



**UNIVERSIDAD ANDINA**  
**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING**



**CONTROL INTERNO EN LOS TRABAJADORES DE LA  
COOPERATIVA DE SERVICIOS MÚLTIPLES GRUPO SAN  
ROMÁN ANDINA SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD  
LIMITADA DE JULIACA – PUNO 2022**

TESIS PRESENTADA POR:

**Bach. JEYSET CANO CONDORI**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING**

JULIACA - PERÚ

2025



**UNIVERSIDAD ANDINA**

**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING**

**CONTROL INTERNO EN LOS TRABAJADORES DE LA  
COOPERATIVA DE SERVICIOS MÚLTIPLES GRUPO SAN  
ROMÁN ANDINA SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD  
LIMITADA DE JULIACA - PUNO 2022**

**TESIS PRESENTADA POR:**

**Bach. JEYSET CANO CONDORI**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING**

**APROBADA POR EL JURADO REVISOR:**

**PRESIDENTE**

:

  
\_\_\_\_\_  
Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

**PRIMER MIEMBRO**

:

  
\_\_\_\_\_  
Dr. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO

**SEGUNDO MIEMBRO**

:

  
\_\_\_\_\_  
Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

**ASESOR DE TESIS**

:

  
\_\_\_\_\_  
Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311 – UNESCO)**

**RESOLUCIÓN N.º 109-2025-D-FCA/UANCV-J**

Juliaca, 03 de julio de 2025

**Vistos:** El expediente N° 2025-CU-4179 para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing**, por la modalidad de Sustentación de Tesis, el Dictamen de aprobación, emitido por el Jurado Evaluador del borrador de tesis y el jefe de la Oficina de Investigación, tesis intitulado **CONTROL INTERNO EN LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE SERVICIOS MÚLTIPLES GRUPO SAN ROMÁN ANDINA SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA DE JULIACA – PUNO 2022** ; presentado por el(la) Bachiller: **JEYSET CANO CONDORI**.

Que es necesario dar cumplimiento a la Ley 30220, al Estatuto Universitario y al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad y de la Facultad de Ciencias Administrativas, para la fijación de fecha y hora para la sustentación de tesis de manera presencial.

En uso de las atribuciones conferidas al Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y, estando al informe de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad.

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.-** Ratificar a los **JURADOS** para la Sustentación de Tesis para optar el Título Profesional de: **Licenciado(a) en Administración y Marketing**, del(la) bachiller: **JEYSET CANO CONDORI**; **habiéndose designado por sorteo a los siguientes docentes:**

- \* PRESIDENTE : Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
- \* 1er. MIEMBRO : Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO
- \* 2do. MIEMBRO : Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
- \* ASESOR DE TESIS : Dr. APOLINAR FLORES LUCANA

**SEGUNDO.-** Fijar fecha de la Sustentación de Tesis para el día **viernes 04 de julio del 2025**, a horas **9:00 a.m. (presencial)** en el **Salón de Grados y Títulos** de la Facultad de Ciencias Administrativas Ciudad Universitaria - Juliaca.

**TERCERO.-** Realizado la sustentación, el jurado levantará el acta en el libro respectivo, donde indicará el resultado obtenido por el Bachiller sustentante.

La Dirección de la Escuela Profesional de **Administración y Marketing**, la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas, y los jurados, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.



UNIVERSIDAD ANDINA  
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"  
Dr. Leopoldo Wenceslao Cari  
DECANO (a)  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**DISTRIBUCIÓN:**

- Unid. Inv. (1)
- Jurados (3)
- Interesado (1)
- Asesor de Tesis (1)
- Archivo FCA (1)



# “NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ”

## RESOLUCIÓN N.º 686-2023-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 15 de agosto de 2023

**VISTOS:** El Expediente N° CU-06815, presentado por el(la) bachiller: **JEYSET CANO CONDORI**, derivado por la Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, en el cual solicita emisión de Resolución de revisión del Borrador de Tesis, habiéndose emitido la **resolución de aprobación y autorización para la ejecución del proyecto de investigación**, intitulado: CONTROL INTERNO EN LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE SERVICIOS MÚLTIPLES GRUPO SAN ROMÁN ANDINA SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA DE JULIACA - PUNO 2022.

**CONSIDERANDO:**

Que el(la) egresado(a) ha solicitado la revisión del Borrador de Tesis: CONTROL INTERNO EN LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE SERVICIOS MÚLTIPLES GRUPO SAN ROMÁN ANDINA SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA DE JULIACA - PUNO 2022, con el propósito de optar el Título Profesional de Licenciado en Administración y Marketing.

Que es necesario dar cumplimiento a la Ley 30220, al Estatuto Universitario, al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad y de la Facultad de Ciencias Administrativas, para la revisión del borrador de tesis.

En uso de las atribuciones conferidas al Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y, estando al informe de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad.

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.-** Disponer la Revisión del Borrador de Tesis, presentado por: **JEYSET CANO CONDORI**, por el jurado que por sorteo está conformado por los siguientes docentes ordinarios:

- \* PRESIDENTE : Dr. LEOPOLDO W. CONDORI CARI
- \* 1er. MIEMBRO : Dr.Sc. S. LICÍMACO AGUILAR PINTO
- \* 2do. MIEMBRO : Mg. ENRIQUE G. APAZA CHIRINOS
- \* ASESOR DE TESIS : Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA

**SEGUNDO.-** El Jurado dentro del plazo de quince (15) días calendarios elevará su dictamen correspondiente a la Dirección de la Unidad de Investigación, indicando las observaciones efectuadas si hubiere, caso contrario se dará por aprobado de conformidad a la Ley N° 27444 y modificatoria Ley N° 29060 y se procederá a fijar la fecha y hora para la sustentación.

**TERCERO.-** La Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas, la Dirección de Escuela Profesional de Administración y Marketing, Dirección de la Unidad de Investigación y el Jurado, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.



UNIVERSIDAD ANDINA  
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"  
*Benigno Callata Quispe*  
Dr. Benigno Callata Quispe  
DECANO  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**DISTRIBUCIÓN:**

- Unid. Investigación FCA.
- Jurados (3)
- Asesor (1)
- Interesado (1)
- Archivo (1)



**RESOLUCIÓN N.º 2496-2022-D-FCA/UANCV-J**

Juliaca, 30 de diciembre de 2022

**VISTOS:** El oficio N° 062-2022-UI-FCA-UANCV-J del Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, y copia del acta de Registro de Proyectos de Investigación de fecha 29 de diciembre de 2022, presentado por: **JEYSET CANO CONDORI**, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración y Marketing.

**CONSIDERANDO:**

Que, el(la) Bachiller(a): **JEYSET CANO CONDORI**, ha presentado el Proyecto de Investigación Titulado: **CONTROL INTERNO EN LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE SERVICIOS MÚLTIPLES GRUPO SAN ROMÁN ANDINA SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA DE JULIACA - PUNO 2022**, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración y Marketing.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por la Directiva N° 004-2019-UANCV-VRAD-OI – Lineamientos para Asegurar la Calidad de Trabajos de Investigación con Fines de Obtener Grados Académicos y Títulos Profesionales.



Que, la Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas en coordinación con el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, ha visto por conveniente **aprobar sin observaciones**, el Proyecto de Investigación presentado por el (la) Bachiller(a): **JEYSET CANO CONDORI** Titulado: **CONTROL INTERNO EN LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE SERVICIOS MÚLTIPLES GRUPO SAN ROMÁN ANDINA SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA DE JULIACA - PUNO 2022**, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración y Marketing, correspondiente a la línea de investigación: 5311: ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS – OTRAS: CONTROL INTERNO.

