



**UNIVERSIDAD ANDINA**

**NESTOR CACERES VELASQUEZ**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**CONTROL INTERNO EN EL SERVICIO DE CALIDAD DE  
LA EMPRESA MULTISERVICIO INNOVA, DISTRITO  
DE JULI PROVINCIA DE CHUCUITO 2025**

**TESIS PRESENTADA POR:**

**Bach. LUIS ANGEL ARAZOLA HUANCA**

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

**JULIACA -PERU**

**2025**



**UNIVERSIDAD ANDINA**

**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CONTROL INTERNO EN EL SERVICIO DE CALIDAD DE  
LA EMPRESA MULTISERVICIO INNOVA, DISTRITO  
DE JULI PROVINCIA DE CHUCUITO 2025**

**TESIS PRESENTADA POR:**

**Bach. LUIS ANGEL ARAZOLA HUANCA**

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

**APROBADA POR JURADO REVISOR:**

**PRESIDENTE**

:

  
Dra. BERTHA BEJAR PARRA

**PRIMER MIEMBRO**

:

  
Dr. JESUS MAMANI MAMANI

**SEGUNDO MIEMBRO**

:

  
CPCC. NHELIO NATALIO ONOFRE MAMANI

**ASESOR DE TESIS**

:

  
Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

:

CONTABILIDAD ECONÓMICA - P15

**RESOLUCIÓN N° 345-2025-D-FCCF-UANCV-J**

Juliaca, 04 de diciembre del 2025

**VISTOS:** El Oficio No 050-2025-DUI-FCCF-UANCV de fecha 04 de diciembre del 2025, emitido por la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, y el **Expediente N° CU – 12394** presentado por el (la) Bachiller: **ARAZOLA HUANCA LUIS ANGEL**, quien **solicita nominación jurados, fecha y hora de sustentación**, para rendir el examen de sustentación y defensa de la tesis titulada: **CONTROL INTERNO EN EL SERVICIO DE CALIDAD DE LA EMPRESA MULTISERVICIO INNOVA, DISTRITO DE JULI PROVINCIA DE CHUCUITO 2025** para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras,

**CONSIDERANDO:**

**Que**, de conformidad con el artículo 8°, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

**Que**, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

**Y estando**, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y la Decana de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, y las atribuciones que confiere el artículo 28° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO:** DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) el (la) bachiller: **ARAZOLA HUANCA LUIS ANGEL**, sorteo de jurado de la Tesis titulada: **CONTROL INTERNO EN EL SERVICIO DE CALIDAD DE LA EMPRESA MULTISERVICIO INNOVA, DISTRITO DE JULI PROVINCIA DE CHUCUITO 2025** para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, en virtud de los considerandos expuestos.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

Presidente : Dra. BERTHA BEJAR PARRA  
1er Miembro : Dr. JESUS MAMANI MAMANI  
2do Miembro : CPCC. NHELIO NATALIO ONOFRE MAMANI  
Asesor : Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

**ARTÍCULO TERCERO.- PROGRAMAR FECHA Y HORA** de sustentación como se detalla:

Lugar : Salón de Grados de la FCCF  
Fecha : MARTES 16 de diciembre del 2025  
Hora : 8:30 A.M

**ARTÍCULO CUARTO.- DISPONER** que la comisión de Grados y Títulos de la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

**DISTRIBUCIÓN:**

- Jurados (3)  
- Interesados (1)2  
- Archivo (1)



UNIVERSIDAD ANDINA  
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"  
Dr. Hilario Condori Mamani  
Decano de la Facultad de Cs.  
Contables y Financieras

**RESOLUCIÓN N° 521 - 2025-DUI-FCCF-UANCV-J**

Juliaca, 30 de setiembre del 2025

**Visto:** el Expediente N° **2025-CU-8564** de fecha **19 de setiembre del 2025**, del **Bach. ARAZOLA HUANCA LUIS ANGEL**, quien solicita Revisión de Informe Final de la Investigación (Borrador de Tesis) y el Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de **CONTABILIDAD**.

**CONSIDERANDO:**

**Que**, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

**Que**, el (la) **Bach. ARAZOLA HUANCA LUIS ANGEL**, quien solicita la revisión y aprobación de la propuesta de Investigación titulado: **CONTROL INTERNO EN EL SERVICIO DE CALIDAD DE LA EMPRESA MULTISERVICIO INNOVA, DISTRITO DE JULI PROVINCIA DE CHUCUITO 2025**, asimismo fue aprobado para su ejecución de informe final (borrador de tesis) con **RESOLUCIÓN N° 364-2025-DUI-FCCF-UANCV-J**, conducente para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, y

**Que**, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

**Que**, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la propuesta de investigación.

**Que**, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, corrobora la propuesta del (a) **ASESOR (a) Dra. YUDY HUACANI SUCASACA**, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis) y,

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras.

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS)** para la REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN, del tema: **CONTROL INTERNO EN EL SERVICIO DE CALIDAD DE LA EMPRESA MULTISERVICIO INNOVA, DISTRITO DE JULI PROVINCIA DE CHUCUITO 2025**, presentado por el (la) Bachiller: **ARAZOLA HUANCA LUIS ANGEL**, para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, en virtud de los considerandos expuestos.

**ARTÍCULO SEGUNDO: RATIFICAR** como ASESOR(a) al: **Dra. YUDY HUACANI SUCASACA**.

**ARTÍCULO TERCERO: DISPONER** que la Facultad, secretarías académicas y administrativas, queden encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

**DISTRIBUCIÓN:**

- Interesados (1)
- Archivo (1)

UNIVERSIDAD ANDINA  
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"  
  
Dra. Yudy Huacani Sucasaca  
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE  
INVESTIGACIÓN FCCF

**RESOLUCIÓN N° 364- 2025-DUI-FCCF-UANCV-J**

Juliaca, 01 de setiembre del 2025

**Visto:** el Expediente N° **2025-CU-6801** de **fecha 22 de agosto del 2025**, el cual solicita Revisión de Propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de **Contabilidad**.

**CONSIDERANDO:**

**Que**, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

**Que**, el (la) Bach. **ARAZOLA HUANCA LUIS ANGEL**, quien solicita la revisión y aprobación de la propuesta de Investigación titulado: **CONTROL INTERNO EN EL SERVICIO DE CALIDAD DE LA EMPRESA MULTISERVICIO INNOVA, DISTRITO DE JULI PROVINCIA DE CHUCUITO 2025**, la misma que pertenece a la **línea de investigación: CONTABILIDAD ECONÓMICA P - 15**, conducente para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, y

**Que**, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

**Que**, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la propuesta de investigación.

**Que**, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de Contabilidad, corrobora la propuesta del (a) ASESOR (a) **Dra. YUDY HUACANI SUCASACA**, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis) y,

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras.

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO:** APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN titulado: **CONTROL INTERNO EN EL SERVICIO DE CALIDAD DE LA EMPRESA MULTISERVICIO INNOVA, DISTRITO DE JULI PROVINCIA DE CHUCUITO 2025**, presentado por el (la) Bachiller. **ARAZOLA HUANCA LUIS ANGEL**, en virtud de los considerados expuestos.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** RECONOCER como ASESOR(a) al (a): **Dra. YUDY HUACANI SUCASACA**,

**ARTÍCULO TERCERO:** DISPONER que la Facultad, secretarías académicas y administrativas, queden encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

**DISTRIBUCIÓN:**

- Interesados (1)  
- Archivo (1)

UNIVERSIDAD ANDINA  
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"  
  
Dra. Yudy Huacani Sucasaca  
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE  
INVESTIGACIÓN FCCF



# LUIS ANGEL ARAZOLA HUANCA

## CONTROL INTERNO EN EL SERVICIO DE CALIDAD DE LA EMPRESA MULTISERVICIO INNOVA, DISTRITO DE JULI PRO...

 TESIS DE PREGRADO

### Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::13016:553745982

Fecha de entrega

6 feb 2026, 10:50 GMT-5

Fecha de descarga

7 feb 2026, 23:28 GMT-5

Nombre del archivo

T036\_48687446\_T.docx

Tamaño del archivo

10.2 MB

79 páginas

11.601 palabras

66.629 caracteres



# TESIS UANCV

## 22% Similitud general

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

### Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

### Fuentes principales

- 17%  Fuentes de Internet
- 9%  Publicaciones
- 19%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

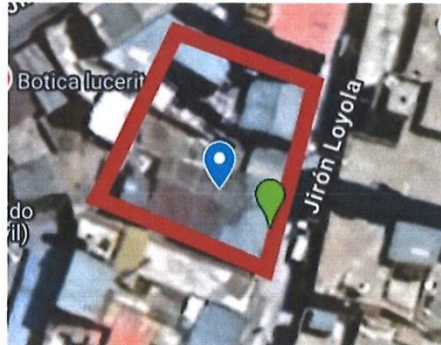
Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

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



## Metadatos Complementarios

|                                                                                                                                  |                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>CONTROL INTERNO EN EL SERVICIO DE CALIDAD DE LA EMPRESA MULTISERVICIO INNOVA, DISTRITO DE JULI PROVINCIA DE CHUCUITO 2025</b> |                                                                                           |
| <b>Datos de autor</b>                                                                                                            |                                                                                           |
| Nombres y apellidos                                                                                                              | LUIS ANGEL ARAZOLA HUANCA                                                                 |
| Tipo de documento de identidad                                                                                                   | DNI                                                                                       |
| Número de documento de identidad                                                                                                 | 48687446                                                                                  |
| URL de ORCID                                                                                                                     | <a href="https://orcid.org/0009-0000-0800-2519">https://orcid.org/0009-0000-0800-2519</a> |
| <b>Datos de asesor</b>                                                                                                           |                                                                                           |
| Nombres y apellidos                                                                                                              | YUDY HUACANI SUCASACA                                                                     |
| Tipo de documento de identidad                                                                                                   | DNI                                                                                       |
| Número de documento de identidad                                                                                                 | 40673820                                                                                  |
| URL de ORCID                                                                                                                     | <a href="https://orcid.org/0009-0008-3275-5586">https://orcid.org/0009-0008-3275-5586</a> |
| <b>Datos del jurado</b>                                                                                                          |                                                                                           |
| <b>Presidente del jurado</b>                                                                                                     |                                                                                           |
| Nombres y apellidos                                                                                                              | BERTHA BEJAR PARRA                                                                        |
| Tipo de documento                                                                                                                | DNI                                                                                       |
| Número de documento de identidad                                                                                                 | 02387777                                                                                  |
| <b>Miembro del jurado 1</b>                                                                                                      |                                                                                           |
| Nombres y apellidos                                                                                                              | JESUS MAMANI MAMANI                                                                       |
| Tipo de documento                                                                                                                | DNI                                                                                       |
| Número de documento de identidad                                                                                                 | 02425043                                                                                  |
| <b>Miembro del jurado 2</b>                                                                                                      |                                                                                           |
| Nombres y apellidos                                                                                                              | NHELIO NATALIO ONOFRE MAMANI                                                              |
| Tipo de documento                                                                                                                | DNI                                                                                       |
| Número de documento de identidad                                                                                                 | 01328058                                                                                  |

| Datos de investigación                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Línea de investigación                                                                                                                                                                         | CONTABILIDAD ECONÓMICA – P15                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Grupo de investigación                                                                                                                                                                         | No aplica.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Agencia de financiamiento                                                                                                                                                                      | Sin financiamiento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Ubicación geográfica de la investigación                                                                                                                                                       | <p> <b>País:</b> Perú<br/> <b>Departamento:</b> Puno<br/> <b>Provincia:</b> Chucuito<br/> <b>Distrito:</b> Juli<br/> <b>EMPRESA MULTISERVICIO INNOVA, DISTRITO DE JULI PROVINCIA DE CHUCUITO</b><br/> <b>Coordenadas:</b><br/> <b>Latitud:</b> -16.21401<br/> <b>Longitud:</b> -69.46005<br/> <b>URL Maps:</b> </p>  <p><a href="https://www.google.com/maps/d/u/0/edit?mid=1Q7be_zav825x7R9tgCkC4T0egkQqQrE&amp;usp=sharing">https://www.google.com/maps/d/u/0/edit?mid=1Q7be_zav825x7R9tgCkC4T0egkQqQrE&amp;usp=sharing</a></p> |
| Año o rango de años en que se realizó la investigación                                                                                                                                         | Setiembre 2025 – Diciembre 2025                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| URL de disciplinas OCDE<br><a href="https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html">https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html</a><br>- Librería | <p><b>Ciencias sociales</b><br/><a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00</a></p> <p><b>Economía, Negocios</b><br/><a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.00">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.00</a></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

UNIVERSIDAD AMÉRICA  
 "NESTOR CERECES VELÁSQUEZ"  
 Dra. Yudy Huamani Sucasaca  
 DIRECTORA DE LA UNIDAD DE  
 INVESTIGACIÓN FCCF



## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo LUIS ANGEL ARAZOLA HUANCA, identificado con DNI  
Nro. 48687446, en mi condición de egresado de:

- ☒ **Escuela Profesional**  
☐ **Programa de Segunda Especialidad,**  
☐ **Programa de Maestría o Doctorado**

CONTABILIDAD

informo que he elaborado el/la ☒ Tesis o ☐ Trabajo de Investigación, ☐ Trabajo Académico  
denominada:

CONTROL INTERNO EN EL SERVICIO DE CALIDAD DE LA EMPRESA  
MULTISERVICIO INNOVA, DISTRITO DE JULI PROVINCIA DE CHUCUITO 2025

Asesorado por: Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 26 de DICIEMBRE del 2025



Firma del Asesor  
(obligatoria)



Firma del Estudiante  
(obligatoria)



Huella



## DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, por darme la fuerza necesaria para no rendirme en los momentos más difíciles.

A mis padres, que con sacrificio, esfuerzo y amor incondicional me enseñaron que todo logro requiere constancia y disciplina.

A mi familia, que siempre confió en mí y me animó a seguir adelante cuando parecía más fácil detenerme.

Este logro es tan suyo como mío, porque sin ellos este camino no habría sido posible.



## AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por acompañarme en cada paso de este proceso y recordarme que siempre hay una razón para seguir luchando.

A mis padres, por su ejemplo de vida, por enseñarme a no conformarme y por estar a mi lado en cada etapa de mi formación.

A mis docentes, quienes con su guía y conocimientos despertaron en mí el compromiso con la investigación y la profesión.

A mis compañeros y amigos, por compartir esfuerzos, dudas y aprendizajes que hicieron este camino más llevadero.

A todos los que de una u otra forma aportaron a este logro, les guardo una gratitud que trasciende estas páginas.



