesis (X)  
 Título del Trabajo de Investigación / Tesis:  
"El Control Interno Operativo y su Relación con la  
Gestión Contable en la Empresa Serconsa S.A-C,  
2020"

#### 3.- OBTENER:

Bachiller ( ) Titulo (X) Mg ( ) Dr ( ) PhD ( )

#### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRONICA

Por la presente declaro que el (trabajo/tesis) Tesis indicada en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la Universidad Peruana Ciencia e Informática para publicar la versión electrónica en su Repositorio Institucional (<http://repositorio.upci.edu.pe>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art 23 y Art. 33.

Autorizo la publicación (marque con una X):

Sí, autorizo el depósito total.

Sí, autorizo el depósito y solo las partes: \_\_\_\_\_

No autorizo el depósito.

Como constancia firmo el presente documento  
 en la ciudad de Lima, a los 31 días del mes de  
Mayo de 2021.

[Firma]  
Firma

Huella digital



## Anexo 6. Formato de validación de instrumento

### FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

#### I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del Informante: HERMOZA OCHANTE, RUBEN EDGAR  
 Institución donde labora: Universidad Peruana de Ciencias e Informática - UPCI  
 Nombre del Instrumento que motiva la evaluación: Cuestionario de la tesis:  
**"EL CONTROL INTERNO OPERATIVO Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN  
 CONTABLE EN LA EMPRESA SERCONSFA S.A.C, 2020"**  
 Autor del Instrumento: Bachiller MUÑOZ AQUINO, MONICA MARLENE

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy Buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
METODOLOGIA	Considera que los Ítems miden lo que el investigador pretende medir				X	
COHERENCIA	Considera que los Ítems utilizados son propios del campo que se está investigando					X
CONSISTENCIA	Existe Consistencia entre los indicadores y los índices					X
ORGANIZACIÓN	Considera Organizado el desarrollo del Marco Teórico					X
CLARIDAD	La investigación está desarrollada en un lenguaje apropiado					X
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacionalizada sus variables e indicadores				X	
ESTRATEGIAS	Considera adecuado los Métodos estadísticos para contrastar las hipótesis					X
ACTUALIDAD	Presenta Antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad					X

#### III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

Qué aspectos se tienen que Modificar, aumentar o suprimir en los Instrumentos de Investigación:  
 Ninguno.....

#### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bueno.....

Lima, 01 de agosto del 2020.

  
 Firma del Experto Informante  
 DNI: 42037740 Telf./Cel.: 941463983

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO**

**I. DATOS GENERALES:**

Apellidos y Nombre del Informante: MELGAREJO MENDOZA, PAULO CESAR  
 Institución donde labora: Universidad Peruana de Ciencias e Informática - UPCI  
 Nombre del Instrumento que motiva la evaluación: Cuestionario de la tesis:  
**"EL CONTROL INTERNO OPERATIVO Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN  
 CONTABLE EN LA EMPRESA SERCONSFA S.A.C, 2020"**  
 Autor del Instrumento: Bachiller MUÑOZ AQUINO, MONICA MARLENE

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy Bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
METODOLOGÍA	Considera que los Ítems miden lo que el investigador pretende medir				<b>X</b>	
COHERENCIA	Considera que los Ítems utilizados son propios del campo que se está investigando					<b>X</b>
CONSISTENCIA	Existe Consistencia entre los indicadores y los índices					<b>X</b>
ORGANIZACIÓN	Considera Organizado el desarrollo del Marco Teórico					<b>X</b>
CLARIDAD	La investigación está desarrollada en un lenguaje apropiado					<b>X</b>
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacionalizada sus variables e indicadores				<b>X</b>	
ESTRATEGIAS	Considera adecuado los Métodos estadísticos para contrastar las hipótesis					<b>X</b>
ACTUALIDAD	Presenta Antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad					<b>X</b>

**III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:**

Qué aspectos se tienen que Modificar, aumentar o suprimir en los Instrumentos de Investigación:  
 Ninguno.....

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:**

Muy bueno.....

Lima, 01 de agosto del 2020.

  
**Firma del Experto Informante**  
 DNI: 04069109 Telf./Cel.: 945380532

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO**

**I. DATOS GENERALES:**

Apellidos y Nombre del Informante: SALAZAR QUISPE, ROBERT  
 Institución donde labora: Universidad Peruana de Ciencias e Informática - UPCI  
 Nombre del Instrumento que motiva la evaluación: Cuestionario de la tesis:  
**“EL CONTROL INTERNO OPERATIVO Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN  
 CONTABLE EN LA EMPRESA SERCONSFA S.A.C, 2020”**  
 Autor del Instrumento: Bachiller MUÑOZ AQUINO, MONICA MARLENE

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21 – 40%	Bueno 41 – 60%	Muy Bueno 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
METODOLOGÍA	Considera que los Ítems miden lo que el investigador pretende medir				<b>X</b>	
COHERENCIA	Considera que los Ítems utilizados son propios del campo que se está investigando					<b>X</b>
CONSISTENCIA	Existe Consistencia entre los indicadores y los índices					<b>X</b>
ORGANIZACIÓN	Considera Organizado el desarrollo del Marco Teórico					<b>X</b>
CLARIDAD	La investigación está desarrollada en un lenguaje apropiado					<b>X</b>
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacionalizada sus variables e indicadores				<b>X</b>	
ESTRATEGIAS	Considera adecuado los Métodos estadísticos para contrastar las hipótesis					<b>X</b>
ACTUALIDAD	Presenta Antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad					<b>X</b>

**III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:**

Qué aspectos se tienen que Modificar, aumentar o suprimir en los Instrumentos de Investigación:  
 Ninguno.....

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:**

Muy bueno.....

Lima, 01 de agosto del 2020.

**Firma del Experto Informante**  
 DNI: 43486754 Telf./Cel.: 989563773