Estando en la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, de acuerdo a la Directiva N° 004-2019-UANCV-VRAD-OI, y en uso de las atribuciones que le concede la Ley Universitaria N° 30220, ley de Creación de la UANCV N° 23738, y modificatoria N° 24661, y el Estatuto Universitario promulgado por Resolución N° 0018-2020-UANCV-AU-R, al Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas;

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO: APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**, presentado por el(la) Bachiller(a): **JEYSET CANO CONDORI**, Titulado: **CONTROL INTERNO EN LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE SERVICIOS MÚLTIPLES GRUPO SAN ROMÁN ANDINA SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA DE JULIACA - PUNO 2022**, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración y Marketing, conteniendo los siguientes datos:



### RESOLUCIÓN N.º 2496-2022-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 30 de diciembre de 2022

<b>OBJETIVO GENERAL:</b>	
Conocer el control interno en los trabajadores de la cooperativa de servicios múltiples grupo San Román Andina Sociedad de Responsabilidad Limitada de Juliaca.	
<b>OBJETIVO ESPECIFICO:</b>	
1. Identificar el ambiente de control en los trabajadores de la cooperativa de servicios múltiples grupo San Román Andina Sociedad de Responsabilidad Limitada de Juliaca.	
2. Identificar la evaluación de riesgos en los trabajadores de la cooperativa de servicios múltiples grupo San Román Andina Sociedad de Responsabilidad Limitada de Juliaca.	
3. Identificar las actividades de control gerencial en los trabajadores de la cooperativa de servicios múltiples grupo San Román Andina Sociedad de Responsabilidad Limitada de Juliaca	
4. Identificar la información y comunicación en los trabajadores de la cooperativa de servicios múltiples grupo San Román Andina Sociedad de Responsabilidad Limitada de Juliaca.	
5. Identificar la supervisión en los trabajadores de la cooperativa de servicios múltiples grupo San Román Andina Sociedad de Responsabilidad Limitada de Juliaca.	
<b>SEDE DE EJECUCION:</b>	JULIACA
<b>CRONOGRAMA:</b>	FECHA INICIO: SEPTIEMBRE 2022 FECHA FIN: MARZO 2023
<b>PRESUPUESTO:</b>	S/7000.00
<b>LÍNEA DE INVESTIGACIÓN</b>	5311: ORGANIZACION Y DIRECCION DE EMPRESAS – OTRAS: CONTROL INTERNO

**SEGUNDO:** El Proyecto de Investigación deberá ejecutarse de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, con fines de obtención de Grados Académicos y Títulos Profesionales, y el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas.

**TERCERO: RECONOCER** como ASESOR del Proyecto de Investigación al docente Ordinario de la Facultad de Ciencias Administrativas: **Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA.**

**CUARTO: DISPONER** que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, el Director de la Escuela Profesional de Administración y Marketing, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente resolución.

Regístrese. Comuníquese y Cúmplase.

**DISTRIBUCIÓN:**

- Unidad de Investigación (1)
- Dirección EP
- Asesor
- Interesado (1)

UNIVERSIDAD ANDINA  
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"  
*Benigno Callata Quispe*  
Dr. Benigno Callata Quispe  
DECANO  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



## 18% 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

- 12% Fuentes de Internet
- 3% Publicaciones
- 16% 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 - UANCV



<b>Título de la Tesis</b>	
<b>CONTROL INTERNO EN LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE SERVICIOS MÚLTIPLES GRUPO SAN ROMÁN ANDINA SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA DE JULIACA - PUNO 2022</b>	
<b>Datos de autor</b>	
Nombres y apellidos	JEYSET CANO CONDORI
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	70154354
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0009-0003-0229-3003">https://orcid.org/0009-0003-0229-3003</a>
<b>Datos de asesor</b>	
Nombres y apellidos	APOLINAR FLOREZ LUCANA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	23901593
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0002-6283-8832">https://orcid.org/0000-0002-6283-8832</a>
<b>Datos del jurado</b>	
<b>Presidente del jurado</b>	
Nombres y apellidos	LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02389341
<b>Miembro del jurado 1</b>	
Nombres y apellidos	SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02291995
<b>Miembro del jurado 2</b>	
Nombres y apellidos	ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02413103



<b>Datos de investigación</b>	
Línea de investigación	Organización y dirección de empresas (5311 – Unesco)
Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin Financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	<p><b>País:</b> Perú  <b>Departamento:</b> Puno  <b>Provincia:</b> San Román  <b>Distrito:</b> Juliaca  <b>COOPERATIVA DE SERVICIOS MÚLTIPLES GRUPO SAN ROMÁN ANDINA</b>            Jr. Union Nro. 329 (Esquina con Jr. Cusco)  <b>Coordenadas:</b>  <b>Latitud:</b> -15.4941714  <b>Longitud:</b> -70.1333618  <b>URL Maps</b>  <a href="https://www.google.com/maps/d/u/0/edit?mid=1SJSiJXvI-gg4E2Q_E3ddwbmzjukCEGQ&amp;usp=sharing">https://www.google.com/maps/d/u/0/edit?mid=1SJSiJXvI-gg4E2Q_E3ddwbmzjukCEGQ&amp;usp=sharing</a></p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Setiembre 2024 – Junio 2025
URL de disciplinas OCDE	<p><b>Ciencias sociales</b>  <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>Administración</b>  <a href="http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04">http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04</a></p>



UNIVERSIDAD ANDINA  
 NÉSTOR CÁCERES VELASQUEZ  
 DIRECCIÓN  
 UNIDAD DE INVESTIGACIÓN  
 Dr. Roberto Payé Colquehuanca  
 DIRECTOR  
 UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo JEYSET CANO CONDORI, identificado con DNI  
Nro. 70154354, en mi condición de egresado de:

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

ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

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

CONTROL INTERNO EN LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE  
SERVICIOS MÚLTIPLES GRUPO SAN ROMÁN ANDINA SOCIEDAD DE  
RESPONSABILIDAD LIMITADA DE JULIACA – PUNO 2022

Asesorado por: Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA

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 17 de Julio del 2025



Firma del Asesor  
(obligatoria)



Firma del Estudiante  
(obligatoria)



Huella



## DEDICATORIA

Deseo dedicar esta tesis con un profundo amor y afecto a mi familia, en particular a mi madre. Ella ha sido mi mayor apoyo, sacrificando mucho para brindarme la oportunidad de perseguir una carrera y creyendo siempre en mi capacidad. Gracias a ella, he aprendido los principios, valores y la perseverancia que me han llevado a cumplir uno de mis mayores sueños. También quiero reconocer y agradecer a mis docentes por su invaluable conocimiento y apoyo en mi camino hacia este logro académico. Quiero agradecer a Dios por mantenerme sano y ayudarme a llegar hasta aquí en mi carrera.



### **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer especialmente a mi madre, quien ha sido un ejemplo de perseverancia y me ha enseñado a nunca rendirme a través de sus sabios consejos. Ella siempre ha estado ahí para corregirme cuando me equivoco y celebrar conmigo mis triunfos. Además de ser una excelente madre, es mi mejor amiga, y ha apoyado cada una de mis metas y sueños. Es la persona más tierna y amorosa que he conocido, y le agradezco profundamente por todo lo que ha hecho por mí y mi familia. También quiero agradecer a mi padre y hermanos por su apoyo incondicional en mi carrera y en todos mis logros. Y por supuesto, agradezco al Lic. Newton por su valioso apoyo en la culminación de este proceso.



## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
ÍNDICE GENERAL.....	iii
ÍNDICE DE TABLAS.....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
INTRODUCCIÓN.....	x

### CAPÍTULO I

#### EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema.....	11
1.2. Formulación del problema.....	13
1.2.1. Problema general.....	13
1.2.2. Problemas específicos.....	13
1.3. Justificación del estudio.....	14

### CAPÍTULO II

#### OBJETIVOS

2.1. Objetivo general.....	17
2.2. Objetivos específicos.....	17

### CAPÍTULO III

#### MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación.....	19
3.1.1. Antecedentes Internacionales.....	19



- 3.1.2. Antecedentes nacionales ..... 22
- 3.1.3. Antecedentes locales ..... 26
- 3.2. Bases teóricas..... 29
  - 3.2.1. Control..... 29
  - 3.2.2. Control Interno..... 30
  - 3.2.3. Control como parte del proceso administrativo..... 36
- 3.3. Marco conceptual..... 37

**CAPÍTULO IV**

**HIPÓTESIS Y VARIABLES**

- 4.1. Hipótesis general..... 39
- 4.2. Variables ..... 39
- 4.3. Operacionalización de variables ..... 40

**CAPÍTULO V**

**PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN**

- 5.1. Enfoque de investigación ..... 41
- 5.2. Métodos aplicados a la investigación ..... 41
- 5.3. Tipo de Investigación ..... 41
- 5.4. Nivel de investigación ..... 42
- 5.5. Diseño de investigación ..... 42
- 5.6. Población y Muestra..... 42
  - 5.6.1. Población ..... 42
  - 5.6.2. Muestra..... 42
- 5.7. Técnicas e instrumentos ..... 42
  - 5.7.1. Técnica. Se utilizó la encuesta..... 42



5.7.2. Instrumento. Se utilizó un cuestionario estructurado .....	42
5.8. Confiabilidad y validez del instrumento.....	43
5.8.1. Confiabilidad .....	43
5.8.2. Validez .....	44
5.9. Procedimiento de tratamiento de datos .....	44
5.10. Contrastación de hipótesis.....	44

## CAPÍTULO VI

### RESULTADO Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados.....	46
6.1.1. Niveles de control interno .....	46
6.2. Discusión de resultados .....	56
CONCLUSIONES.....	61
RECOMENDACIONES .....	64
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	67
ANEXOS.....	72



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> <i>Operacionalización de la Variable</i> .....	40
<b>Tabla 2</b> <i>Prueba estadística para los trabajadores de la cooperativa de servicios múltiples grupo San Román andina Sociedad de Responsabilidad Limitada de Juliaca.</i> .....	45
<b>Tabla 3</b> <i>Distribución de frecuencias para los trabajadores de la cooperativa de servicios múltiples grupo San Román andina Sociedad de Responsabilidad Limitada de Juliaca, basado en el nivel de control</i> .....	46
<b>Tabla 4</b> <i>Distribución de frecuencias para los trabajadores de la cooperativa de servicios múltiples grupo San Román andina Sociedad de Responsabilidad Limitada de Juliaca, basado en niveles ambientales o condiciones controladas.</i> ..	48
<b>Tabla 5</b> <i>Distribución de frecuencias para los trabajadores de la cooperativa de servicios múltiples grupo San Román andina Sociedad de Responsabilidad Limitada de Juliaca, basado en los niveles de riesgo</i> .....	49
<b>Tabla 6</b> <i>Distribución de frecuencias para los trabajadores de la cooperativa de servicios múltiples grupo San Román andina Sociedad de Responsabilidad Limitada de Juliaca, basado en niveles de control de gestión</i> .....	51
<b>Tabla 7</b> <i>Distribución de frecuencias para los trabajadores de la cooperativa de servicios múltiples grupo San Román andina Sociedad de Responsabilidad Limitada de Juliaca, basado en niveles de información y comunicación</i> .....	52
<b>Tabla 8</b> <i>Distribución de frecuencias para los trabajadores de la cooperativa de servicios múltiples grupo San Román andina Sociedad de Responsabilidad Limitada de Juliaca, según niveles de supervisión del sistema de control – monitoreo</i> .....	54



## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> <i>Niveles de Control Interno</i> .....	47
<b>Figura 2</b> <i>Niveles de Ambiente o Entorno de Control</i> .....	48
<b>Figura 3</b> <i>Niveles de Evaluación de riesgo</i> .....	50
<b>Figura 4</b> <i>Niveles de Actividades de Control Gerencial</i> .....	51
<b>Figura 5</b> <i>Niveles de Información y Comunicación</i> .....	52
<b>Figura 6</b> <i>Niveles de Supervisión del Sistema de Control - Monitoreo</i> .....	54



## RESUMEN

El objetivo principal de esta investigación fue evaluar el control interno en los trabajadores de la Cooperativa de Servicios Múltiples Grupo San Román Andina Sociedad de Responsabilidad Limitada, ubicada en Juliaca, durante el año 2022. En cuanto al método, optamos por un enfoque cuantitativo y lo mantuvimos bastante práctico. No realizamos experimentos, solo una instantánea. Organizamos todo para describir lo que está sucediendo y nos ceñimos a un enfoque deductivo. Para obtener la información necesaria, realizamos nuestra propia encuesta y distribuimos un cuestionario que elaboramos específicamente para ello. Solo 13 empleados cumplieron con los requisitos de la muestra, cada uno seleccionado según unos criterios establecidos. Procesamos los datos en SPSS. ¿Qué resultados obtuvimos? La mayoría (alrededor del 61,5 %) afirmó que el control interno estaba "casi siempre" implementado, por lo que, en general, la gente lo ve con buenos ojos. Para la hipótesis, realizamos la prueba de ajuste de chi-cuadrado para la variable del código de ética y obtuvimos un valor p de 0,018, inferior a 0,05. Por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula. Se repitió el mismo procedimiento para la variable del código de ética, con el mismo resultado. El valor p fue de 0,018, inferior a 0,05. Se rechaza la hipótesis nula. En definitiva, los empleados de la Cooperativa de Servicios Múltiples Grupo San Román Andina S.R.L. Juliaca consideran que el control interno funciona bien para 2022.

**Palabra clave:** Cooperativa, control, desempeño, gestión.



## ABSTRACT

The main objective of this research was to evaluate internal control among employees of the Grupo San Román Andina Multiple Services Cooperative Limited Liability Company, located in Juliaca, during 2022. Regarding the method, we opted for a quantitative approach and kept it fairly practical. We didn't conduct experiments, just snapshots. We organized everything to describe what's happening and adhered to a deductive approach. To obtain the necessary information, we conducted our own survey and distributed a questionnaire we designed specifically for it. Only 13 employees met the sample requirements, each selected according to established criteria. We processed the data in SPSS. What results did we obtain? The majority (around 61.5%) stated that internal control was "almost always" implemented, so people generally view it favorably. For the hypothesis, we performed the chi-square test of fit for the code of ethics variable and obtained a p-value of 0.018, less than 0.05. Therefore, we rejected the null hypothesis. The same procedure was repeated for the code of ethics variable, with the same result. The p-value was 0.018, less than 0.05. The null hypothesis is rejected. In short, the employees of the Grupo San Román Andina S.R.L. Juliaca Multiple Services Cooperative consider that internal control is functioning well for 2022.

**Keyword:** Cooperative, control, performance, management.



## INTRODUCCIÓN

El estudio de investigación del Control Interno por parte de los trabajadores que realizan sus actividades institucionales ubicada en la ciudad de Juliaca; tuvo como objetivo conocer el control interno en los trabajadores de la cooperativa de servicios múltiples grupo San Román Andina Sociedad de Responsabilidad Limitada de Juliaca. Los resultados ayudarán a implementar nuevas estrategias para mejorar la forma en que los empleados trabajan con diferentes tareas en la institución. Este estudio tiene seis capítulos. El capítulo uno profundiza en el entorno y por qué el problema es importante, también explica por qué esta investigación es necesaria. El capítulo dos establece lo que el estudio quiere lograr, considerando tanto los objetivos principales como los menores. El capítulo tres alinea la teoría, cubriendo estudios previos y las ideas principales en juego. El cuarto capítulo se adentra en las hipótesis principales y secundarias, además de las variables en el estudio y cómo funcionan en la práctica. El capítulo cinco realmente profundiza en cómo se realizó la investigación, hablando del enfoque utilizado, métodos, tipo de investigación, diseño, quién fue seleccionado para participar (población y muestra) y las herramientas utilizadas para recopilar datos. Esta parte verifica si las herramientas funcionan realmente en situaciones reales, cómo el equipo gestionó los datos y cómo probaron sus conjeturas. El capítulo seis explica lo que encontraron y el significado de esos resultados, desglosando tanto los datos como sus opiniones al respecto. A continuación, encontrará un resumen con reflexiones finales, consejos e información adicional en los apéndices.



## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA

#### 1.1. Planteamiento del problema

La responsabilidad de fomentar diversas actividades a escala global recae en los actores económicos, cuya función es satisfacer necesidades y/o proveer bienes o servicios a los clientes, para ello, es necesario establecer correctamente los procesos de conversión y/o servucción, en consecuencia contar con productos o servicios. En esta perspectiva, la cuestión reside en el diseño y la ejecución del control de dichos procesos, en donde las personas actúan de manera proactiva para eliminar y/o reducir la variedad de riesgos que puedan afectar a diversas categorías de organizaciones en términos de su rentabilidad, ya sean de carácter privado o público, con o sin objetivos de lucro. Los inconvenientes relacionados con el control interno de las cooperativas de ahorro y crédito surgieron antes de la promulgación de la Ley 30822. A este desorden se une la carencia de claridad en cuanto a las regulaciones que supervisan sus mecanismos de control, estructura y operatividad. Además, existe ambigüedad en definir las transacciones y prestaciones que tienen permitido brindar.

Según Superintendencia de Banca y Seguro (setiembre, 2021) Existieron 427 cooperativas de ahorro con activos valuados en 14,490 millones de soles. Las



cooperativas de ahorro y crédito, debido a su esencia misma, presentan perspectivas y posibles peligros para los ahorradores. De hecho, a pesar de que generalmente las cooperativas proporcionan tasas de interés pasivas superiores a muchas de las instituciones reguladas por la SBS; Simultáneamente, conllevan un riesgo mayor inherente debido a la ausencia de respaldo por parte del Fondo de Seguro de Depósitos (FSD) y un conjunto normativo no tan estricto como el aplicado por la SBS en la actualidad. Este asunto es especialmente delicado, considerando que la gran mayoría de los 1.3 millones de miembros de las cooperativas pertenecen a las categorías socioeconómicas media y media baja, lo que significa que perder sus ahorros tendría consecuencias sumamente perjudiciales para ellos.

Por otro lado, la Comisión de Producción del Congreso de la República (2021) Señaló que, a pesar de su contribución a la inclusión financiera de numerosos peruanos, el sistema cooperativo podría ser utilizado por personas con propósitos ilegales como el fraude y el lavado de activos.

Según, Amaro (2011) "la relevancia de control interno en una organización" La razón principal para implementar el control interno es reducir la probabilidad de errores, conductas irregulares, prácticas inadecuadas, fraudes y cualquier otra actividad que pueda perjudicar la ejecución eficaz de la gestión. Esto se logra mediante la creación de políticas, reglas y métodos.

En el presente, el control interno presente en distintas organizaciones es principalmente impulsado por la alta dirección y la gerencia. Ellos lo han implementado y facilitado la optimización de procesos y la creación de normativas que se adapten a nuevas circunstancias, con el objetivo de prevenir errores y fraudes potenciales.



Actualmente, la Cooperativa Multiservicios Grupo San Román S. R. L. de Juliaca opera como una institución financiera que ofrece servicios de ahorro y crédito. Sin embargo, no cuenta con una política de control interno integral que abarque todas las etapas de la gestión. Por ello, surge este problema:

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

- ✓ ¿Cómo es el control interno en los trabajadores de la cooperativa de servicios múltiples grupo San Román Andina Sociedad de Responsabilidad Limitada de Juliaca - 2022?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ✓ ¿Cómo es el ambiente de control en los trabajadores de la cooperativa de servicios múltiples grupo San Román Andina Sociedad de Responsabilidad Limitada de Juliaca?
- ✓ ¿Cómo es la evaluación de riesgos en los trabajadores de la cooperativa de servicios múltiples grupo San Román Andina Sociedad de Responsabilidad Limitada de Juliaca?
- ✓ ¿Cómo son las actividades de control gerencial en los trabajadores de la cooperativa de servicios múltiples grupo San Román Andina Sociedad de Responsabilidad Limitada de Juliaca?
- ✓ ¿Cómo es la información y comunicación en los trabajadores de la cooperativa de servicios múltiples grupo San Román Andina Sociedad de Responsabilidad Limitada de Juliaca?



- ✓ ¿Cómo es la supervisión en los trabajadores de la cooperativa de servicios múltiples grupo San Román Andina Sociedad de Responsabilidad Limitada de Juliaca?

### 1.3. Justificación del estudio

Esta investigación se basa en la importancia del control interno para garantizar el buen funcionamiento, la transparencia y el correcto funcionamiento de las organizaciones. Esto es aún más relevante para las cooperativas multiservicio que gestionan tanto dinero como personas. Según COSO, un buen control interno previene el fraude y los errores. Además, impulsa a las personas a tomar las riendas y les ayuda a tomar mejores decisiones. Se necesita algunos ajustes debido a su configuración única y a su actividad diaria. Por ello, es lógico analizar con atención cómo funciona esto en la Cooperativa Multiservicio Grupo San Román Andina S.R.L. de Juliaca. Este trabajo complementa lo que ya sabemos al mostrar evidencia real sobre cómo los empleados perciben el control interno, y su relación con el cumplimiento de normativas internas y el desarrollo organizacional, permitiendo generar recomendaciones que fortalezcan la gestión administrativa y operativa en dicho contexto específico.

Esta investigación es realmente importante porque analiza cómo corregir y mejorar el control interno en Grupo San Román Andina S.R.L., Cooperativa de Servicios Múltiples en Juliaca. ¿El objetivo? Optimizar el trabajo diario y la administración. Las cooperativas tienen mucho que hacer. Manejan fondos compartidos y necesitan la confianza de todos. Si los controles son deficientes, surgen problemas. Pueden producirse fraudes que cuestan dinero y malas decisiones de la gerencia. Todo esto puede afectar la estabilidad del grupo o generar insatisfacción entre los miembros. Los resultados de este trabajo son útiles



para los jefes y el equipo administrativo de la cooperativa. Detectan de inmediato qué partes del control interno funcionan y cuáles no, directamente de las personas que realizan el trabajo. Detectan rápidamente las áreas problemáticas y pueden solucionarlas o prevenir problemas incluso antes de que surjan. Los resultados deberían facilitar el trabajo diario, impulsar una gestión más abierta y ayudar a todos a cumplir las normas. Todo esto funciona como una red de seguridad que genera confianza y se adhiere a lo que hace de una cooperativa un verdadero equipo.

Esta investigación utiliza un método cuantitativo con un montaje no experimental, el cual se ajusta bien para observar cómo los trabajadores de la Cooperativa Multiservicios Grupo San Román Andina S.R.L. de Juliaca ven el control interno. La elección de una metodología cuantitativa permite obtener datos precisos y objetivos que pueden ser sometidos a un análisis estadístico riguroso, proporcionando evidencia empírica sólida sobre la efectividad del sistema de control interno. El enfoque transversal no experimental funciona bien en este caso, ya que permite observar la situación actual sin interferir con el funcionamiento diario de la cooperativa. De esta manera, se obtiene una visión más clara del estado del control interno en ese momento. El uso de encuestas y cuestionarios estructurados ayuda a mantener la información ordenada y a facilitar su repetición. Las respuestas de todos reciben el mismo tratamiento, lo que facilita comprender la opinión real de los empleados. Este enfoque proporciona resultados confiables para toda la cooperativa y facilita una mayor investigación a futuro. Es de gran ayuda para mejorar el sistema de control interno en organizaciones como esta. Este método es especialmente útil para obtener datos consistentes y comparar la retroalimentación a lo largo del tiempo. A veces, las respuestas pueden parecer un



poco genéricas, pero en general funciona bastante bien. Además, reduce el sesgo y permite a los gerentes centrarse en los problemas reales en lugar de en conjeturas. La fiabilidad de los resultados de las encuestas y cuestionarios es fundamental para la toma de decisiones a largo plazo.