## ÍNDICE

|                        |      |
|------------------------|------|
| DEDICATORIA.....       | i    |
| AGRADECIMIENTO.....    | ii   |
| INDICE .....           | iii  |
| INDICE DE TABLAS ..... | vi   |
| RESUMEN.....           | vii  |
| ABSTRACT .....         | viii |
| INTRODUCCIÓN .....     | ix   |

## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA

|                                                    |   |
|----------------------------------------------------|---|
| 1.1. Exposición de la situación problemática ..... | 1 |
| 1.2. Formulación del problema .....                | 3 |
| 1.2.1. Problema general.....                       | 3 |
| 1.2.2. Problemas específicos.....                  | 3 |
| 1.3. Formulación de los objetivos .....            | 4 |
| 1.3.1. Objetivo general .....                      | 4 |
| 1.3.2. Objetivos específicos .....                 | 4 |
| 1.4. Justificación de la investigación .....       | 4 |
| 1.4.1. Teóricamente .....                          | 4 |
| 1.4.2. Metodológicamente.....                      | 5 |
| 1.4.3. Prácticamente .....                         | 5 |
| 1.5. Hipótesis .....                               | 5 |
| 1.5.1. Hipótesis general .....                     | 5 |
| 1.5.2. Hipótesis específicas .....                 | 6 |



|                                            |   |
|--------------------------------------------|---|
| 1.6. Variables .....                       | 6 |
| 1.6.1. Variable Independiente .....        | 6 |
| 1.6.2. Variable dependiente .....          | 6 |
| 1.7. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES ..... | 7 |

## CAPÍTULO II

### MARCO TEORICO

|                                                    |    |
|----------------------------------------------------|----|
| 2.1. Antecedentes de la investigación .....        | 8  |
| 2.1.1. A nivel internacional .....                 | 8  |
| 2.1.2. A nivel nacional .....                      | 10 |
| 2.1.3. A nivel local .....                         | 11 |
| 2.2. MARCO TEÓRICO .....                           | 12 |
| 2.2.1. Conceptualización del control interno ..... | 12 |
| 2.2.2. Estado del arte del control interno .....   | 13 |
| 2.2.3. Dimensiones del control interno .....       | 13 |
| 2.2.4. Importancia del Control Interno .....       | 14 |
| 2.2.5. Dimensiones de la calidad de servicio.....  | 15 |
| 2.2.6. Importancia de la calidad de servicio.....  | 15 |
| 2.3. Marco conceptual .....                        | 16 |

## CAPÍTULO III

### PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

|                                          |    |
|------------------------------------------|----|
| 3.1. Enfoque.....                        | 20 |
| 3.2. Diseño .....                        | 20 |
| 3.3. Nivel y tipo de investigación ..... | 20 |
| 3.4. Método de investigación .....       | 21 |



|                                                                |    |
|----------------------------------------------------------------|----|
| 3.5. POBLACION Y MUESTRA.....                                  | 21 |
| 3.5.1. Población .....                                         | 21 |
| 3.5.2. Muestra .....                                           | 22 |
| 3.6. Técnicas e instrumentos de datos de la investigación..... | 22 |
| 3.6.1. Técnica de estudio.....                                 | 22 |
| 3.6.2. Instrumento .....                                       | 22 |
| 3.6.3. Validación de instrumento.....                          | 23 |
| 3.6.4. Recolección de datos.....                               | 23 |
| 3.7. Diseño de contrastación de hipótesis.....                 | 24 |

## CAPÍTULO IV

## RESULTADOS

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| 4.1. Resultados .....                | 25 |
| 4.1.1. Resultados descriptivos ..... | 25 |
| 4.1.2. Resultados por objetivos..... | 35 |
| 4.2. Discusión .....                 | 40 |
| CONCLUSIONES.....                    | 43 |
| RECOMENDACIONES .....                | 44 |
| BIBLIOGRAFÍA .....                   | 45 |
| ANEXOS.....                          | 52 |



## ÍNDICE DE TABLAS

|                 |                                                                                                                       |    |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Tabla 1</b>  | Percepción de la aplicación de normas de los representantes de la empresa Multiservicio Innova. ....                  | 25 |
| <b>Tabla 2</b>  | Percepción de la evaluación de los riesgos de los representantes de la empresa Multiservicio Innova.....              | 26 |
| <b>Tabla 3</b>  | Percepción de la actividad de control de los representantes de la empresa Multiservicio Innova. ....                  | 27 |
| <b>Tabla 4</b>  | Percepción del control interno de los representantes de la empresa Multiservicio Innova.....                          | 28 |
| <b>Tabla 5</b>  | Percepción de la tangibilidad de los representantes de la empresa Multiservicio Innova.....                           | 29 |
| <b>Tabla 6</b>  | Percepción de la fiabilidad de los representantes de la empresa Multiservicio Innova.....                             | 30 |
| <b>Tabla 7</b>  | Percepción de la capacidad de respuesta de los representantes de la empresa Multiservicio Innova. ....                | 31 |
| <b>Tabla 8</b>  | Percepción de la seguridad de los representantes de la empresa Multiservicio Innova.....                              | 32 |
| <b>Tabla 9</b>  | Percepción de la empatía de los representantes de la empresa Multiservicio Innova.....                                | 33 |
| <b>Tabla 10</b> | Percepción de la calidad de servicio de los representantes de la empresa Multiservicio Innova. ....                   | 34 |
| <b>Tabla 11</b> | Determinación de la influencia de las normas en la calidad de servicio. ....                                          | 36 |
| <b>Tabla 12</b> | Determinación de la influencia de evaluación de los riesgos en la calidad de Servicio. ....                           | 37 |
| <b>Tabla 13</b> | Determinación de la influencia de las actividades de control en la calidad de servicio.....                           | 38 |
| <b>Tabla 14</b> | Determinación de la influencia del control interno en la calidad de servicio en la empresa Multiservicio Innova. .... | 39 |



## RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue determinar la influencia del control interno en la calidad del servicio en Multiservicio Innova, empresa del distrito de Juli, para el año 2025. El estudio se basó en un método cuantitativo, de tipo básico y explicativo, con un diseño no experimental y transversal. Los 15 empleados de la empresa respondieron a un cuestionario estructurado validado por expertos. Se utilizó la correlación estadística rho de Spearman para el análisis, ya que la mayoría de las variables no mostraron características de normalidad.

Los hallazgos indicaron que la implementación de estándares, la evaluación de riesgos y la implementación de acciones de control tienen un impacto positivo y significativo en la calidad del servicio ( $Rho = 0,793$ ,  $0,790$  y  $0,805$ , con un valor  $p$  inferior a  $0,01$ ). En general, el sistema de control interno tiene un efecto muy significativo en la percepción de la calidad del servicio ( $Rho = 0,901$ , con un valor  $p$  inferior a  $0,01$ ).

**Palabras clave:** control interno, calidad de servicio, riesgos, gestión empresarial, satisfacción del cliente.



## ABSTRACT

The objective of this research was to determine the influence of internal control on service quality at Multiservicio Innova, a company in the Juli district, by the year 2025. The study was based on a quantitative, basic, and explanatory method, with a non-experimental, cross-sectional design. The company's 15 employees responded to a structured questionnaire validated by experts. Spearman's rho correlation coefficient was used for the analysis, as most of the variables did not exhibit normality characteristics.

The findings indicated that the implementation of standards, risk assessment, and the implementation of control measures have a positive and significant impact on service quality (Rho = 0.793, 0.790, and 0.805, with a p-value less than 0.01). Overall, the internal control system has a highly significant effect on the perception of service quality (Rho = 0.901, with a p-value less than 0.01)..

**Keywords:** internal control, service quality, business management, risk assessment, customer satisfaction.

.



## INTRODUCCIÓN

En el mundo empresarial actual, la calidad del servicio y la eficiencia operativa son aspectos importantes para las organizaciones que buscan mantenerse competitivas y sostenibles. Sin embargo, muchas empresas de servicios aún enfrentan problemas relacionados con sistemas de control interno deficientes o deficientes. Debido a las inconsistencias en los procesos, los riesgos operativos y los problemas en el servicio al cliente, la confianza de los clientes en las empresas se ve reducida. Considero que este es un problema grave que requiere atención. Estas deficiencias suelen acentuarse en entornos locales, donde los recursos técnicos y administrativos son escasos.

Multiservicio Innova, empresa ubicada en Juli, provincia de Chucuito, presenta este problema. Esta empresa se dedica a brindar diversos servicios, pero enfrenta dificultades para implementar las normas, realizar evaluaciones de riesgos constantes y ejecutar las acciones de control oportunamente. Estos aspectos pueden afectar la calidad del servicio que ofrecen. Existen aspectos de tangibilidad, confiabilidad, seguridad, empatía y capacidad de respuesta que los usuarios no perciben de la misma manera, lo que revela la urgente necesidad de fortalecer las operaciones internas de la empresa.

Frente a este escenario, la presente investigación se plantea como propósito analizar la influencia del control interno en la calidad del servicio brindado por Multiservicio Innova durante el año 2025. Asimismo, busca identificar cómo los componentes del control interno normas, evaluación de riesgos y actividades de control se relacionan con la calidad percibida,



generando evidencia empírica que permita establecer estrategias de mejora para la gestión empresarial.

La estructura de este estudio se compone de cuatro capítulos articulados de manera coherente. El capítulo I define el planteamiento del problema, establece los objetivos, plantea algunas hipótesis y explica la importancia de este estudio. A continuación, el II capítulo destaca los antecedentes, detalla el marco teórico y esboza la estructura conceptual fundamental de la investigación. A continuación, el III capítulo explica en líneas generales los métodos utilizados: el enfoque y el diseño, el grupo de estudio y el conjunto de herramientas y técnicas elegidas. Para concluir, el IV capítulo expone con total claridad los resultados, explora el debate y concluye con recomendaciones y conclusiones centradas en mejorar la calidad del servicio y reforzar el control interno.



## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA

#### 1.1. Exposición de la situación problemática

A nivel internacional, las deficiencias en control interno generan impactos negativos medibles en la calidad de servicio y desempeño organizacional. Un estudio global estimó que aproximadamente el 62% de las empresas reconocen pérdidas anuales superiores a 1 millón de dólares por ineficiencias derivadas de controles internos defectuosos. Además, solo el 45% de las compañías informan que sus sistemas de monitoreo y control se consideran robustos y eficientes, lo que deja amplias áreas de vulnerabilidad operacional y financiera (Rojas et al., 2025).

En Latinoamérica, el fortalecimiento del control interno sigue siendo un desafío; el 27% de las cooperativas del sector financiero reporta deficiencias importantes en la segregación de funciones y solo el 73% implementa evaluaciones formales de riesgos de forma periódica. Particularmente, el 90% de las instituciones encuestadas considera que los controles internos son efectivos para identificar riesgos operativos, pero aún el 10% no dispone de un sistema formalizado, incrementando la probabilidad de fraudes y bajas en la calidad del servicio. El área más necesitada de mejora es el control de procesos

operativos, con un 43% de las entidades señalándolo como su principal debilidad (Pacho & Vásconez, 2025).

En el ámbito nacional, un estudio realizado en Perú concluye que el 86,6 % de quienes trabajan en empresas de servicios tecnológicos considera que el control interno es aceptable o, simplemente, deficiente. Al parecer, el 80 % de estas personas afirma que la revisión del sistema de control interno no recibe la atención que debería. Las cifras demuestran una fuerte relación entre el control interno y la calidad del servicio, demostrada por  $r = 0,652$  y  $p = 0,008$ , indicando que donde se fortalece el control interno se elevan notablemente los índices de satisfacción y de calidad en los servicios, datos directamente auditados en estudios sobre empresas peruanas de servicios (Román et al., 2025).

En la región de Puno, el control interno es más contundente y fácil de detectar. De los 70 funcionarios administrativos de la Municipalidad Provincial de Puno encuestados, solo el 45,7 % afirmó que el control interno era muy alto, y solo el 38,6 % consideró que la gestión contable alcanzaba el mismo nivel. La estrecha relación entre estos dos factores se observó con un  $p=0,792$ , y la significancia con un  $p=0,00$  deja claro que fortalecer el sistema de control interno puede, de hecho, mejorar la eficiencia, la transparencia y la calidad de los servicios públicos en este ámbito. Estas cifras se basan en estudios y encuestas realizadas en las instituciones de Puno durante 2025 (Choque, 2025).

Esta situación evidencia que la carencia de mecanismos de control interno no solo afecta la calidad del servicio, sino también la eficiencia organizacional, la rentabilidad y la sostenibilidad de las empresas. En un entorno en el que los clientes exigen cada vez mayor rapidez, transparencia y seguridad en la prestación de servicios, la falta de controles adecuados representa un riesgo

significativo que puede traducirse en pérdida de clientes, reducción de ingresos y dificultades para competir con empresas que sí implementan sistemas de gestión modernos.

Ante este problema, surge la necesidad de realizar un análisis profundo para identificar las principales debilidades de los controles internos en M&S Innova y, con base en la información disponible, formular sugerencias de mejora que contribuyan a mejorar la calidad del servicio. La investigación está diseñada para presentar una guía que ayude a optimizar los procesos internos, además de mejorar la satisfacción del cliente, la posición de la empresa en el mercado y su permanencia.

## 1.2. Formulación del problema

### 1.2.1. Problema general

- ¿El control interno Influye en la calidad de servicio en la empresa Multiservicio Innova, Juli 2025?

### 1.2.2. Problemas específicos

- ¿Las normas de control interno influyen en la calidad de servicio en la empresa Multiservicio Innova, Juli 2025?
- ¿La evaluación de riesgos influye en la evaluación de los riesgos en la calidad de Servicio en la empresa Multiservicio Innova, Juli 2025?
- ¿Las actividades de control influyen en la calidad de servicio en la empresa Multiservicio Innova, Juli 2025?



## 1.3. Formulación de los objetivos

### 1.3.1. *Objetivo general*

Determinar si el control interno influye en la calidad de servicio en la empresa Multiservicio Innova, Juli 2025.

### 1.3.2. *Objetivos específicos*

- Determinar si las normas de control interno influyen en la calidad de servicio en la empresa Multiservicio Innova, Juli 2025.
- Determinar si la evaluación de riesgos influye en la calidad de Servicio en la empresa Multiservicio Innova, Juli 2025.
- Determinar la influencia de las actividades de control en la calidad de servicio en la empresa Multiservicio Innova, Juli 2025.

## 1.4. Justificación de la investigación

### 1.4.1. *Teóricamente*

Esta investigación establece bases teóricas sólidas al profundizar en la comprensión actual de cómo el control interno se relaciona con la calidad del servicio, principalmente en empresas que atienden a clientes locales. Si bien existen modelos sólidos de gestión de calidad como COSO e ISO, la mayoría de las pymes peruanas apenas los utilizan o incluso conocen su existencia. La investigación mostrará cómo se adaptan las ideas de control interno a la situación real de las empresas locales, presentando un marco conceptual y ejemplos que posiblemente contribuyan a investigaciones posteriores. Esto también permite una mayor solidez académica sobre la gestión de la calidad empresarial y del servicio en estos entornos.

### **1.4.2. Metodológicamente**

Metodológicamente, esta investigación es razonable, ya que utilizará un método para determinar el funcionamiento del control interno en la empresa, identificar las áreas débiles y, posteriormente, proponer medidas de mejora. Para recopilar información fiable y útil, se utilizarán encuestas, entrevistas y análisis de documentos. El estudio se centrará en vincular el control interno con la calidad del servicio. Esto no solo mostrará la situación actual de la empresa, sino que también generará sugerencias prácticas y revisables. Esta metodología asegurará que los resultados sean válidos, objetivos y replicables en otras organizaciones de características similares.

### **1.4.3. Prácticamente**

En el plano práctico, la investigación busca proporcionar a la empresa M y S Innova herramientas y estrategias concretas que le permitan mejorar la eficiencia de sus procesos internos, garantizar la satisfacción de sus clientes y fortalecer su competitividad en el mercado local. Los resultados servirán como insumo para la implementación de un sistema de control interno adaptado a sus necesidades, reduciendo riesgos operativos, evitando duplicidad de funciones y asegurando la calidad del servicio brindado. Asimismo, el estudio tendrá un impacto positivo en el desarrollo de una cultura organizacional orientada a la mejora continua, lo que a largo plazo se reflejará en mayor confianza del cliente, crecimiento sostenido y posicionamiento de la empresa en la región.

## **1.5. Hipótesis**

### **1.5.1. Hipótesis general**

El control interno influye positivamente en la calidad de servicio en la empresa Multiservicio Innova, Juli 2025.



## **1.5.2. Hipótesis específicas**

- Estrictos estándares de control interno consolidan la calidad del servicio en Multiservicio Innova, julio de 2025.
- La evaluación de riesgos apunta a un mejor servicio en Multiservicio Innova, julio de 2025.
- Las actividades de control también influyen significativamente en la calidad del servicio al cliente de Multiservicio Innova en julio de 2025.

## **1.6. Variables**

### **1.6.1. Variable Independiente**

Control interno

### **1.6.2. Variable dependiente**

Calidad de servicio

## 1.7. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

| VARIABLES                                     | Dimensiones                                                                                                                                                      | INDICADORES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | METODOLOGÍA                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Variable 1.</b><br><br>Control interno     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Normas</li> <li>• Evaluación de los riesgos</li> <li>• Actividad de control</li> </ul>                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Grado de seguimiento y supervisión de los procesos internos.</li> <li>• Nivel de identificación y análisis de riesgos en las operaciones.</li> <li>• Cumplimiento de políticas y procedimientos establecidos.</li> </ul>                                                                                                                    | <b>Enfoque</b><br>Cuantitativo<br><br><b>Nivel de investigación</b><br>Explicativo<br><b>Tipo de estudio</b><br>Básico<br><br><b>Diseño</b><br>no experimental<br><br><b>Población y muestra</b><br>La población como la muestra estarán compuestas por representantes de la empresa M y S Innova. |
| <b>Variable 2.</b><br><br>Calidad de servicio | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tangibilidad</li> <li>• Fiabilidad</li> <li>• Capacidad de Respuesta</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Empatía</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estado y presentación de las instalaciones y recursos.</li> <li>• Cumplimiento oportuno y exacto del servicio ofrecido.</li> <li>• Rapidez y eficacia en la atención al cliente.</li> <li>• Confianza y competencia transmitida por el personal.</li> <li>• Atención personalizada y comprensión de las necesidades del cliente.</li> </ul> | <b>Técnica</b><br>Cuestionario<br><b>Instrumento</b><br>Hoja de registro, datos, encuesta                                                                                                                                                                                                          |



## CAPÍTULO II

### MARCO TEORICO

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1. *A nivel internacional*

Piloso y Mendoza (2022) se propusieron examinar la eficacia del control interno en los procesos de recaudación en entidades públicas en la República del Ecuador. La investigación se caracterizó por su enfoque cuantitativo y descriptivo. Se administró un cuestionario a 30 empleados de la empresa Portoaguas, lo cual pone de manifiesto las deficiencias en el control interno. Un 60% de los encuestados en una determinada área manifestaron tener un conocimiento limitado sobre las normas o leyes pertinentes a sus funciones. Asimismo, un 56% del personal total reportó que, en ocasiones, se promueve la mitigación de riesgos a través de capacitaciones dirigidas a las partes involucradas. Por último, un 66% de los encuestados señalaron que, con frecuencia o nunca, se llevaron a cabo detecciones de fallas que no fueron corregidas debido a la ausencia de un control adecuado. Se determinó que el control interno en los procesos asociados con el estudio debe ser implementado a todos los niveles con el fin de prevenir riesgos y mejorar su eficacia.



Sitio y col. (2021) llevaron a cabo un estudio cuyo propósito fue evaluar la correlación existente entre la calidad del servicio del comedor universitario y la percepción de los usuarios en la Universidad Nacional de Educación durante el año 2020 en Ecuador. Utilizando una clasificación básica y un enfoque basado en números, el estudio se basó en una encuesta, evitando un diseño experimental. El grupo en cuestión estaba formado por estudiantes universitarios, y para la investigación, se seleccionó a 1369 de ellos del semestre 2020-2021. Se optó por un muestreo por conveniencia para seleccionar esta muestra y se distribuyó un cuestionario. Resulta que la calidad del servicio influye en la percepción de los estudiantes sobre el uso de la cafetería, algo que conviene tener en cuenta al evaluarla.

Burgos y Vallejo (2022) publicaron un artículo orientado a integrar un sistema de control interno para mejorar la gestión de inventarios dentro de la empresa importadora MIGUEV SA. LIMITADO. (Ecuador). Clasificada como una tipología de carácter fundamental y con un enfoque cuantitativo, esta investigación hace uso de la técnica de encuesta y adopta un diseño no experimental. La población analizada estuvo compuesta por los empleados de la empresa mencionada, y la muestra se constituyó por 30 trabajadores del departamento de producción. Se utilizaron encuestas para recopilar información, y cuestionarios como herramienta de recolección de datos, todo mediante muestreo por conveniencia. Parece que se observan debilidades en los procedimientos de control interno, especialmente en la producción, principalmente debido a la falta de un sistema sólido de cálculo de costos por órdenes de trabajo, y este problema ha afectado negativamente las ganancias.



## 2.1.2. A nivel nacional

Rodríguez (2022), El estudio "Control Interno y Gestión Administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Pomabamba, 2021" esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el control interno y la gestión administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Pomabamba durante 2021. Con un enfoque informal, el equipo empleó un método relacional basado en un diseño no experimental, transversal y descriptivo-correlacional. El grupo de estudio incluyó a 51 funcionarios públicos. El equipo optó por una encuesta como método principal para recopilar información. Los resultados confirmaron la estrecha y significativa conexión entre el control interno y la gestión administrativa.

En la tesis titulada "Control Interno en la Gestión de Procesos en Soprin S.A.C., Chorrillos - Lima, 2021", Alarte (2021) analizó el impacto del control interno en la gestión de procesos dentro de la empresa. La investigación fue cuantitativa y no empleó experimentos. El equipo de Soprin S.A.C. estaba formado por 169 personas, y el estudio seleccionó a 118 como muestra. Se realizó una encuesta para recopilar todos los datos. Resulta que el control interno tiene un impacto considerable en la gestión de procesos; el coeficiente rho de Spearman se situó en 0,424 y el nivel de significancia se mantuvo estable en 0,05 (con un valor p inferior a 0,05). Por lo tanto, la mejora del control interno está generando resultados positivos para la gestión de procesos en Soprin S.A.C.

Cueva et al. (2021) hicieron un estudio que buscó establecer la relación entre el control interno y la rentabilidad de la empresa Albis Perú EIRL de Jaén, 2020. Con un enfoque aplicado y cuantitativo, utilizando encuestas y un diseño



no experimental. La muestra consistió en 45 empleados de logística, comercialización, contabilidad y administración de la empresa mencionada, seleccionados mediante un muestreo por conveniencia. Determinaron que mejorar eficientemente el control interno y su monitoreo optimizará la rentabilidad económica del negocio.

### **2.1.3. A nivel local**

Pizarro (2019) Los investigadores planean comprender cómo se desarrolla realmente el Control Interno en la gestión presupuestaria municipal de Puno. Su objetivo es, en esencia, facilitar el funcionamiento de la administración pública y hacerla más transparente, para que los ciudadanos reciban servicios de mejor calidad. Su objetivo principal es determinar en qué medida el Control Interno transforma la gestión presupuestaria en los municipios de la Región Puno. Para ello, se emplearon métodos descriptivos y analíticos, incluyendo deducciones y encuestas para la recopilación de datos de 2017 y 2018. Los hallazgos indican un bajo conocimiento del Control Interno en estas municipalidades, manuales de diagnóstico del sistema presupuestario deficientes e ineficaces, problemas de acceso a la ciudadanía y limitaciones en el gasto durante ese período.

Ancco (2014) buscó establecer un sistema de control interno en las Municipalidades de Puno para mejorar la toma de decisiones y prevenir la corrupción, a través de un cuestionario dirigido a autoridades locales. Un 34,21% consideró que la normativa presenta serias deficiencias en su implementación, mientras que un 24,57% señaló que, en general, resulta demasiado limitada. Además, solo un 9,31% la consideró aceptable, y un pequeño 3,56% afirmó que cumple con creces todos los requisitos. Parece que los gobiernos locales de

Puno solo cuentan con un Sistema de Control estándar, sin mejoras significativas; además, se apoyan totalmente en controles tradicionales, sin el apoyo de autoridades y gerencias para su implementación.

Condori (2020) esta investigación examinó la influencia del control interno en la contratación directa en la Municipalidad Provincial de Puno durante el período 2018-2019. Para ello, se emplearon métodos analíticos, sintéticos y deductivos, así como procedimientos descriptivos. Se aplicaron cuestionarios, listas de verificación, observación y análisis de la documentación a un grupo del personal de compras. Un impresionante 67 % de las personas desconocía los métodos de control interno, mientras que el 58 % afirmó que los controles eran deficientes. Además, casi el 61 % de los casos analizados parecían presentar riesgos moderados. En general, el estado de los controles internos está empeorando la contratación directa, por lo que es evidente que se necesitan mejores normas y más capacitación del personal.

## **2.2. MARCO TEÓRICO**

### **2.2.1. Conceptualización del control interno**

La gestión del control interno es un proceso integral, no solo manuales y políticas. Involucra a todos los niveles de la organización para asegurar un adecuado nivel de seguridad (OLACEFS, 2015). Varios autores amplían esta definición. Catagua et al. En 2023, se define el control interno como los procedimientos de líderes para alcanzar metas, mientras que Rodríguez (2021) se indica que el objetivo es proteger los activos, gestionar los riesgos y mantener las operaciones fluidas y fiables para obtener información financiera. El sistema COSO se ha utilizado desde 1992 y se actualizó en 2013, detallando cinco

puntos principales del control interno: entorno de control, análisis de riesgos, medidas de control, información y comunicación, y seguimiento. Estos elementos se integran en cada nivel para ofrecer una visión completa del funcionamiento de la gestión (Altomonte, 2025).

### **2.2.2. Estado del arte del control interno**

La gestión del control interno es un proceso integral, no solo manuales y políticas. Involucra a todos los niveles de la organización para asegurar un adecuado nivel de seguridad (OLACEFS, 2015). Varios autores amplían esta definición. Catagua et al. En 2023, se define el control interno como los procedimientos de líderes para alcanzar metas, mientras que Rodríguez (2021) señala que busca proteger activos, gestionar riesgos, y garantizar eficiencia operativa y confiabilidad en la información financiera. Desde 1992, y tras su actualización de 2013, el modelo COSO ha definido cinco elementos cruciales del control interno. Si lleva un registro, estos son el entorno de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información y la comunicación, y la supervisión. Estos elementos se integran en todos los niveles, asegurando una visión integral de la gestión institucional (Altomonte, 2025).

### **2.2.3. Dimensiones del control interno**

Los Componentes del control interno desprenden del modo de como la dirección maneja la organización, como también si se encuentra acoplados a los procesos administrativos (Consuelo et al., 2020). De igual forma, de acuerdo con Catagua et al. (2023), los componentes son: (a) entorno de control. Todas las reglas, pasos y marcos que conforman el sistema de control interno de una empresa... sí, esa es la parte central. Analizar la probabilidad de que algo malo

ocurra dentro de la empresa y afecte sus objetivos es realmente importante, supongo. ¿Estas actividades de control? Se basan en las políticas y directrices de la empresa, diseñadas para garantizar que las instrucciones de los gerentes se cumplan, lo que ayuda a reducir los riesgos. (d) información y comunicación. La comunicación y la información desempeñan un papel importante para una organización, ya que ayudan a crear control interno y a alcanzar los objetivos establecidos. (e) monitoreo. Se trata de la revisión periódica de cada componente anterior para el cumplimiento de los objetivos.

Por tanto, considerando que el riesgo se concibe como la contingencia de que ocurra un acontecimiento que sobresalte adversamente el alcance de las metas, su valoración es necesaria para cualquier organización e implica una tarea dinámica e iterativa de identificar y evaluar riesgos para lograr los propósitos, para lo cual dicha evaluación debe basarse en niveles de tolerancia predeterminados, así como el establecimiento de fines operacionales, de información y de acatamiento, con claridad y pormenores que permita lograr los objetivos (Altomonte, 2025).

#### **2.2.4. Importancia del Control Interno**

El control interno sirve para prevenir y detectar cualquier irregularidad, y crea una base sólida para que las decisiones se tomen con conocimiento, lo que contribuye a la protección a largo plazo y al éxito de la entidad. Por lo tanto, la teoría de Catagua et al. (2023), basada en el modelo COSO, constituye un marco integral para fortalecer la gestión y las operaciones de una organización. Se centra en cinco aspectos importantes que se consideran dimensiones de estudio: entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, comunicación e información, incluyendo el monitoreo.

### **2.2.5. Dimensiones de la calidad de servicio**

Buscando una herramienta para medir la satisfacción del cliente en relación con las dimensiones de calidad de servicio, Parasuraman, Matsumoto (2014) desarrollaron el cuestionario SERVQUAL. Este conjunto de preguntas de la encuesta busca explorar la percepción real de los clientes sobre el servicio de una empresa. El objetivo es identificar qué esperan los clientes y qué sienten realmente al tratar con las ofertas de la empresa. Además, SERVQUAL se destaca como un método práctico para las empresas, ya que identifica puntos débiles y sugiere nuevas estrategias para satisfacer las necesidades de los clientes de forma más eficaz.

Este instrumento está conformado por 5 dimensiones: (a) Elementos Tangibles: los cuales hacen referencia a las instalaciones, equipos y personal. (b) Fiabilidad: hace referencia a que la calidad prometida sea la percibida por el cliente. (c) Capacidad de Respuesta: velocidad que tiene la organización para responder con efectividad a las necesidades del cliente. (d) Seguridad: hace referencia al conocimiento del servicio y el desempeño de los trabajadores para transmitirle al cliente confianza. (e) Empatía: Es la atención individualizada al cliente por parte de los empleados de la organización.

### **2.2.6. Importancia de la calidad de servicio**

La calidad del servicio depende de generar experiencias memorables que trasciendan las expectativas del cliente. El objetivo es mantener a los clientes satisfechos y felices, creando vínculos sólidos y una imagen positiva de la marca. En definitiva, el objetivo es lograr una ventaja competitiva en el mercado ofreciendo siempre servicios únicos para aumentar la fidelidad del cliente y

ayudar a la empresa a seguir creciendo en el sector. En tal sentido, la teoría de Salazar y Cabrera (2016) sustentada en el modelo SERVQUAL conoce desde hace tiempo y se sigue utilizando hoy en día para medir la calidad del servicio, es muy utilizado por los académicos, dada la proliferación de artículos en el área que usan su escala.