## CAPÍTULO II

### OBJETIVOS

#### 2.1. Objetivo general

- ✓ Conocer el control interno en los trabajadores de la cooperativa de servicios múltiples grupo San Román Andina Sociedad de Responsabilidad Limitada de Juliaca

#### 2.2. Objetivos específicos

- ✓ Identificar el ambiente de control en los trabajadores de la cooperativa de servicios múltiples grupo San Román Andina Sociedad de Responsabilidad Limitada de Juliaca
- ✓ Identificar la evaluación de riesgos en los trabajadores de la cooperativa de servicios múltiples grupo San Román Andina Sociedad de Responsabilidad Limitada de Juliaca
- ✓ Identificar las actividades de control gerencial en los trabajadores de la cooperativa de servicios múltiples grupo San Román Andina Sociedad de Responsabilidad Limitada de Juliaca



- ✓ Identificar la información y comunicación en los trabajadores de la cooperativa de servicios múltiples grupo San Román Andina Sociedad de Responsabilidad Limitada de Juliaca
- ✓ Identificar la supervisión en los trabajadores de la cooperativa de servicios múltiples grupo San Román Andina Sociedad de Responsabilidad Limitada de Juliaca



## CAPÍTULO III

### MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

#### 3.1. Antecedentes de la investigación

##### 3.1.1. Antecedentes Internacionales

Sánchez y Reyes (2022) presentan la tesis titulada "Control interno y su importancia en la gestión administrativa en la compañía San Miguel Chade, Manabí–Ecuador". El fraude y la corrupción han aumentado considerablemente en las empresas últimamente, lo que refuerza la importancia de un control interno sólido como herramienta para que la gerencia mantenga el rumbo. Este estudio se propuso demostrar la importancia del control interno para la gestión de San Miguel Chade, una empresa ubicada en Manabí, Ecuador. El equipo de investigación empleó un método cualitativo: revisó registros históricos, redactó las descripciones y configuró todo mediante un enfoque transversal no experimental. Se entrevistaron con tres miembros del equipo administrativo y se entregaron encuestas a 33 socios. Además, resulta que la empresa no implementó un sistema de control interno adecuado ni práctico. Claro que algunas reglas básicas mantenían la organización funcionando al mínimo, pero eso era todo. Los gerentes carecían de la capacitación adecuada. Muchos tampoco conocían bien las leyes ni las normas de



funcionamiento. Era evidente que el personal de la empresa tenía un bajo nivel de conocimiento de las regulaciones. A veces, simplemente ignoraban las normas o no les interesaba seguirlas estrictamente.

Ruedas (2022) presenta la tesis titulada "Control interno y el inventario en una empresa comercial de Guayaquil, Ecuador, 2022", cuyo objetivo fue identificar la relación existente entre el control interno y la gestión del inventario en una empresa comercial ubicada en Guayaquil. Este estudio utilizó un enfoque puramente numérico. No se realizaron experimentos, solo se analizó la disponibilidad actual. Se simplificó y se analizaron las conexiones entre los factores. Dado que solo había 28 personas trabajando en la sección de inventario (todo el equipo), todos participaron. No fue necesario elegir grupos más pequeños. Para recopilar la información, todos completaron una encuesta. Los expertos ya habían revisado el cuestionario para asegurarse de que fuera preciso. El alfa de Cronbach resultó en 0,966 y 0,922. Analicé todos los números en SPSS versión 26. Sin duda, el control interno va de la mano con la gestión de inventarios. Las cifras lo respaldaron. Obtuve un valor p inferior a 0,001 y un Rho de 0,590. Estadísticas sólidas. Estos resultados muestran una relación clara y sólida. Al analizar las opiniones de los colaboradores, el control interno coincide con la gestión de inventarios en el 53,6 % de los casos como regular y en el 25 % como bueno.

Arellana et al. (2020), en su artículo: Desafíos en la aplicación de supervisión interna en Mipymes en Colombia, planteó como propósito de investigación Exponer los principales desafíos que emergen al ejecutar la supervisión interna en las empresas de tamaño reducido y mediano en el contexto colombiano. Se concluyó que estas entidades carecen de un sistema de supervisión interna debido a su



escala y a los impedimentos que enfrentan durante su implementación. Es por ello que sugiere que estas empresas establezcan un procedimiento de control interno eficaz y adecuado, con el fin de conseguir una estructura organizativa ordenada y fomentar una confianza razonable en relación a sus actividades, procesos y operaciones.

Avelino et al. (2020) analizaron en detalle cómo el control interno afecta a una empresa de distribución de alimentos. Su investigación, denominada "Control Interno y Administración Financiera en una Entidad de Distribución de Alimentos", se centró en la situación de la empresa durante 2020. Utilizaron un enfoque cuantitativo, con un diseño que no implicaba experimentación y que solo analizaba los problemas en un momento dado. Obtuvieron los datos mediante entrevistas, la observación de lo sucedido y la revisión exhaustiva de la documentación de la empresa. La empresa tenía puntos débiles en su control interno que generaban diversos problemas, como falta de inventario, productos deteriorados, extravío de mercancías y artículos caducados. La pérdida total ascendió a S/ 48,296.90. Considerando estas cifras, la empresa podría haber obtenido mejores resultados (sin duda) si hubiera solucionado sus problemas de control, principalmente relacionados con el pago de facturas y la obtención de ganancias. Esto se aprecia fácilmente al revisar los resultados anteriores. En resumen, unos controles internos sólidos son fundamentales para la salud financiera de la empresa de distribución de alimentos.

Bravo (2020) La presente investigación, "Control interno en la gestión de ventas de una ferretería ABC de la ciudad de Guayaquil, Ecuador – 2019", tuvo como objetivo conocer cómo se vincula el control interno con la gestión de ventas en una ferretería ABC de Guayaquil, Ecuador. El equipo utilizó un enfoque



hipotético-deductivo, partiendo de ideas ya fundamentadas y analizando la situación local. Lo plantearon como un estudio transversal no experimental, lo que significa que no modificaron ninguno de los factores principales. Básicamente, si realmente existía una relación entre el control interno y la gestión de ventas de la empresa. Así que analizaron a todos los empleados de la oficina de la tienda, a los 15. El grupo era bastante pequeño, así que simplemente incluyeron a todos en lugar de seleccionar a personas al azar. Se centraron en dos aspectos importantes: el control interno y la gestión de ventas. recopilando los datos mediante cuestionarios. Para procesar las respuestas, se utilizó SPSS 25 y se verificaron las cifras con el coeficiente Rho de Sherman. El resultado fue el siguiente: el valor de significancia fue de 0,180, superior a  $p = 0,05$ . se mantuvieron en la hipótesis nula. No existe un vínculo real entre el control interno y la gestión de ventas en esta empresa. Sin embargo, la situación cambió al analizar la segunda idea, centrada en el marketing de la gestión de ventas. En esta ocasión, descartaron una hipótesis nula. De hecho, encontraron un vínculo real con un valor de significancia  $r = 0,0011$ , muy por debajo de  $p = 0,05$ . En otras palabras, el control interno sí se conecta con la gestión de ventas cuando se centra en el marketing.

### **3.1.2. Antecedentes nacionales**

Según Ermes (2022) en su investigación: El Impacto del Control Interno en los Procesos de Préstamo en una Entidad Financiera en la Provincia de Cutervo durante el Año 2022, En lo que concierne a la metodología empleada, se trató de un enfoque aplicado que adoptó un diseño que no involucra experimentación y se caracteriza por su nivel de correlación. El estudio presentó una orientación descriptiva y se basó en un corte transversal, siendo impulsado por un enfoque cuantitativo. La población estuvo compuesta por 14 empleados, y dado que su



cantidad no excedió los 50 individuos, se utilizó la totalidad de la población como muestra. Los investigadores basaron su recopilación de datos en un cuestionario de 25 preguntas que coincidían con los principales temas del estudio. El alfa de Cronbach fue sólido, con 0,969 (lo que demuestra que las preguntas encajan bien). La idea principal es que la supervisión interna y los procesos de préstamo en el banco de Cutervo están estrechamente vinculados. El Rho de Spearman respaldó esto con un valor p de 0,000 y una puntuación alta de 0,851. Esto demuestra la consistencia de los datos en el estudio.

Quispe (2022) presenta la tesis titulada "Control interno y gestión de tesorería en colaboradores de una universidad de Lima Metropolitana, 2021", Este estudio se propuso descubrir cómo se conecta el control interno con la gestión de tesorería del personal de una universidad de Lima Metropolitana durante 2021. El equipo optó por un enfoque cuantitativo, buscando estadísticas que vincularan ambas variables. Utilizaron un diseño transversal, no experimental. Métodos: Las 22 personas que trabajaban en caja y tesorería, incluyendo contadores y administradores. Todos fueron contabilizados, sin excluir a nadie (muestreo censal). Para obtener las respuestas, utilizaron una encuesta de 33 preguntas que profundizaba en ambas áreas. Los resultados de la encuesta mostraron un Alfa de Cronbach de 0,89, lo que significa que la herramienta utilizada se mantuvo bien y pareció fiable. El análisis de la encuesta arrojó un valor p de 0,029 y un coeficiente de Pearson de 0,466. Esto indica un vínculo claro y positivo entre el control interno y la gestión de tesorería. Por lo tanto, al observar cómo funcionan las cosas en el área de tesorería, se identificaron riesgos derivados de deficiencias en la gestión, principalmente atribuibles a la inadecuada segregación de procedimientos y funciones.



Fernández y Humpire (2022) la tesis titulada "El control interno y su influencia en la gestión contable de las MIPYMES del sector manufacturero de ADEPIA, Arequipa - 2020". Su objetivo era investigar cómo el control interno influye en la contabilidad del sector manufacturero de ADEPIA. Consideraron que este estudio era necesario para demostrar, con resultados reales, que el control interno contribuye a mejorar las tareas contables. Analizaron diferentes aspectos del control interno para comprobar su eficacia. El control interno influye en la gestión contable de las MIPYMES de ADEPIA. Optaron por una configuración no experimental y método cuantitativo. Combinó la descripción con la correlación y analizó todo en un solo momento. Los investigadores entregaron un cuestionario a 38 empresas, seleccionadas de un total de 43 MIPYMES. El coeficiente rho de Spearman alcanzó 0,638. El nivel de significancia fue de 0,000. Un gran impulso a la idea. En definitiva, el control interno es fundamental. Esto, en definitiva, brinda a las empresas una ventaja competitiva duradera.

En el estudio llevado a cabo por Infante (2018) en su tesis con el título: El estudio de los procedimientos de gestión y el procedimiento de supervisión interna en el Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones (INICTEL-UNI) en el año 2017; Este estudio analizó cómo se vinculaban los procedimientos de gestión con la supervisión interna del instituto en 2017. Los investigadores utilizaron un enfoque cuantitativo basado en la conjetura y la comprobación de ideas. El enfoque se centró principalmente en describir cosas e identificar descriptivo-correlacional. En las conclusiones, se destacó que el estudio permitió identificar la relación existente de los procedimientos de gestión y el sistema de supervisión interna en INICTEL-UNI durante el año 2017. El coeficiente rho de Spearman alcanzó 0,922. Es una conexión realmente fuerte y positiva.



También, Tracy Lissete (2019) en su investigación: El análisis del Sistema de Control en la cooperativa de crédito y ahorro San Pablo de Andahuaylas - Cusco en el año 2018; El objetivo primordial planteado fue evaluar la supervisión interna en la cooperativa de ahorro y crédito San Pablo de Andahuaylas para el año 2018. El estudio tuvo el objetivo presentar la situación de la supervisión interna a través de la perspectiva de los colaboradores, enfocándose en su eficiencia y eficacia como herramienta coordinada de gestión para generar seguridad y confianza. Se examinaron sus aspectos utilizando un enfoque numérico con un alcance orientado a la descripción, empleando un diseño de investigación fundamental. La población consistió en 27 colaboradores, y se aplicaron encuestas mediante cuestionarios y registros de carácter administrativo y financiero para la obtención de información. El cuestionario obtuvo un alfa de Cronbach de 0,802, lo que demostró ser confiable. Verificaron los resultados en Microsoft Excel y SPSS versión 24, extrayendo datos de 27 trabajadores que completaron las encuestas. Al analizar la percepción de los trabajadores sobre el control interno, la puntuación promedio fue de 3,67. Es un nivel bastante razonable. Esta variable fue examinada considerando diversos elementos o aspectos. Inicialmente, el componente de ambiente de supervisión mostró un promedio de 51.9, siendo clasificado como nivel moderado. En cuanto a la dimensión de evaluación de riesgos, obtuvo un promedio de 70.4, también categorizado en nivel moderado. La dimensión de gestión de controles gerenciales presentó un promedio de 66.7, también enmarcado en el nivel regular. En cuanto a la dimensión de comunicación e información, alcanzó un promedio de 85.2, manteniéndose en el nivel regular. Por último, la dimensión de supervisión registró un promedio de 63, nuevamente en la categoría de nivel regular. En consecuencia, los resultados tienen la capacidad de proporcionar una descripción del control



interno percibido por los personales de la Cooperativa de Crédito y Ahorro San Pedro ubicada en Andahuaylas, durante el año 2018.

### **3.1.3. Antecedentes locales**

Calsin (2022) se presenta una tesis titulada "Control interno de inventario y rentabilidad de una empresa comercializadora de equipos de cómputo en Juliaca, 2021". El objetivo principal: determinar cómo se relaciona el control interno de inventario con la rentabilidad de una empresa de equipos de cómputo en Juliaca durante 2021. Para la investigación, el equipo optó por una configuración no experimental. Transversal y correlacional. Para recopilar información, revisaron documentos y distribuyeron encuestas. Para ello, utilizaron un cuestionario de escala Likert. Tres expertos analizaron estas herramientas y afirmaron que funcionaron correctamente. Los resultados coinciden con lo que pretendían explicar. Resulta que la forma en que una empresa gestiona su inventario interno afecta sus ingresos. La prueba Tau b de Kendall muestra esta relación. Las cifras aumentaron al analizar los puntos principales. Así que una idea realmente recibe respaldo.

Mamani (2022) ha desarrollado la investigación titulada: "El control interno y los inventarios en la Empresa Fantasías Princesita S.R.L., Juliaca 2021", este trabajo analizó cómo el control interno afecta los inventarios en Fantasías Princesita SRL en 2021. El estudio enfoque básico, combinó algunos métodos y analizó las cosas tal como eran, sin cambiar nada. Los investigadores simplemente observaron y describieron los hechos, como si tomaran una foto en un momento dado. Solo participaron tres personas de una empresa. Se utilizaron entrevistas y las preguntas se basaron directamente en los principales temas de estudio. Los resultados mostraron que la empresa carece de normas claras y medidas sólidas



para implementar un control interno adecuado. Además, la empresa no está preparada para gestionar riesgos. En resumen, existe mucha negligencia y falta de control sobre los inventarios. No se realiza un seguimiento de las faltantes ni se ignoran las pérdidas (los pequeños detalles se acumulan rápidamente), lo que demuestra que el control interno es prácticamente inexistente.

Jacho (2021) La investigación, denominada "Procesos de control interno y gestión logística de las redes de salud de San Román Juliaca - 2020", analizó la conexión entre los controles internos y la gestión logística en las redes de salud de San Román Juliaca durante 2020. El equipo optó por un método descriptivo-correlacional, utilizó cifras y datos en lugar de historias, y no realizó experimentos. Participaron los veinte trabajadores de logística. No se realizó una selección aleatoria, sino que se incluyó a todo el grupo. El método se basó en la deducción y la información se recopiló mediante un cuestionario. Tras recopilar las respuestas, se clasificó y verificó todo con el programa SPSS versión 26. El control interno juega un papel importante en la gestión del personal y los recursos de San Román. Alrededor del 63% de los encuestados afirma que el control interno cumple su función y que, en general, todo marcha sin problemas. Por otro lado, el 42% considera que el control interno es simplemente aceptable y que la logística aún tiene margen de mejora (aunque, en su opinión, no es la mejor). El 60% opina que el control interno podría mejorarse mucho y considera que el proceso logístico solo funciona de forma regular. Y a veces, como saben, puede ser frustrante.