Asimismo, Salazar y Cabrera (2016) demuestran su fiabilidad y validez, y su uso común en empresas del sector de servicios, por lo que se aplica con mayor frecuencia que otras similares. Se analizan aspectos como los tangibles, la fiabilidad, la seguridad, las garantías, la empatía y la rapidez de respuesta. Estos aspectos facilitan la detección de posibles discrepancias entre lo que se ofrece y lo que los clientes piensan. Se puede usar para comprobar si hay alguna diferencia entre lo que las personas esperan y cómo se sienten con lo que realmente recibieron. Verificar todo esto es fundamental para determinar la solidez de la calidad del servicio.

## **2.3. Marco conceptual**

### **Sistema de control interno**

Es una combinación de acciones y métodos graduales implementados por la gerencia que garantiza el logro de los objetivos empresariales. Algunos aspectos incluyen la seguridad de los activos, la precisión de los datos financieros y el correcto cumplimiento de las leyes y normas. No se trata solo de unas cuantas reglas, sino de un proceso integral que involucra a todas las personas que trabajan en los diferentes niveles de la organización (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission [COSO], 2013).

### **Ambiente de control**

Se refiere a todas las directrices, sistemas y configuraciones que realmente definen el estilo de una organización. Estos detalles influyen en la percepción que los trabajadores tienen del control interno. Esto constituye la base fundamental para el resto de las partes y también refleja cuán éticos, honestos y cualificados son los trabajadores. Considero que esto es importante. (Román et al., 2025).

## **Evaluación del riesgo**

Es una forma de conocer y analizar los factores que probablemente puedan influir en una organización, por lo que la gestión, en este caso, trabaja para reducir tanto las probabilidades como los efectos de los malos resultados. (Quality Leadership University, 2023).

## **Actividades de control**

Existen diferentes tipos de políticas, procedimientos y acciones que brindan ayuda para reducir los riesgos, como la segregación de funciones, aquí se incluyen las autorizaciones y también las revisiones y conciliaciones realizadas en ciertos intervalos. Aseguran que se obedezcan las reglas de la organización y mantienen los riesgos dentro de los límites que se consideran aceptables (González, 2020).

## **Información y comunicación**

Implican el sistema para identificar, capturar y comunicar información oportuna y relevante a las partes interesadas dentro y fuera de la organización, asegurando que cada empleado pueda cumplir con sus responsabilidades (COSO, 2013).

## **Supervisión y monitoreo**

Cuenta con exámenes tanto regulares como ocasionales del sistema de control interno, de manera que se mantiene su buen desempeño y se aplican mejoras cuando surgen problemas y se encuentran. (OLACEFS, 2015).

### **Control interno**

Un proceso implementado por trabajadores y gerentes dentro de una empresa, diseñado para garantizar el cumplimiento de los objetivos en las áreas de operaciones, informes financieros y cumplimiento normativo. El sistema es muy amplio e incluye planes, métodos, actitudes del personal y procedimientos para promover la eficiencia, proteger los activos, generar información confiable y rápida, y lograr la integridad (COSO, 2013).

### **Gestión del riesgo**

Identificar y evaluar los riesgos clave que podrían descarrilar una organización requiere un enfoque real, especialmente porque el objetivo es establecer e implementar planes que reduzcan las probabilidades y minimicen el impacto si algo sale mal (GlobalSuite Solutions, 2020).

### **Ética empresarial**

Conjunto de valores y normas que guían el comportamiento de las personas dentro de la organización, fomentando la integridad, transparencia y responsabilidad, fundamentos para un ambiente de control efectivo (Acero, 2015).

### **Disuasión del fraude**

Medidas y controles implementados para evitar, detectar y mitigar fraudes dentro de la organización, contribuyendo a la protección de activos y confianza en la gestión financiera (ESAN, 2020).



## **Cumplimiento normativo**

Grado en que las actividades y operaciones de una organización se adhieren a las leyes, reglamentos y políticas vigentes, asegurando que las funciones se lleven a cabo conforme a marcos legales y éticos (Contraloría General República [CGR], 2021).

## **Auditoría interna**

Evaluación independiente y objetiva de los procesos y controles internos para asegurar su adecuación y efectividad, identificando oportunidades de mejora y contribuyendo a fortalecer la gobernanza y la calidad del servicio (Poder Judicial, 2021).

## **Seguridad de la información**

Se han creado políticas, procedimientos y diversos controles para que los activos de información estén defendidos de cualquier persona que pueda acceder a ellos, perderlos o modificarlos, lo que mantiene la confidencialidad de los datos, mantiene la integridad continua y se puede acceder a los datos cuando sea necesario (Secureframe, 2024).



## CAPÍTULO III

### PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. Enfoque

El enfoque cuantitativo se apoya en el uso de datos numéricos para estudiar un fenómeno y descubrir en él posibles patrones, relaciones o tendencias. Su base está en medir de manera objetiva las variables y aplicar métodos estadísticos que ayuden a interpretar los resultados. Gracias a ello, se obtiene una visión clara, confiable y que puede ser reproducida en otras investigaciones (Hernandez, 2018).

#### 3.2. Diseño

El diseño no experimental se distingue por estudiar los fenómenos tal como ocurren en su contexto real, sin que el investigador intervenga ni manipule las variables. Se utiliza principalmente cuando se busca describir una situación, reconocer vínculos entre variables o examinar tendencias sin modificar los elementos que forman parte del estudio (Gómez, 2006).

#### 3.3. Nivel y tipo de investigación

La investigación descriptiva es un método que busca especificar y detallar las características de un fenómeno, población o situación tal como ocurre en su

contexto natural, sin manipular variables ni buscar relaciones causales; su propósito es ofrecer una representación precisa y sistemática del “qué”, “quién”, “dónde” y “cuándo” para comprender mejor la realidad observada. Por otro lado, la investigación básica se orienta a generar conocimiento nuevo y fundamental sobre un tema, sin buscar aplicación inmediata, sino sentando las bases teóricas para futuros estudios o aplicaciones prácticas (Hernandez, 2018; Vizcaíno et al., 2023).

### **3.4. Método de investigación**

Esta investigación se realizó con un método cuantitativo. Esto se debe a que recopila datos y los examina para obtener hallazgos objetivos y verificables. La investigación es básica, lo que significa que el objetivo es ampliar el conocimiento actual y no tiene un uso urgente. El alcance también es explicativo, ya que busca encontrar causas y tipos de conexiones detrás del fenómeno analizado. Además, el diseño no es experimental, ya que simplemente observa la realidad tal como es, sin cambios en las variables. Es evidente que este enfoque busca comprender los datos en lugar de manipularlos (Hernandez, 2018).

### **3.5. POBLACION Y MUESTRA**

#### **3.5.1. Población**

Es el conjunto total de elementos, sujetos o unidades que poseen características comunes y sobre los cuales se quiere hacer una investigación. Es el universo de estudio donde se enfocan los objetivos de la investigación y del cual se extraen las muestras (López, 2004).

La población objeto de estudio está conformada por 15 representantes de la empresa Multiservicio Innova. Se trata de un grupo homogéneo en cuanto a sus características laborales y económicas, lo que permite obtener datos representativos sobre el control de servicio de calidad.

### **3.5.2. Muestra**

Es una parte representativa y seleccionada de la población que será estudiada para obtener resultados que puedan generalizarse al total. Debe ser representativa para que sus características reflejen la población. La muestra es crucial para la validez de los resultados (Samaniego, 2024).

La población como la muestra estarán compuestas por 15 representantes de la empresa Multiservicio Innova.

## **3.6. Técnicas e instrumentos de datos de la investigación**

### **3.6.1. Técnica de estudio**

Las entrevistas es una técnica de investigación estructurada que permite recopilar informaciones directamente representantes de la empresa Multiservicio Innova mediante preguntas cerradas y abiertas. Facilita la obtención de datos comparables y medibles sobre sus percepciones respecto a la producción y rentabilidad (Gómez, 2006).

### **3.6.2. Instrumento**

Se refiere a la herramienta o medio utilizado para recolectar datos durante la investigación, que es cuestionario, entrevistas, pruebas, observaciones, etc. El instrumento debe estar diseñado para albergar datos relevantes y medibles según los objetivos de la investigación (Arias, 2020). Se trata de una herramienta

de recopilación de datos compuesta por preguntas cuidadosamente organizadas que las personas deben responder, captando los detalles exactos que interesan al estudio. Las respuestas no son solo blanco o negro: se refieren a lo que la gente piensa, cómo se siente o, a veces, simplemente a hechos concretos. (Medina et al., 2023).

Se utilizarán diferentes, entre ellos:

- Cuestionario, donde se recopilarán la percepción de los trabajadores respecto al control interno y la calidad de servicio de la empresa Multiservicio Innova.

### **3.6.3. Validación de instrumento**

Es el proceso mediante el cual se verifica la calidad y eficacia del instrumento de recolección de datos para asegurar que mide lo que se pretende medir. Puede incluir revisiones por expertos, pruebas piloto, análisis de confiabilidad y validez para garantizar precisión y consistencia (Medina et al., 2023).

Se utilizan pruebas piloto para determinar si el cuestionario y el resto de las herramientas ofrecen resultados fiables y válidos. Además, se emplean comprobaciones estadísticas como el alfa de Cronbach para garantizar que todas las preguntas de la encuesta coincidan y que los datos recopilados sean fiables.

### **3.6.4. Recolección de datos**

La obtención de datos se realizará directamente en el campo, utilizando como técnicas las entrevistas, la aplicación de encuestas y la revisión de



documentos. Este proceso se llevará a cabo de manera organizada y sistemática, con el propósito de reducir posibles errores y asegurar que los resultados obtenidos sean representativos (Gómez, 2006).

### **3.7. Diseño de contrastación de hipótesis**

El estudio confirmará las hipótesis mediante métodos estadísticos como la correlación de Pearson y la regresión lineal. Esto ayudará a comprender la relación entre las variables de control interno y la calidad del servicio. Las pruebas de significancia comprobarán la solidez de los hallazgos y determinarán si las hipótesis propuestas se sustentan y se consideran válidas para esta investigación.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. Resultados

##### 4.1.1. Resultados descriptivos

**Tabla 1**

*Percepción de la aplicación de normas de los representantes de la empresa Multiservicio Innova.*

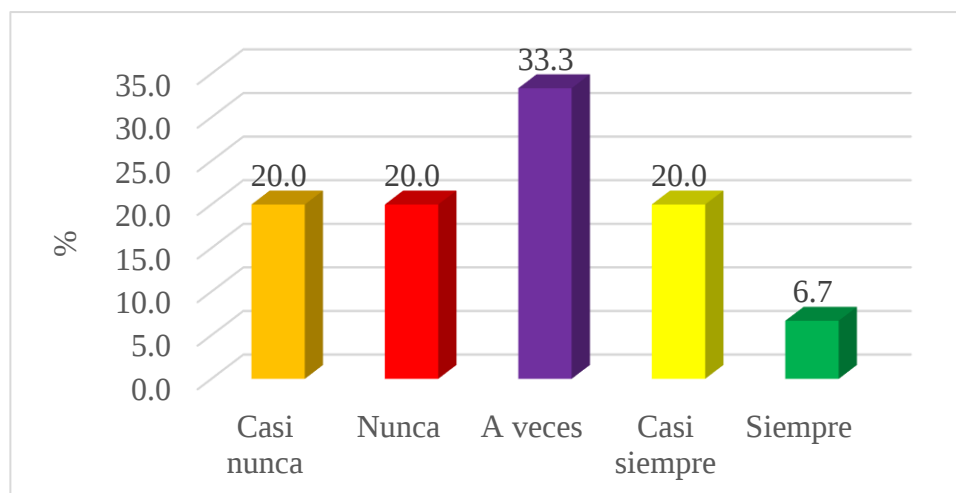
|              | fi | %     |
|--------------|----|-------|
| Casi Nunca   | 3  | 20.0  |
| Nunca        | 3  | 20.0  |
| A veces      | 5  | 33.3  |
| Casi siempre | 3  | 20.0  |
| Siempre      | 1  | 6.7   |
| Total        | 15 | 100.0 |

*Nota.* Multiservicio Innova.

Con base en la Tabla 1 y figura 1, la mayoría de los representantes de la empresa Multiservicio Innova perciben una aplicación inconsistente de las normas. La respuesta más frecuente, con un 33.3%, fue que las normas se aplican "a veces". Le siguen, con un 20.0% cada una, las opciones "casi nunca", "nunca" y "casi siempre". La percepción menos común, con solo un 6.7%, es que las normas se aplican "siempre". Estos resultados provienen de una encuesta realizada a 15 representantes.

## Percepción de la aplicación de normas de los representantes de la empresa

### Multiservicio Innova



*Nota.* Encuesta realizada a representantes de la empresa Multiservicio Innova.

**Tabla 2**

*Percepción de la evaluación de los riesgos de los representantes de la empresa Multiservicio Innova.*

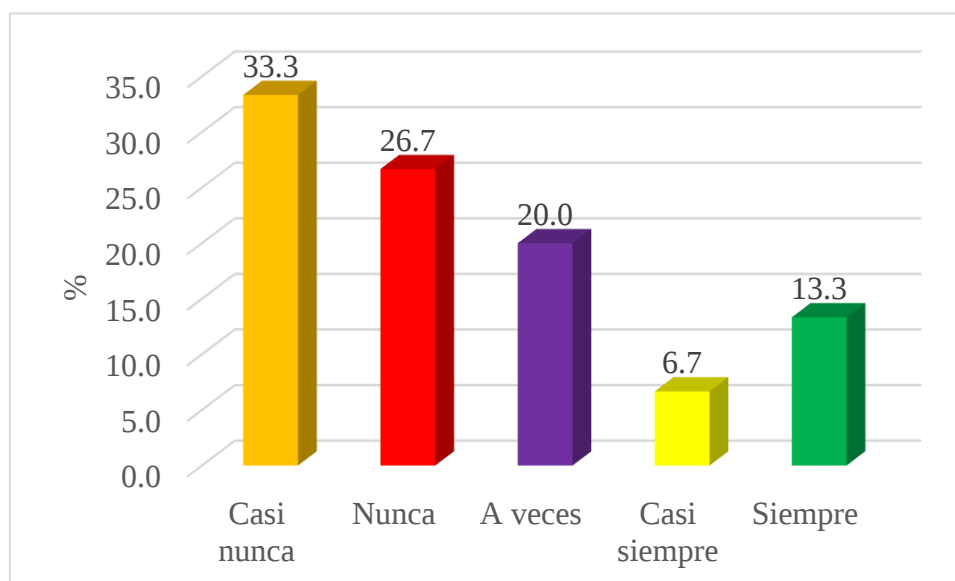
|              | fi | %     |
|--------------|----|-------|
| Casi nunca   | 5  | 33.3  |
| Nunca        | 4  | 26.7  |
| A veces      | 3  | 20.0  |
| Casi siempre | 1  | 6.7   |
| Siempre      | 2  | 13.3  |
| Total        | 15 | 100.0 |

*Nota.* Multiservicio Innova.

Con base en la Tabla 2, se puede inferir que la mayoría de los representantes de la empresa M y S Innova perciben una falta de evaluación de riesgos. La respuesta más frecuente, con un 33.3%, es que los riesgos se evalúan "casi nunca", seguida de cerca por un 26.7% que afirma que nunca se evalúan. En contraste, una minoría de los representantes considera que la evaluación de riesgos ocurre con mayor frecuencia: el 20.0% percibe que se hace "a veces", el 13.3% que se hace "siempre" y, con la menor frecuencia del 6.7%, aquellos que perciben que se hace "casi siempre". El total de participantes en la encuesta fue de 15.

## Percepción de la evaluación de los riesgos de los representantes de la empresa

Multiservicio Innova.



*Nota.* Encuesta realizada a representantes de la empresa Multiservicio Innova.

**Tabla 3**

*Percepción de la actividad de control de los representantes de la empresa Multiservicio Innova.*

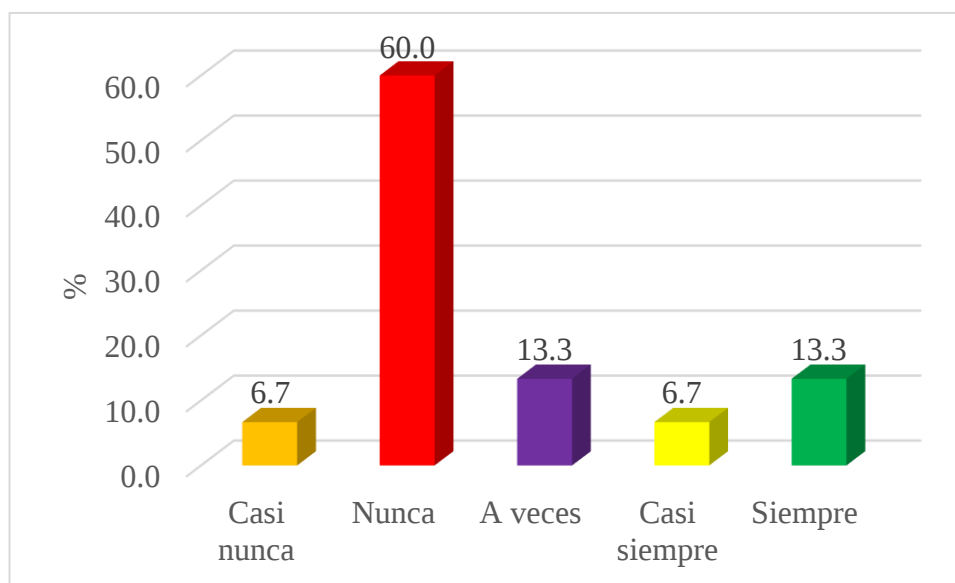
|              | fi | %     |
|--------------|----|-------|
| Casi nunca   | 1  | 6.7   |
| Nunca        | 9  | 60.0  |
| A veces      | 2  | 13.3  |
| Casi siempre | 1  | 6.7   |
| Siempre      | 2  | 13.3  |
| Total        | 15 | 100.0 |

*Nota.* Multiservicio Innova.

La Tabla 3 muestra que la mayoría de los representantes de M&S Innova considera que las actividades de control son insuficientes. Alrededor del 60 % de los encuestados afirmó que las actividades de control "nunca" se realizan, lo cual fue mencionado con mayor frecuencia. Solo un porcentaje menor, cerca del 13,3 %, cree que estas acciones ocurren a veces o "siempre". Por otro lado, la idea de que ocurren "casi nunca" o "casi siempre" no fue común, reportada por el 6,7

%. Quince representantes respondieron a la encuesta, de la cual se extrajeron estos hallazgos.

Percepción de la actividad de control de los representantes de la empresa Multiservicio Innova.



*Nota.* Encuesta realizada a representantes de la empresa Multiservicio Innova.

**Tabla 4**

*Percepción del control interno de los representantes de la empresa Multiservicio Innova.*

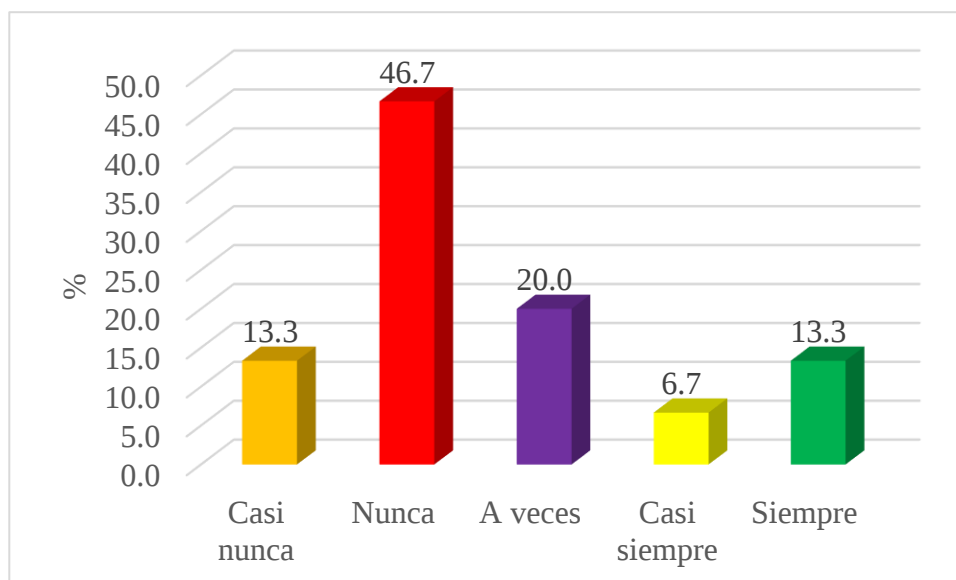
|              | fi | %     |
|--------------|----|-------|
| Casi nunca   | 2  | 13.3  |
| Nunca        | 7  | 46.7  |
| A veces      | 3  | 20.0  |
| Casi siempre | 1  | 6.7   |
| Siempre      | 2  | 13.3  |
| Total        | 15 | 100.0 |

*Nota.* Multiservicio Innova.

Basándonos en la Tabla 4, la percepción de los representantes de la empresa Multiservicio Innova sobre el control interno es predominantemente negativa. Casi la mitad de los encuestados, un 46.7%, afirma que el control interno se realiza "nunca". Le sigue la percepción de que el control se lleva a cabo "a veces", con un 20.0%. Las opciones "casi nunca" y "siempre" tienen la misma frecuencia,

ambas con un 13.3%. Por último, la percepción menos común, con solo un 6.7%, es que el control interno se realiza "casi siempre". La encuesta incluyó a un total de 15 representantes.

Percepción del control interno de los representantes de la empresa Multiservicio Innova



*Nota.* Encuesta realizada a representantes de la empresa Multiservicio Innova.

## Tabla 5

*Percepción de la tangibilidad de los representantes de la empresa Multiservicio Innova.*

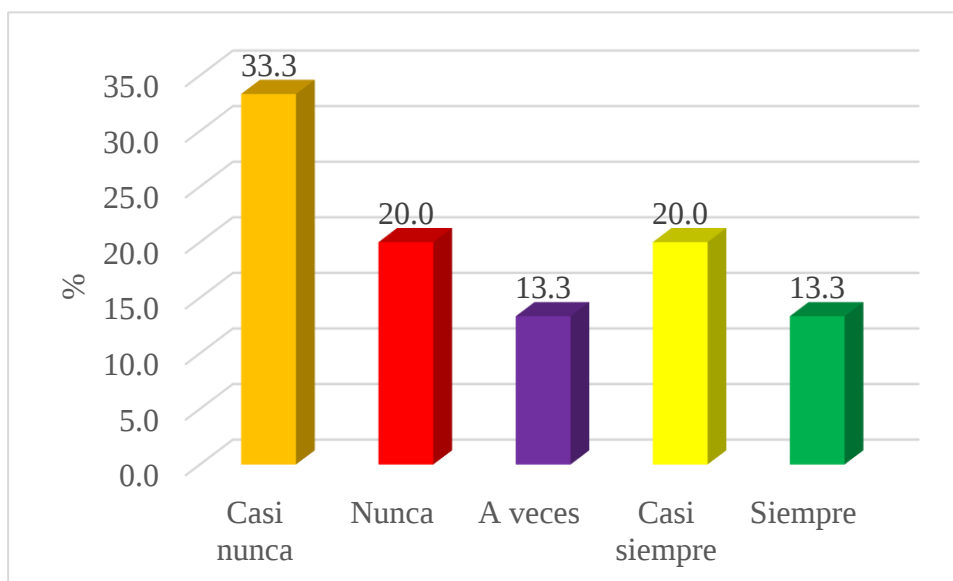
|              | fi | %     |
|--------------|----|-------|
| Casi nunca   | 5  | 33.3  |
| Nunca        | 3  | 20.0  |
| A veces      | 2  | 13.3  |
| Casi siempre | 3  | 20.0  |
| Siempre      | 2  | 13.3  |
| Total        | 15 | 100.0 |

*Nota.* Multiservicio Innova.

A partir de la Tabla 5, se puede observar que la percepción de los representantes de la empresa Multiservicio Innova sobre la tangibilidad de los resultados es mayormente negativa o inconsistente. La respuesta más común, con un 33.3%, es que los resultados se perciben como tangibles "casi nunca". Le siguen las

respuestas "nunca" y "casi siempre", ambas con un 20.0%. Las opciones menos frecuentes, cada una con un 13.3%, son "a veces" y "siempre". Estos resultados se basan en una encuesta realizada a un total de 15 representantes.

Percepción de la tangibilidad de los representantes de la empresa Multiservicio Innova.



*Nota.* Encuesta realizada a representantes de la empresa Multiservicio Innova.

**Tabla 6**

*Percepción de la fiabilidad de los representantes de la empresa Multiservicio Innova.*

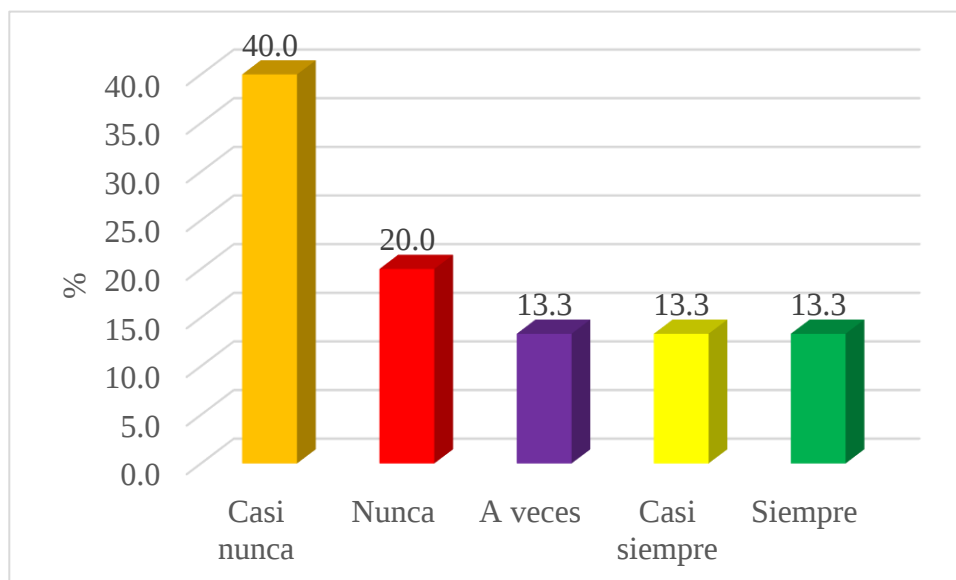
|              | fi | %     |
|--------------|----|-------|
| Casi nunca   | 6  | 40.0  |
| Nunca        | 3  | 20.0  |
| A veces      | 2  | 13.3  |
| Casi siempre | 2  | 13.3  |
| Siempre      | 2  | 13.3  |
| Total        | 15 | 100.0 |

*Nota.* Multiservicio Innova.

Según la Tabla 6, la percepción de los representantes de la empresa multiservicio Innova sobre la fiabilidad es predominantemente baja. La respuesta más frecuente, con un 40%, es que la fiabilidad ocurre "casi nunca". Le sigue la opción "nunca", con un 20%. Las respuestas "a veces", "casi siempre" y

"siempre" tienen la misma frecuencia, cada una con un 13.3%. En resumen, la mayoría de los 15 representantes encuestados perciben una falta de fiabilidad.

Percepción de la fiabilidad de los representantes de la empresa Multiservicio Innova.



*Nota.* Encuesta realizada a representantes de la empresa Multiservicio Innova.

## Tabla 7

*Percepción de la capacidad de respuesta de los representantes de la empresa Multiservicio Innova.*

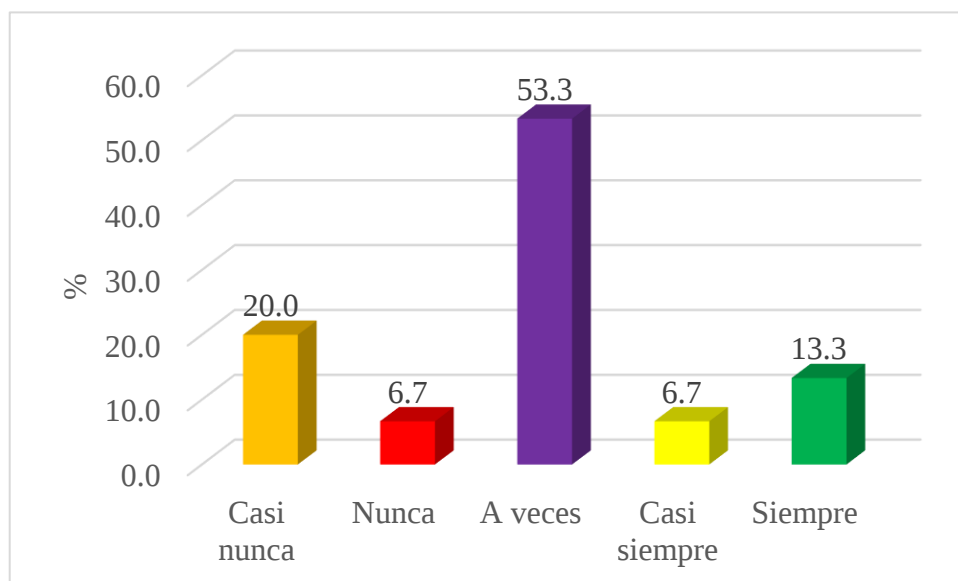
|              | fi | %     |
|--------------|----|-------|
| Casi nunca   | 3  | 20.0  |
| Nunca        | 8  | 6.7   |
| A veces      | 1  | 53.3  |
| Casi siempre | 1  | 6.7   |
| Siempre      | 2  | 13.3  |
| Total        | 15 | 100.0 |

*Nota.* Multiservicio Innova.

Según la Tabla 7, la percepción de los representantes de la empresa Multiservicio Innova sobre la capacidad de respuesta es predominantemente inconsistente. La mayoría, con un 53.3%, afirmó que la capacidad de respuesta se da "a veces". Las respuestas con menor frecuencia son "nunca" y "casi siempre", ambas con un 6.7%. Por otro lado, un 20% de los encuestados percibe

que la capacidad de respuesta ocurre "casi nunca", mientras que un 13.3% siente que ocurre "siempre". Estos datos provienen de una encuesta realizada a un total de 15 representantes.