Tupac (2019) realizó la investigación cuyo título se denomina: Análisis de los Atributos del sistema de supervisión interna en las programaciones administrativas de la Agencia de Juliaca del Banco Interamericano de Finanzas durante el año 2018. La meta principal de este estudio consistió en "Examinar la identificación del



control interno en los procesos administrativos de la Agencia de Juliaca del Banco Interamericano de Finanzas durante el año 2018". El estudio se llevó a cabo empleando una metodología de enfoque no experimental, con un enfoque de naturaleza cuantitativa y un nivel descriptivo. La población de interés comprendía a 35 empleados de la Agencia de Juliaca del que se seleccionó una muestra igual de 35 empleados para la recolección de datos. Para este propósito, se manipuló un cuestionario que constaba de 23 ítems relacionados con la supervisión interna en los procesos administrativos. El cuestionario fue aplicado al personal y utilizó un grado de estimación "Likert". Antes de proceder al estudio basado en las conclusiones, los datos se tabularon y organizaron mediante un procedimiento de análisis y/o procesamiento utilizando métodos estadísticos en el software SPSS versión 22. A continuación, las consecuencias de la investigación se expusieron en tablas y gráficos junto con las interpretaciones pertinentes y, en última instancia, se mostraron las conclusiones extraídas de los datos.

También, Jara (2019) en su tesis de investigación titulada: Evaluación del Control Interno en el proceso de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sayari en la Región de Puno utilizando el enfoque del modelo COSO. El propósito de este trabajo de tesis consistió en examinar el ambiente de supervisión interna utilizando el modelo COSO en el procedimiento de solicitud de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sayari de la región Puno en el año 2018. 18 empleados de la cooperativa, que cuenta con cuatro sucursales en la región Puno, conformaron la población de estudio para este diseño transversal no experimental de investigación descriptiva. Las deducciones obtenidas a partir de esta investigación son las siguientes: Alrededor del 40% de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Préstamo Sayari afirma que el control interno siempre



existe. Otro 37% afirma que existe casi siempre. Un 18% cree que solo se presenta ocasionalmente. Un pequeño porcentaje, tan solo el 4%, afirma que casi nunca existe y el 1% cree que nunca existe. Así pues, es evidente que la cooperativa de crédito utiliza con frecuencia el control interno en las diferentes etapas del proceso de préstamo. Aun así, deberían buscar maneras de reforzar aún más los controles de riesgo.

## **3.2. Bases teóricas**

### **3.2.1. Control.**

#### **Concepto**

Robbins (1996) explica el control como asegurar que las cosas funcionen como deberían y solucionar los problemas graves si surgen (p. 654).

Stoner (1996) explica el control administrativo como «garantizar que los procedimientos reales se ajusten a lo planificado» (p. 610).

La idea de control de Fayol, compartida por Melinkoff (1990), consiste en verificar que todo se realice según lo planeado, las instrucciones y como lo desea la gerencia, buscando problemas y errores para corregirlos y evitar que se repitan (p. 62).

Al examinar las tres definiciones mencionadas previamente, se hace evidente que la supervisión conlleva una serie de componentes fundamentales o necesarios: En primer lugar, hay que establecer un procedimiento de control de las actividades. En segundo lugar, hay que desarrollar reglas o normas para identificar algunos desvíos en los resultados. Posteriormente, debe establecerse un proceso de control. En cuarto lugar, hay que establecer reglas o normas para identificar algunas desviaciones en los efectos. En una tercera instancia, el control simplifica la identificación y enmienda de errores y posibles discrepancias en las acciones o



resultados llevados a cabo. En cuarto lugar, tras realizar las modificaciones necesarias, la planificación de las tareas y objetivos a cumplir se realiza a través del proceso de control.

### **3.2.2. Control Interno**

Gómez y Lazarte (2019) dicen que “control interno” significa un grupo de procesos, políticas, reglas y estructuras dentro de una empresa que facilitan que las cosas funcionen bien, seguras y organizadas en lo que respecta a las finanzas, la contabilidad y la gestión (p.5).

Serrano et al. (2017) afirman que Navarro y Ramos consideran el control interno como el marco de trabajo de los grupos. Es como un proceso donde los líderes establecen cómo deben funcionar las cosas. Esto ayuda a detectar problemas con anticipación para que puedan solucionarlos rápidamente. Por lo tanto, el control interno ayuda a garantizar que todos alcancen los objetivos establecidos desde el principio (pp. 2, 3).

Chapman (1965) afirma que un control interno sólido depende en gran medida de la gestión de la empresa, aunque los empleados también son importantes. Considérela un plan más un conjunto de pasos y herramientas interconectados que una empresa utiliza para proteger sus activos, comprobar la solidez de su contabilidad y generar confianza en sus cifras. Una gestión más fluida y asegurar que la empresa siga sus propias normas, todo bajo la atenta supervisión de los directivos.

El Modelo COSO, del Comité de Organizaciones Patrocinadoras (2013), establece que la supervisión interna es un proceso liderado por gerentes y personal. El objetivo es garantizar el cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Alcanzar eficacia y eficiencia en las operaciones.



- Trabaje mejor. Haga que todo marche sobre ruedas.
- Asegúrese de que las cifras financieras sean confiables.

Como mencioné antes, el control interno detecta o detiene los riesgos y el fraude en el trabajo. Esa es, en esencia, su función principal. Para lograrlo, se necesitan 05 componentes de control interno en el marco COSO, que son:

- a) Entorno de control
- b) Creación de un entorno de control
- c) Evaluación de riesgos
- d) Realización de actividades de control
- e) Intercambio de información y debates
- f) Supervisión y supervisión.

#### **a. Ambiente o entorno de control.**

Se encuentra el lugar donde la empresa gestiona su día a día, con los gerentes al mando. Este entorno de control abarca todo, tanto dentro como fuera del negocio. Imagine el pasado de una empresa, sus creencias, las reglas que debe seguir según el público al que vende y otras empresas que intentan superarla. Se compone de pasos, configuraciones y estándares (una especie de manual de estrategias) para establecer controles internos.

Las personas utilizan sistemas de comunicación y tecnología, realizan tareas de control y desempeñan funciones de supervisión para establecer las reglas básicas. Esto facilita la verificación de riesgos para que la empresa pueda alcanzar sus objetivos. Aspectos como quién reporta a quién, cómo se asignan las tareas, cómo lideran



los jefes y la seriedad con la que las personas se toman sus roles son importantes para construir un buen entorno de control.

Si el lugar es demasiado flexible con los controles, las cosas pueden descontrolarse rápidamente. Pérdidas de dinero, mala prensa e incluso el cierre de una empresa.

El entorno de control es fundamental para los controles internos, ya que determina cuán estrictas o laxas son las cosas. Este elemento también cuestiona y cuestiona todos los demás componentes.

## **b. Evaluación de riesgo.**

Esta sección analiza qué podría salir mal cuando la empresa trabaja en sus proyectos. Los problemas pueden surgir dentro o fuera de la empresa. Cada grupo se enfrenta a ellos y necesita analizar qué podría suceder.

Estos riesgos afectan a muchos aspectos, como la capacidad de la empresa para mantenerse al día con los demás, administrar el dinero o incluso mantener una buena reputación. Por lo tanto, el riesgo realmente significa cualquier cosa que pueda obstaculizar el logro de los objetivos de la empresa.

Para anticiparse y establecer maneras de detectar, controlar y reducir estos riesgos, el equipo debe saber exactamente a qué se enfrenta. Necesita comprender los riesgos y abordarlos (sin ocultarlos). Este proceso continuo establece las reglas básicas sobre cómo la empresa gestionará cualquier riesgo que se presente.



## c. Actividades de control gerencial.

La supervisión implica seguir los pasos establecidos en las normas y planes de la empresa para garantizar que las instrucciones de los jefes se cumplan. Esto ayuda a prevenir problemas que podrían desviar la marcha. Para que esto funcione, la empresa necesita políticas y pasos claros integrados en su organización. De esta manera, las personas pueden gestionar los riesgos y seguir las normas con confianza.

Las acciones de supervisión se extienden a todos los niveles de la empresa. Se manifiestan en cada etapa del trabajo, incluyendo también en el área técnica, siempre impulsando el logro de los objetivos.