Percepción de la capacidad de respuesta de los representantes de la empresa Multiservicio Innova



*Nota.* Multiservicio Innova.

**Tabla 8**

*Percepción de la seguridad de los representantes de la empresa Multiservicio Innova.*

|              | fi | %     |
|--------------|----|-------|
| Casi nunca   | 3  | 20.0  |
| Nunca        | 7  | 46.7  |
| A veces      | 1  | 6.7   |
| Casi siempre | 1  | 6.7   |
| Siempre      | 3  | 20.0  |
| Total        | 15 | 100.0 |

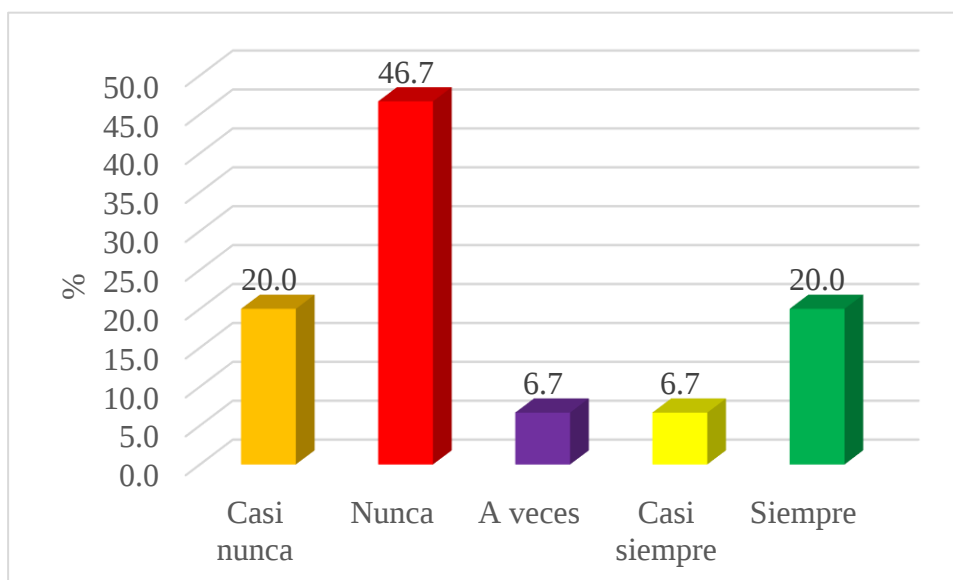
*Nota.* Multiservicio Innova.

De acuerdo con la Tabla 8, la mayoría de los representantes de la empresa Multiservicio Innova perciben una falta de seguridad. El 46.7% de los encuestados afirmó que la seguridad no se percibe "nunca", mientras que un 20% la percibe "casi nunca". Las respuestas con menor frecuencia son que la

seguridad se da "a veces" o "casi siempre", cada una con solo un 6.7%.

Finalmente, un 20% de los representantes considera que la seguridad se percibe "siempre". Estos resultados se basan en una encuesta a 15 representantes.

Percepción de la seguridad de los representantes de la empresa Multiservicio Innova.



*Nota.* Multiservicio Innova.

## Tabla 9

*Percepción de la empatía de los representantes de la empresa Multiservicio Innova.*

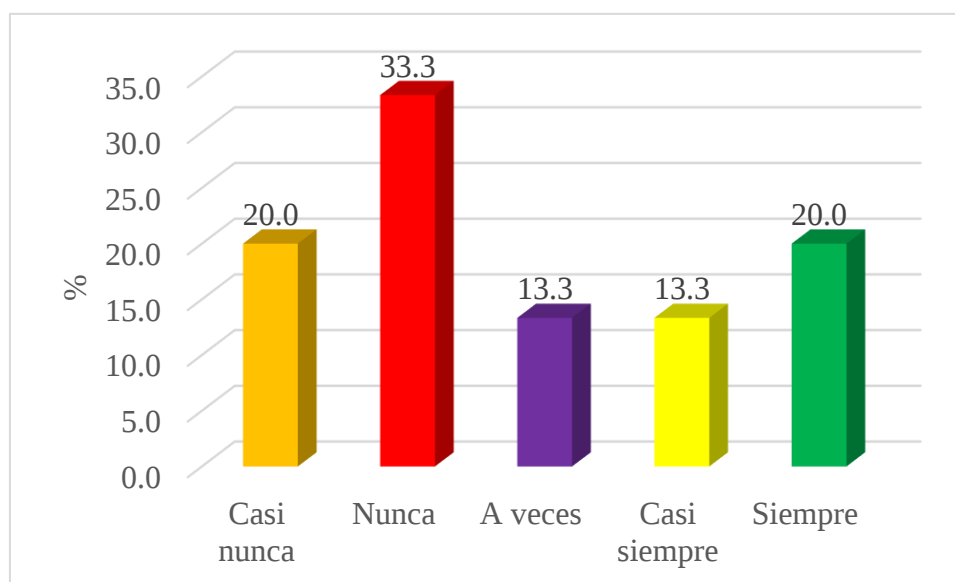
|              | fi | %     |
|--------------|----|-------|
| Casi nunca   | 3  | 20.0  |
| Nunca        | 5  | 33.3  |
| A veces      | 2  | 13.3  |
| Casi siempre | 2  | 13.3  |
| Siempre      | 3  | 20.0  |
| Total        | 15 | 100.0 |

*Nota.* Multiservicio Innova.

Con base en la Tabla 9, la mayoría de los representantes de la empresa Multiservicio Innova perciben una falta de empatía. El 33.3% de los encuestados afirmó que la empatía se da "nunca", lo que la convierte en la respuesta más común. Por otro lado, un 20% de los representantes percibe que la empatía

ocurre "casi nunca" o "siempre". Las respuestas menos frecuentes, con un 13.3% cada una, son que la empatía se da "a veces" o "casi siempre". Estos resultados provienen de una encuesta realizada a un total de 15 representantes.

Percepción de la empatía de los representantes de la empresa Multiservicio Innova.



Nota. Multiservicio Innova.

**Tabla 10**

*Percepción de la calidad de servicio de los representantes de la empresa Multiservicio Innova.*

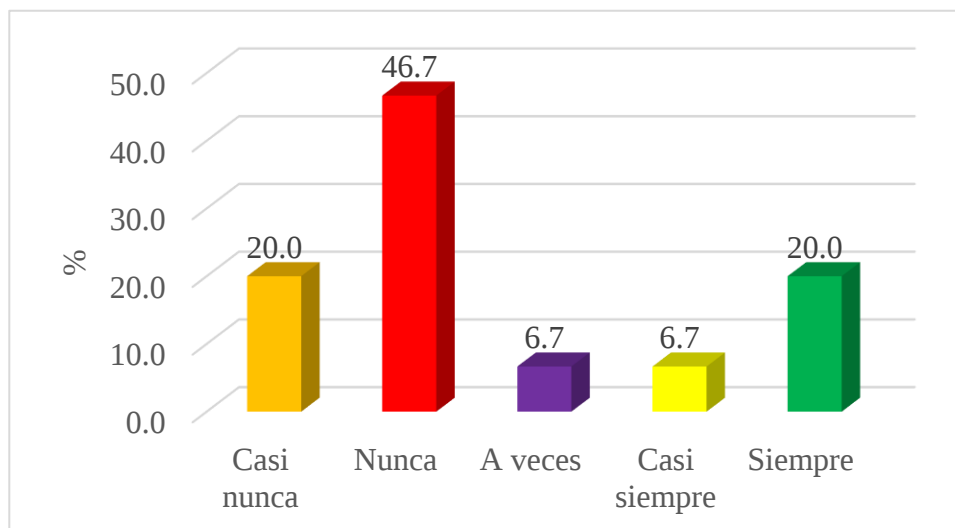
|              | fi | %     |
|--------------|----|-------|
| Casi nunca   | 3  | 20.0  |
| Nunca        | 7  | 46.7  |
| A veces      | 1  | 6.7   |
| Casi siempre | 1  | 6.7   |
| Siempre      | 3  | 20.0  |
| Total        | 15 | 100.0 |

Nota. Multiservicio Innova.

A partir de la Tabla 10, la mayoría de los representantes de la empresa Multiservicio Innova perciben que la calidad del servicio es baja o inexistente. El 46.7% de los encuestados afirmó que el servicio es de calidad "nunca", mientras que un 20% considera que es "casi nunca". Las respuestas con menor

frecuencia, ambas con un 6.7%, son "a veces" y "casi siempre". Por último, un 20% de los representantes considera que el servicio es de calidad "siempre". Estos datos se basan en una encuesta a 15 representantes.

Percepción de la calidad de servicio de los representantes de la empresa Multiservicio Innova.



Nota. Multiservicio Innova.

## 4.1.2. Resultados por objetivos

### Prueba de normalidad

|                           | Shapiro-Wilk |    |       |
|---------------------------|--------------|----|-------|
|                           | Estadístico  | gl | Sig.  |
| Normas                    | 0.924        | 15 | 0.225 |
| Evaluación de los riesgos | 0.858        | 15 | 0.022 |
| Actividad de control      | 0.766        | 15 | 0.001 |
| Control interno           | 0.853        | 15 | 0.019 |
| Tangibilidad              | 0.866        | 15 | 0.030 |
| Fiabilidad                | 0.837        | 15 | 0.011 |
| Capacidad de Respuesta    | 0.790        | 15 | 0.003 |
| Seguridad                 | 0.808        | 15 | 0.005 |
| Empatía                   | 0.875        | 15 | 0.040 |
| Calidad de servicio       | 0.808        | 15 | 0.005 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Datos procesados en SPSS Vtrial de encuesta realizada

De acuerdo con la tabla de Shapiro-Wilk, para la prueba de normalidad, se concluye que solo la variable "Normas" presenta una distribución normal, dado que su valor de significación (0.225) es mayor a 0.05. Por el contrario, todas las demás variables, incluyendo "Evaluación de los riesgos", "Actividad de control", "Control interno", "Tangibilidad", "Fiabilidad", "Capacidad de respuesta", "Seguridad", "Empatía" y "Calidad de servicio", no siguen una distribución normal, ya que sus respectivos valores de significación son inferiores a 0.05.

**Tabla 11**

*Determinación de la influencia de las normas en la calidad de servicio.*

|                      |                             | Normas | Calidad del servicio |
|----------------------|-----------------------------|--------|----------------------|
| Rho de Spearman      | Coefficiente de correlación | 1.000  | ,793**               |
| Normas               | Sig. (bilateral)            |        | 0.000                |
|                      | N                           | 15     | 15                   |
|                      | Coefficiente de correlación | ,793** | 1.000                |
| Calidad del servicio | Sig. (bilateral)            | 0.000  |                      |
|                      | N                           | 15     | 15                   |

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

*Nota.* Datos procesados en SPSS Vtrial de encuesta realizada

El análisis de correlación de rangos de Spearman recalca que los estándares de control interno influyen significativamente en la calidad del servicio. El coeficiente rho de Spearman alcanza un valor muy alto de 0,793, lo que demuestra la estrecha relación entre ambos. Además, el valor p bilateral es de 0,000, inferior a 0,01, lo que demuestra que este resultado tiene cierta relevancia estadística.

**Tabla 12**

*Determinación de la influencia de evaluación de los riesgos en la calidad de Servicio.*

|                           |                             | Evaluación de los riesgos | Calidad del servicio |
|---------------------------|-----------------------------|---------------------------|----------------------|
| Rho de Spearman           | Coefficiente de correlación | 1.000                     | ,790**               |
| Evaluación de los riesgos | Sig. (bilateral)            |                           | 0.000                |
|                           | N                           | 15                        | 15                   |
| Calidad del servicio      | Coefficiente de correlación | ,790**                    | 1.000                |
|                           | Sig. (bilateral)            | 0.000                     |                      |
|                           | N                           | 15                        | 15                   |

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

*Nota.* Datos procesados en SPSS Vtrial de encuesta realizada.

Según la Tabla 12, El coeficiente de correlación de rangos de Spearman confirma que la evaluación de riesgos impulsa considerablemente la calidad del servicio. En este caso, el coeficiente rho de Spearman se sitúa en 0,790, lo que indica una fuerte relación directa entre ambos. Supongo que el nivel de significancia (Sig.) es 0,000, y este valor es inferior a 0,01, lo que aparentemente indica una conexión estadísticamente significativa entre estos factores. Por lo tanto, una evaluación de riesgos más sólida en Multiservicio Innova se corresponde con una mayor calidad del servicio.

**Tabla 13**

*Determinación de la influencia de las actividades de control en la calidad de servicio.*

|                      |                             | Actividad de control | Calidad del servicio |
|----------------------|-----------------------------|----------------------|----------------------|
| Rho de Spearman      | Coefficiente de correlación | 1.000                | ,805**               |
|                      | Sig. (bilateral)            |                      | 0.000                |
|                      | N                           | 15                   | 15                   |
| Calidad del servicio | Coefficiente de correlación | ,805**               | 1.000                |
|                      | Sig. (bilateral)            | 0.000                |                      |
|                      | N                           | 15                   | 15                   |

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

*Nota.* Datos procesados en SPSS Vtrial de encuesta realizada.

La Tabla 13 confirma que el coeficiente de correlación de rangos de Spearman demuestra un impacto positivo muy significativo de las actividades de control en la calidad del servicio. El coeficiente rho de Spearman se sitúa en 0,805, lo que indica una relación sólida y directa entre ambos factores. Parece que el valor p bilateral se sitúa en 0,000, claramente inferior a 0,01, lo que demuestra que la relación es estadísticamente real. Por lo tanto, las actividades de control implementadas por Multiservicio Innova respaldan la calidad del servicio.

**Tabla 14**

*Determinación de la influencia del control interno en la calidad de servicio en la empresa Multiservicio Innova.*

|                      |                             | Control interno | Calidad del servicio |
|----------------------|-----------------------------|-----------------|----------------------|
| Rho de Spearman      | Coefficiente de correlación | 1.000           | ,901**               |
| Control interno      | Sig. (bilateral)            |                 | 0.000                |
|                      | N                           | 15              | 15                   |
| Calidad del servicio | Coefficiente de correlación | ,901**          | 1.000                |
|                      | Sig. (bilateral)            | 0.000           |                      |
|                      | N                           | 15              | 15                   |

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

*Nota.* Datos procesados en SPSS Vtrial de encuesta realizada.

La Tabla 14 revela cómo el coeficiente de correlación de Spearman demuestra que el control interno tiene un efecto positivo importante en la calidad del servicio. Un coeficiente de 0,901 representa una relación muy fuerte y directa. Además, un valor significativo de 0,000, inferior a 0,01, confirma claramente que el efecto se confirma estadísticamente. Es decir, esto demuestra una relación sólida.

## 4.2. Discusión

### Al objetivo específico 1

Determinar si las normas de control interno influyen en la calidad de servicio en la empresa Multiservicio Innova, Juli 2025.

El análisis de correlación indicó que las normas de control interno ejercen una influencia fuerte y significativa en la calidad del servicio ( $Rho = 0.793$ ;  $p < 0.01$ ). Este resultado coincide con Piloso y Mendoza (2022), quienes identificaron deficiencias en la aplicación de normas en empresas públicas ecuatorianas, señalando que el desconocimiento normativo debilitaba el control interno. En la misma línea, Ancco (2014) reportó que en las municipalidades de Puno la implementación de normas era deficiente, lo cual afectaba la gestión y la prevención de corrupción. Por tanto, el caso de Multiservicio Innova evidencia que cuando las normas se aplican de forma consistente, se mejora la calidad del servicio, confirmando que la normatividad es un pilar para fortalecer la gestión empresarial.

### Al objetivo específico 2

Determinar si la evaluación de riesgos influye en la calidad de Servicio en la empresa Multiservicio Innova, Juli 2025.

Los resultados señalan que la evaluación de riesgos influye positivamente en la calidad de servicio ( $Rho = 0.790$ ;  $p < 0.01$ ). Esto guarda coherencia con Burgos y Vallejo (2022), quienes concluyeron que la ausencia de un adecuado control interno en inventarios conllevaba riesgos que disminuían la rentabilidad de la empresa importadora MIGUEV. También coincide con Condori (2020), quien halló que el desconocimiento y la deficiencia en la evaluación de riesgos

dentro de contrataciones públicas en Puno generaba ineficiencia administrativa. Por lo tanto, el caso de Multiservicio Innova demuestra que el fortalecimiento de la evaluación de riesgos no solo previene contingencias internas, sino que también incrementa la percepción positiva de los servicios, en concordancia con los antecedentes.

### **Al objetivo específico 3**

Determinar la influencia de las actividades de control en la calidad de servicio en la empresa Multiservicio Innova, Juli 2025.

Se encontró que las actividades de control tienen un impacto significativo y transformador en la calidad de la prestación de los servicios ( $Rho = 0,805$ ;  $p < 0,01$ ). Este resultado coincide con lo señalado por Alarte (2021), quien demostró que los controles internos tienen un impacto positivo considerable en la gestión de procesos en SOPRIN SAC. Rodríguez (2022) también señaló que las herramientas de control ayudan a optimizar la administración en la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Pomabamba. Sin embargo, Piloso y Mendoza (2022) sugirieron que la falta de detección y corrección en las actividades de control puede, en cierto modo, minar la eficacia organizacional en las empresas públicas. En resumen, el ejemplo de Multiservicio Innova recalca la importancia de mantener las actividades de control permanentes y organizadas, ya que mejoran directamente la experiencia de las personas con la calidad del servicio.

### **Al objetivo general**

Determinar si el control interno influye en la calidad de servicio en la empresa Multiservicio Innova, Juli 2025.



Los resultados indican que el control interno tiene un efecto fuerte y significativo en la calidad del servicio dentro de Multiservicio Innova (Rho fue de 0.901;  $p$  menor a 0.01). Rodríguez (2022) afirmó que el control interno y la gestión administrativa están estrechamente vinculados en la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Pomabamba. Si se considera a Cueva et al. (2021), básicamente afirmaron lo mismo, señalando que un mayor control interno conlleva una mayor rentabilidad para las empresas. Sin embargo, Pizarro (2019) y Condori (2020) señalaron algunos problemas en la implementación del control interno en las municipalidades de Puno. Parece que estos problemas terminan afectando significativamente la calidad del servicio público. Para diferentes instituciones, la conexión entre el control interno y la calidad de los resultados, como el servicio, la gestión administrativa o la rentabilidad, parece estable y significativa, lo que respalda el objetivo principal alcanzado. En algunos casos, esto significa que un mejor control puede mejorar múltiples aspectos de la organización. Esto es bastante evidente a partir de los resultados y los patrones observados en varios estudios.

## CONCLUSIONES

**Primera:** El análisis estadístico mostró un coeficiente de correlación de 0.793, lo cual confirma que la correcta aplicación y cumplimiento de normas internas fortalece la organización y mejora la atención al cliente.

**Segunda:** La evaluación de riesgos mejora considerablemente la calidad del servicio en Multiservicio Innova. Las cifras, con un coeficiente de correlación de 0,790, parecen indicar que detectar los riesgos a tiempo e implementar medidas preventivas contribuye a una mayor consistencia y a un funcionamiento más fluido del servicio.

**Tercera:** Las actividades de control influyen de manera significativa en la calidad del servicio de la empresa. El coeficiente de correlación de 0.805 demuestra que la ejecución de actividades de control permanentes y adecuadas permite mejorar la eficiencia operativa y la satisfacción de los usuarios.

**Cuarta:** El control interno es muy importante y da un impacto altamente visible en la calidad del servicio en Multiservicio Innova según julio de 2025. Con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,901, esto demuestra que cuando el control interno es fuerte y se utiliza bien, hay una mayor percepción de buen servicio. Este hallazgo confirma que la gestión empresarial depende mucho de este mecanismo.

## RECOMENDACIONES

**Primero:** A la empresa Multiservicio Innova fortalecer la implementación y cumplimiento de las normas de control interno, mediante la elaboración de manuales claros y capacitaciones periódicas al personal. Esto permitirá uniformizar los procesos, reducir errores y garantizar un servicio de mayor calidad, coherente con el hallazgo de que la aplicación de normas influye significativamente en la satisfacción del usuario.

**Segundo:** Asimismo, es necesario optimizar la evaluación de riesgos mediante la creación de mecanismos sistemáticos de identificación, análisis y mitigación. La empresa debe establecer controles preventivos y correctivos que le permitan anticiparse a posibles contingencias, lo cual contribuirá a consolidar la confianza de los clientes y asegurar la continuidad de un servicio confiable.

**Tercero:** En cuanto a las actividades de control, se sugiere implementar procedimientos permanentes de supervisión y auditoría interna. Estas acciones deben estar acompañadas de un monitoreo constante y del uso de herramientas tecnológicas que faciliten la trazabilidad de los procesos. De esta manera, se garantiza una mayor eficiencia operativa y se refuerza la percepción de calidad en los servicios ofrecidos.

**Cuarto:** Finalmente, se recomienda desarrollar investigaciones posteriores que amplíen el análisis hacia otras empresas de servicios en la provincia de Chucuito o en la región Puno, para contrastar y validar los resultados. Además, futuros estudios podrían explorar la relación del control interno con variables como la rentabilidad, la productividad o la satisfacción del cliente a largo plazo, contribuyendo al fortalecimiento de la gestión empresarial en contextos similares.



## BIBLIOGRAFÍA

- Acero, A. M. A. (2015). Clave del éxito educativo y personal. In *Javeriana.Edu.Co*.  
[https://www.javeriana.edu.co/personales/hbermude/nov/memorias\\_rev\\_fiscal\\_al\\_foro\\_firmas/eventos\\_rev\\_fiscal/ponencias\\_2\\_\\_rev\\_fiscal/ponencia\\_libre.pdf](https://www.javeriana.edu.co/personales/hbermude/nov/memorias_rev_fiscal_al_foro_firmas/eventos_rev_fiscal/ponencias_2__rev_fiscal/ponencia_libre.pdf)
- Alarte, L. K. P. (2021). *Control interno en la gestión de procesos de la empresa Soprin SAC, chorrillos - Lima, 2021* [Universidad San Ignacio de Loyola].  
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/f1b49695-400c-4880-8eee-7cec23588781/content>
- Altomonte, L. (2025). *Implantación del Marco COSO para un Control Interno Eficaz*. SafetyCulture. <https://safetyculture.com/es/temas/control-interno/marco-coso/>
- Ancco, L. R. (2014). *El sistema de control interno para la adecuada toma de decisiones y la prevención de la corrupción en las Municipalidades Provinciales de la Región de Puno* [Universidad Nacional del Altiplano].  
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/264>
- Arias, G. J. L. (2020). Técnicas e instrumentos de investigación científica: para ciencias administrativas, aplicadas, artísticas, humanas. In *Métodos, técnicas e instrumentos de investigación* (Enfoques C, Issues 9972-834-08-05). [https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26118w/Tecnicas\\_e\\_instrumentos.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26118w/Tecnicas_e_instrumentos.pdf)
- Burgos, B. K. O., & Vallejo, R. E. (2022). Sistema de control interno para la gestión de inventario en la importadora Miguev SA. Ltda. De la ciudad de



Guayaquil. *Polo Del Conocimiento*, 7(8), 625–640.

<https://doi.org/10.23857/pc.v7i8>

Catagua, B. M. L., Pinargote, M. M. F., & Mendoza, V. M. E. (2023). Control interno y modelo COSO en la gestión administrativa y financiera empresarial. *Podium*, 44, 151–166.

<https://doi.org/10.31095/podium.2023.44.10>

Choque, K. N. G. (2025). Universidad privada san carlos [Universidad Privada San Carlos]. In *Universidad Privada San Carlos-Puno*.  
<http://repositorio.upsc.edu.pe/handle/UPSC/4523>

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). (2013). State of the art of onshore oil & gas fields surface facilities technologies. In *Instituto de AuditoresInternos de España* (Vol. 1).  
<https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/8ba7cc8040809738ac41ed9515c1560a/3.COSO+2013+Resumen+Ejecutivo.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=8ba7cc8040809738ac41ed9515c1560a>

Condori, R. B. L. (2020). Evaluación del control interno y su incidencia en las contrataciones directas de bienes y servicios en general en la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2018-2019 [Universidad Nacional del Altiplano]. In *Universidad Nacional Del Altiplano*.  
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/15711>

Consuelo, R. M., Chamorro, G. C., & Carvajal, S. D. (2020). El control interno de los inventarios: su incidencia en la gestión financiera de Due Amici Pizzería. *Revista Activos*, 18(2), 137–163. <https://doi.org/10.15332/25005278/6264>

Contraloría General de la República. (2014). Marco Conceptual Del Control



Interno Marco Conceptual Del Control Interno. In *Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH Programa Buen Gobierno y Reforma del Estado*.

[https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control\\_interno/documentos/Publicaciones/Marco\\_Conceptual\\_Control\\_Interno\\_CGR.pdf](https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf)

Contraloría General República CGR. (2021). Conceptos básicos sobre control interno. In *Contraloría General de la República* (pp. 1–34). [https://www.pgr.go.cr/wp-content/uploads/2017/04/Conceptos\\_Basico\\_SCI\\_teoría.pdf](https://www.pgr.go.cr/wp-content/uploads/2017/04/Conceptos_Basico_SCI_teoría.pdf)

Cueva, R. Y., Martínez, N. L. E., & Oblitas, O. R. C. (2021). Control interno y la rentabilidad de la empresa Albis Perú E.I.R.L. de Jaén - 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 10494–10513. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i6.1093](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1093)

ESAN. (2020). *Nuevo modelo de controles COSO para prevenir fraudes*. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/nuevo-modelo-de-controles-coso-para-prevenir-fraudes>

GlobalSuite Solutions. (2020). *¿Qué es el modelo COSO? ¿Qué Es El Modelo Coso?* <https://www.globalsuitesolutions.com/es/que-es-modelo-coso/>

Gómez, M. M. (2006). Introducción a la investigación científica. *Fármacos*, 12(1), 60–71.

González, M. R. (2020). Marco integrado de control interno - Modelo COSO III. *Qualpro Consulting S.C.*, 1(2), 39. <https://bit.ly/3ckniN8%0Ahttps://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>

f



- Hernandez, S. R. (2018). Metodología de la investigación. In *Introducción a la seguridad informática y el análisis de vulnerabilidades* (Issues 968-422-931–3). <https://doi.org/10.17993/ingytec.2018.46>
- López, P. L. (2004). Población muestra y muestreo. *Investigación*, 2(1), 129–139. <http://www.medicapanamericana.com/Libros/Libro/3848/Epidemiologia-Clinica.html>
- Matsumoto, N. R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto Development of Servqual Model for the measurement of the service quality in the publicity company Ayuda Experto. *Perspectivas*, 2(34), 181–209. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005>
- Medina, R. M., Rojas, L. R., Bustamante, H. W., Loaiza, C. R., Martel, C. C., & Castillo, A. R. (2023). Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación. In *Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación*. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.080>
- OLACEFS. (2015). El control interno desde la perspectiva del enfoque COSO su aplicación y evaluación en el sector público. In *Cooperacion Alemana*. <https://www.olacefs.com/wp-content/uploads/2016/03/15.pdf>
- Pacho, V. R. B., & Vásconez, A. L. G. (2025). Impacto del control interno en la eficiencia operativa de las cooperativas de ahorro y crédito [Impact of internal control on the operating efficiency of credit unions]. *Revista Multidisciplinaria Perspectivas Investigativas*, 5(economica), 220–233. <https://doi.org/10.62574/rmpi.v5ieconomica.355>
- Piloso, B. A. E., & Mendoza, V. M. E. (2022). Analisis de la efectividad del control



interno en procesos de recaudación en empresas públicas. *Revista Científica Dominio de Las Ciencias*, 8(2), 352–369.  
[https://r.search.yahoo.com/\\_ylt=AwrErviKW7loDQIAzljD8Qt.;\\_ylu=Y29sbwNiZjEEcG9zAzEEdnRpZAMEc2VjA3Ny/RV=2/RE=1758187659/RO=10/RU=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F8383440.pdf/RK=2/RS=EYoUQWOnCVF4kjbSSMiWHT\\_eKws-](https://r.search.yahoo.com/_ylt=AwrErviKW7loDQIAzljD8Qt.;_ylu=Y29sbwNiZjEEcG9zAzEEdnRpZAMEc2VjA3Ny/RV=2/RE=1758187659/RO=10/RU=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F8383440.pdf/RK=2/RS=EYoUQWOnCVF4kjbSSMiWHT_eKws-)

Pizarro, V. Y. A. (2019). *El control interno como herramienta para el fortalecimiento de la gestión presupuestal de las Municipalidades Provinciales de la Región Puno* [Universidad Nacional del Altiplano].  
<https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/11340>

Poder Judicial. (2021). *Control interno glosario de términos*. Contraloría General de La República. <https://controlinterno.poderjudicial.go.cr/index.php/glosario-de-terminos>

Quality Leadership University. (2023). *¿Qué es el modelo COSO de control interno y por qué es importante para las organizaciones?*  
<https://qlu.ac.pa/que-es-el-modelo-coso-de-control-interno/>

Rodríguez, L. G. R. (2021). Control interno y la prevención del fraude. *Journal of Business and Entrepreneurial Studie*, 0–2.  
<https://doi.org/10.37956/jbes.v0i0.234>

Rodríguez, M. K. S. (2022). *Control interno y la gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local de Pomabamba, 2021* [Universidad Cesar Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82925/Rodríguez\\_MKS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82925/Rodríguez_MKS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



- Rojas, J. H. W., Ubillús, V. M. H., Gómez, H. W. P., Vásquez, A. I. L., & Mendoza, L. O. E. (2025). Influencia del control interno en la rentabilidad de las empresas: una revisión sistemática The influence of internal control on company profitability: A systematic review. *Revista Invecom*, 6(1), 1–12. <https://ve.scielo.org/pdf/ric/v6n1/2739-0063-ric-6-01-e601056.pdf>
- Román, V. C. V., Caballero, M. R. W., Alvarado, R. B. V., Maytan, G. S. D., Riveros, R. G. M., & Lengua, A. R. A. (2025). Control interno y aseguramiento de los servicios en una empresa peruana de desarrollo tecnológico. *Revista Invecom*, 6(1), 1–9. <https://www.revistainvecom.org/index.php/invecom/article/view/3823/1128>
- Salazar, Y. W., & Cabrera, V. M. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo-Ecuador. *Industrial Data*, 19(2), 13. <https://doi.org/10.15381/idata.v19i2.12811>
- Samaniego, G. (2024). *Definiciones de población, muestra y muestreo*. <https://miasesordetesis.com/definiciones-poblacion-muestra-y-muestreo/>
- Secureframe. (2024). *Marco de Control Interno de COSO*. Secureframe.Com. <https://secureframe.com/es-es/frameworks-glossary/coso-internal-control-framework>
- Sito, J. L. M., Toledo, E. S. L., Huatuco, M. V., & Cajo, S. M. L. (2021). Calidad del servicio en el comedor universitario y la percepción de los usuarios en la Universidad Nacional de Educación – 2020. *Revista Científico: Polo Del Conocimiento*, 6(2), 859–875. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i2.2319>
- Vizcaíno, Z. P. I., Cedeño, C. R. J., & Maldonado, P. I. A. (2023). Metodología de



la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica*

*Multidisciplinar*,

7(4),

9723–9762.

<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/7658/11619/>



## ANEXOS



## Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Control interno en la calidad de servicio de la empresa M y S Innova, Juli 2025

| Problema                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Objetivo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Hipótesis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Variables y dimensión                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Metodología                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ¿El control interno influye en la calidad de servicio en la empresa Multiservicio Innova, Juli 2025?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Determinar si el control interno influye en la calidad de servicio en la empresa Multiservicio Innova, Juli 2025.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | El control interno influye positivamente en la calidad de servicio en la empresa Multiservicio Innova, Juli 2025.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>Variable 1. Control interno</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Normas</li> <li>• Evaluación de los riesgos</li> <li>• Actividad de control</li> </ul> <b>Variable 2. Calidad de servicio</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tangibilidad</li> <li>• Fiabilidad</li> <li>• Capacidad de Respuesta</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Empatía</li> </ul> | <b>Enfoque</b><br>Cuantitativo<br><br><b>Nivel de investigación</b><br>Explicativo<br><br><b>Tipo de estudio</b><br>Básico<br><br><b>Diseño</b><br>no experimental<br><br><b>Población y muestra</b><br>La población como la muestra estarán compuestas por representantes de la empresa Multiservicio Innova.<br><br><b>Técnica</b><br>Cuestionario<br><br><b>Instrumento</b><br>Encuesta |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Las normas de control interno influyen en la calidad de servicio en la empresa Multiservicio Innova, Juli 2025?</li> <li>• ¿La evaluación de riesgos influye en la evaluación de los riesgos en la calidad de Servicio en la empresa Multiservicio Innova, Juli 2025?</li> <li>• ¿Las actividades de control influyen en la calidad de servicio en la empresa Multiservicio Innova, Juli 2025?</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar si las normas de control interno influyen en la calidad de servicio en la empresa Multiservicio Innova, Juli 2025.</li> <li>• Determinar si la evaluación de riesgos influye en la calidad de Servicio en la empresa Multiservicio Innova, Juli 2025.</li> <li>• Determinar la influencia de las actividades de control en la calidad de servicio en la empresa Multiservicio Innova, Juli 2025.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las normas de control interno influyen significativamente en la calidad de servicio en la empresa Multiservicio Innova, Juli 2025.</li> <li>• La evaluación de los riesgos influye significativamente en la calidad de servicio de la empresa Multiservicio Innova, Juli 2025.</li> <li>• Las actividades de control influyen significativamente en la calidad de servicio de la empresa Multiservicio Innova, Juli 2025.</li> </ul> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

## Anexo 2

### CUADRO 01

#### *Instrumentos de recolección de datos de Control Interno*

| Nro.                                      | Pregunta                                                                                                                                                                                               | Índices de Evaluación |            |         |              |         |
|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------|---------|--------------|---------|
|                                           |                                                                                                                                                                                                        | Nunca                 | Casi Nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
| 1 variable independiente: Control interno |                                                                                                                                                                                                        |                       |            |         |              |         |
| 1.1 Dimensión: Normas                     |                                                                                                                                                                                                        |                       |            |         |              |         |
| 1                                         | ¿Existen normas que establezcan el seguimiento continuo de las actividades que realiza cada unidad, permitiendo aplicar medidas oportunas?                                                             |                       |            |         |              |         |
| 2                                         | ¿La dirección cuenta con normas y procedimientos definidos para revisar los procesos de control y asegurar que se apliquen de la forma establecida?                                                    |                       |            |         |              |         |
| 3                                         | ¿Se han establecido normas para el seguimiento y control de los riesgos identificados, tanto internos como externos?                                                                                   |                       |            |         |              |         |
| 1.2 Dimensión: Evaluación de los riesgos  |                                                                                                                                                                                                        |                       |            |         |              |         |
| 4                                         | ¿Los directivos de la empresa identifican los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales, debido a los factores internos o externos?                                         |                       |            |         |              |         |
| 5                                         | ¿Se realiza un seguimiento del impacto que podrían tener estos riesgos sobre los objetivos y sobre la rentabilidad del negocio?                                                                        |                       |            |         |              |         |
| 6                                         | ¿Se conoce los controles que la entidad aplica en relación con los riesgos identificados?                                                                                                              |                       |            |         |              |         |
| 7                                         | ¿Existen mecanismos adecuados para identificar riesgos de fuente interna? ¿Se consideran criterios como: recursos humanos, presupuesto, sistema de información y diseño de los procesos, ¿entre otros? |                       |            |         |              |         |
| 1.3 Dimensión: Actividad de control       |                                                                                                                                                                                                        |                       |            |         |              |         |
| 8                                         | ¿Se elabora el plan anual de actividades de la empresa en coordinación con los colaboradores de las diferentes áreas?                                                                                  |                       |            |         |              |         |
| 9                                         | ¿Se ha procurado la rotación de las tareas, de manera que exista independencia, separaciones de funciones incompatibles?                                                                               |                       |            |         |              |         |
| 10                                        | ¿Existen y se cumple con manuales, instrucciones o normas escritas acerca de cómo se deben desarrollar las diversas actividades de trabajo?                                                            |                       |            |         |              |         |
| 11                                        | ¿Los responsables de cada departamento diseñan controles relacionados con los planes y programas de la actividad que desarrollan?                                                                      |                       |            |         |              |         |
| 12                                        | ¿Se ha implementado medidas de control interno con la finalidad de combatir el fraude y la corrupción?                                                                                                 |                       |            |         |              |         |

## CUADRO 02

### *Instrumentos de recolección de datos de Calidad del Servicio*

| Nro.                                          | Pregunta                                                                                               | Índices de Evaluación |            |         |              |         |
|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------|---------|--------------|---------|
|                                               |                                                                                                        | Nunca                 | Casi Nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
| 1 variable independiente: Calidad de servicio |                                                                                                        |                       |            |         |              |         |
| 1.1 Dimensión: Tangibilidad                   |                                                                                                        |                       |            |         |              |         |
| 1                                             | ¿El personal de servicio tiene equipos de apariencia moderna?                                          |                       |            |         |              |         |
| 2                                             | ¿Las instalaciones físicas d la empresa es visualmente atractiva, dispone de señalética?               |                       |            |         |              |         |
| 3                                             | ¿El personal de servicio tiene apariencia pulcra?                                                      |                       |            |         |              |         |
| 4                                             | ¿Los elementos materiales (folletos, documentos y similares) son visualmente atractivos?               |                       |            |         |              |         |
| 1.2 Dimensión: Fiabilidad                     |                                                                                                        |                       |            |         |              |         |
| 5                                             | ¿Cuándo el personal de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace?                         |                       |            |         |              |         |
| 6                                             | ¿Cuándo un cliente tiene problemas el personal de servicio muestra un sincero interés en solucionarlo? |                       |            |         |              |         |
| 7                                             | ¿El personal de servicios realiza bien el trabajo a la primera vez?                                    |                       |            |         |              |         |
| 8                                             | ¿El personal de servicio concluye el servicio en tiempo prometido?                                     |                       |            |         |              |         |
| 9                                             | ¿El personal de servicio dispone de registros exentos de errores?                                      |                       |            |         |              |         |
| 1.3 Dimensión: Capacidad de Respuesta         |                                                                                                        |                       |            |         |              |         |
| 10                                            | ¿El personal de servicio comunica a los clientes cuando concluirá la realización del servicio?         |                       |            |         |              |         |
| 11                                            | ¿Los empleados de la empresa ofrecen un servicio rápido a sus clientes?                                |                       |            |         |              |         |
| 12                                            | ¿Los empleados de la empresa siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes?                         |                       |            |         |              |         |
| 13                                            | ¿Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder las preguntas de sus clientes?            |                       |            |         |              |         |
| 1.4 Dimensión: Seguridad                      |                                                                                                        |                       |            |         |              |         |
| 14                                            | ¿El comportamiento de los empleados de la empresa transmite confianza a sus clientes?                  |                       |            |         |              |         |
| 15                                            | ¿Los clientes se sienten seguro en sus transacciones con el personal de servicio?                      |                       |            |         |              |         |
| 16                                            | ¿El personal de servicios siempre son amables con sus clientes?                                        |                       |            |         |              |         |
| 17                                            | ¿Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes?        |                       |            |         |              |         |
| 1.5 Dimensión: Empatía                        |                                                                                                        |                       |            |         |              |         |
| 18                                            | ¿El personal de servicios da a sus clientes una atención personalizada?                                |                       |            |         |              |         |



|    |                                                                                          |  |  |  |  |  |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 19 | ¿El personal de servicio tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes? |  |  |  |  |  |
| 20 | ¿El personal de servicio ofrece una atención personalizada a sus clientes?               |  |  |  |  |  |
| 21 | ¿El personal de servicios se preocupa por los mejores intereses de sus clientes?         |  |  |  |  |  |
| 22 | ¿El personal de servicios comprende las necesidades específicas de sus clientes?         |  |  |  |  |  |



## Validación de instrumento

### Opinión de experto

#### I. DATOS DEL EXPERTO

1. Apellidos y Nombres: Huacani Lucasca Yudy  
 2. Cargo e institución donde labora: Docente UANCV  
 3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Enula  
 4. Autor del instrumento: .....

#### II. PUNTOS DE VALIDACIÓN

| DIMENSIONES        | INDICADORES                                         | Deficiente | Regular  | Buena    | Muy buena | Excelente |
|--------------------|-----------------------------------------------------|------------|----------|----------|-----------|-----------|
|                    |                                                     | 0 - 20%    | 21 - 40% | 41 - 60% | 61 - 80%  | 81 - 100% |
| 1. CLARIDAD        | Está formulado con lenguaje apropiado               |            |          |          |           | ✓         |
| 2. OBJETIVIDAD     | Está expresado en base a la realidad local          |            |          |          |           | ✓         |
| 3. ACTUALIDAD      | Adecuado al avance de la ciencia                    |            |          |          |           | ✓         |
| 4. ORGANIZACIÓN    | Existe una organización lógica                      |            |          |          |           | ✓         |
| 5. SUFICIENCIA     | Comprende los aspectos en cantidad y calidad        |            |          |          |           | ✓         |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para la mejora de las unidades de estudio  |            |          |          |           | ✓         |
| 7. CONSISTENCIA    | Basado en aspectos teóricos-científicos             |            |          |          |           | ✓         |
| 8. COHERENCIA      | Entre los índices, indicadores y las dimensiones    |            |          |          |           | ✓         |
| 9. METODOLOGÍA     | La estrategia responde al propósito del diagnóstico |            |          |          |           | ✓         |

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: FAVORABLE

#### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

94%

Lugar y fecha: Juliaca, 20/08/2025

Firma del experto

DNI N°: Cel.: 40673820  
989-574722



## Validación de instrumento

### Opinión de experto

#### I. DATOS DEL EXPERTO

1. Apellidos y Nombres: Dra. Bertha Belar Parra
2. Cargo e institución donde labora: Docente
3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: cuestionario
4. Autor del instrumento: Luis Arzola Huamán

#### II. PUNTOS DE VALIDACIÓN

| DIMENSIONES        | INDICADORES                                         | Deficiente | Regular  | Buena    | Muy buena | Excelente |
|--------------------|-----------------------------------------------------|------------|----------|----------|-----------|-----------|
|                    |                                                     | 0 - 20%    | 21 - 40% | 41 - 60% | 61 - 80%  | 81 - 100% |
| 1. CLARIDAD        | Está formulado con lenguaje apropiado               |            |          |          |           | X         |
| 2. OBJETIVIDAD     | Está expresado en base a la realidad local          |            |          |          |           | X         |
| 3. ACTUALIDAD      | Adecuado al avance de la ciencia                    |            |          |          | X         |           |
| 4. ORGANIZACIÓN    | Existe una organización lógica                      |            |          |          |           | X         |
| 5. SUFICIENCIA     | Comprende los aspectos en cantidad y calidad        |            |          |          | X         |           |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para la mejora de las unidades de estudio  |            |          |          |           | X         |
| 7. CONSISTENCIA    | Basado en aspectos teóricos-científicos             |            |          |          | X         |           |
| 8. COHERENCIA      | Entre los índices, indicadores y las dimensiones    |            |          |          | X         |           |
| 9. METODOLOGÍA     | La estrategia responde al propósito del diagnóstico |            |          |          | X         |           |

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: FAVORABLE

#### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

83%

Lugar y fecha: Juliaca, 01-09-2025

Firma del experto

DNI N°: Cel.:



ANEXO 1  
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS  
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN  
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital ☒

Fecha de entrega: 12/2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: LUIS ANGEL ARAZOLA HUANCA

Dirección: Jr. San Martin Nro 1148 – Ilave – El Collao – Puno

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 48687446

Teléfono: 918414161 email: luisarazola6@gmail.com

Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ email: \_\_\_\_\_

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

Escuela Profesional o Mención: CONTABILIDAD

Título o Grado Académico a optar: CONTADOR PÚBLICO

Asesor: Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación ☐ Tesis ☒ Trabajo de Suficiencia Profesional ☐ Trabajo Académico ☐

Título: CONTROL INTERNO EN EL SERVICIO DE CALIDAD DE LA EMPRESA MULTISERVICIO  
INNOVA, DISTRITO DE JULI PROVINCIA DE CHUCUITO 2025

Palabras claves, (3 a 5 términos): Control interno, calidad de servicio, riesgos, gestión empresarial,  
satisfacción del cliente.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV <sup>1,2</sup>?

2

<sup>1</sup> Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

<sup>2</sup> Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



## 2. Referencia de tesis:

☐ Bachiller ☒ Título ☐ 2da Especialidad ☐ Maestría ☐ Doctorado

## 3. Licencias:

### a) Licencia estándar:

**Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.**

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

**Autorizo su publicación (marque con una X)**

- ☒ Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- ☐ Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): \_\_\_\_\_
- ☐ No autorizo.

### b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

**¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?**

**Sí:** significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

**No:** significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- ☐ Sí autorizo
- ☒ No autorizo



## Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

☐

Internacional

☒

Nacional

Línea de investigación: CONTABILIDAD ECONÓMICA - P15

Firma de Autor



huella digital

26

- DICIEMBRE - 2025

Fecha