A veces, estas acciones detectan los problemas después de que ocurren (como las de detección), a veces los detienen antes de que surjan (como las preventivas). Las personas se encargan de algunas de ellas, las computadoras de otras. En definitiva, las acciones de supervisión constituyen un elemento clave del control interno.

Estos pasos buscan controlar los riesgos para que el grupo pueda alcanzar sus objetivos. Demasiadas reglas complican las cosas tanto como ignorar los riesgos, por lo que cada medida de seguridad debe estar a la altura del problema que intenta solucionar. Al implementar estos controles, se evitan riesgos innecesarios, se reducen las consecuencias y se ayuda al sistema a recuperarse rápidamente.



Todos en la empresa necesitan saber qué acciones de control les corresponden, ya que estos pasos afectan a todos los aspectos del negocio. La mejor manera de lograrlo es especificar, para cada persona, exactamente qué tareas de control debe gestionar.

#### **d. Información y comunicación.**

Para obtener, crear, usar y compartir datos, así como para supervisar el progreso o comprobar si el grupo está alcanzando sus objetivos, la organización necesita un sistema de información. Este sistema integra a personas, pasos, información y, a veces, a un técnico, todos trabajando en conjunto.

Para que las cosas funcionen y crezcan correctamente, las personas necesitan comunicarse e intercambiar información, además de anotarla cuando sea necesario. Por lo tanto, esta sección explica cómo el personal administrativo, financiero o del trabajo diario encuentra lo que necesita, recopila información y la difunde.

La empresa necesita información para satisfacer sus necesidades de control interno y alcanzar sus objetivos.

Los empleados de todos los niveles dependen de información fiable, según quién esté al mando y el rumbo de la empresa.

Las cifras financieras son importantes para la toma de decisiones y la elaboración de los estados financieros. Por ello, los datos deben ser precisos. Hay que considerar algunos aspectos para garantizar su precisión:

- Contenido. ¿Tiene todo lo que necesitas?
- Puntualidad. ¿Llegó cuando lo necesitabas?



- Precisión. ¿Es la información más reciente?
- Precisión, ¿Puedes confiar en esta información? ¿Es fiable?
- Accesibilidad. ¿Puede la gente adecuada acceder a ella fácilmente?

Continúa compartiendo y obteniendo información valiosa una y otra vez, hablando con las personas, tanto dentro como fuera del grupo.

La información circula por la empresa en todas direcciones, llegando a todos, desde los altos mandos hasta los más bajos. Permite a los altos directivos asegurarse de que todos sepan qué se espera de la supervisión y las normas.

Fuera de la empresa, la comunicación tiene dos funciones principales: traer noticias y actualizaciones del mundo y compartir la información importante de la empresa con quienes la necesitan.

Los vídeos, los memorandos, los avisos y los manuales de políticas ayudan a transmitir el mensaje. Algunas de estas herramientas funcionan rápidamente y otras requieren tiempo, pero todas cumplen su función.

#### **e. Supervisión del sistema de control – monitoreo.**

El Sistema de Control Interno debe ser lo suficientemente flexible como para reaccionar con rapidez ante cambios. Es necesario supervisar todo el proceso en todo momento, buscando siempre maneras de mejorarlo.



La supervisión y las verificaciones deben determinar si todos los componentes y las normas están en su lugar y funcionan correctamente.

Es necesario supervisar los procesos, verificarlos y comprobar si la configuración del control interno funciona correctamente, ya que esto es fundamental:

- Cosas que la gente hace como parte del trabajo diario.
- Comentarios de personas externas al equipo.
- Cualquier cosa que se reporte.
- Lo que cada persona realmente hace para ayudar a controlar

las cosas.

Es necesario establecer reglas para garantizar que cualquier problema que pueda afectar el funcionamiento del sistema de supervisión se comunique rápidamente y se pueda abordar con rapidez. Los sistemas de control interno nunca permanecen inalterados. Lo que funcionaba antes puede dejar de funcionar por diversas razones. Quizás se incorporó alguien nuevo al equipo. Quizás simplemente no hay suficiente personal.

Se necesitan todos los cinco elementos y principios para que el sistema de control interno funcione correctamente. Si alguna pieza falta o no funciona correctamente, todo se desmorona.

### **3.2.3. Control como parte del proceso administrativo.**

Chiavenato (2001) afirma que el control funciona como una especie de regulador en la gestión. Es parte de la evaluación de los resultados y la corrección de los errores. El control se reduce a verificar si lo que se hizo realmente condujo a los resultados deseados (p. 346).



Robins y Couller (2005) Así lo expresan: "Control significa supervisar cómo funcionan las cosas, asegurándote de que todo siga según lo previsto. Si algo grave sale mal o se desvía del rumbo, intervienes y lo solucionas" (p. 458).

Daft (2004) llama al control una forma cuidadosa de comportamiento para que alcance las metas, objetivos y estándares correctos (p. 654).

Los autores dicen que los estudios indican que el control significa vigilar cada paso durante una actividad. Esto ayuda a verificar si las cosas van según lo planeado y si los resultados coinciden con lo que queríamos.

### 3.3. Marco conceptual.

**Auditoría:** Proceso sistemático de revisión y evaluación de los registros, controles y procedimientos financieros de una organización para garantizar su conformidad con las normativas y principios establecidos.

**Cumplimiento:** Acción de adherirse a normas, regulaciones, leyes o directrices establecidas por una entidad o autoridad competente.

**Eficiencia:** Capacidad de lograr un objetivo o resultado con el mínimo de recursos posibles, maximizando la productividad y reduciendo desperdicios o costos innecesarios.

**Fidelidad:** Grado en que los registros y los informes financieros reflejan de manera precisa y justa la situación económica de una organización.

**Riesgo:** Probabilidad de que ocurra un evento no deseado que afecte los resultados o el funcionamiento de una organización, generalmente relacionado con la pérdida de recursos o la falta de cumplimiento de los objetivos.

**Seguridad:** Medidas o acciones adoptadas para proteger los recursos y activos de una organización de posibles amenazas o daños, asegurando la integridad de la información y la protección contra fraudes.



**Transparencia:** Característica de una organización que garantiza la claridad y la accesibilidad de la información, promoviendo la honestidad y la rendición de cuentas ante los stakeholders.

**Valoración:** Proceso de estimación del valor de un activo, producto o recurso dentro de una organización, con base en ciertos criterios establecidos o en un marco normativo.



## CAPÍTULO IV

### HIPÓTESIS Y VARIABLES

#### 4.1. Hipótesis general

- ✓ Existe buen control interno en los trabajadores de la cooperativa de servicios múltiples Grupo San Román Andina Sociedad de Responsabilidad Limitada de Juliaca, 2022

#### 4.2. Variables

##### Variable de la investigación

Control interno

##### Dimensiones:

- ✓ Ambiente o entorno de control
- ✓ Evaluación de riesgos
- ✓ Actividades de control gerencial
- ✓ Información y comunicación
- ✓ Supervisión del sistema de control - monitoreo

### 4.3. Operacionalización de variables

**Tabla 1**

*Operacionalización de la Variable*

Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
<b>Control interno</b>  <b>Definición:</b> <i>“Es un procedimiento llevado a cabo por la dirección y el equipo de una organización, con la finalidad de ofrecer un nivel de seguridad adecuado en relación con el logro de metas previstas.”</i> COSO (2013)	1. Ambiente o entorno de control	1.1. Integridad y valores éticos. 1.2. Políticas y procedimientos de educación financiera. 1.3. Rendición de cuentas 1.4. MOF.	<b>Encuesta</b>  Cuestionario
	2. Evaluación de Riesgos	2.1. Volumen de operaciones 2.2. Rotación de personal 2.3. Objetivos de reporte 2.4. Identificación, análisis y respuesta a los riesgos	
	3. Actividades de Control gerencial	3.1. Diseño de procedimientos. 3.2. Cumplimiento de los presupuestos y cronograma de actividades. 3.3. Evalúa cambios en liderazgo. 3.4. Planeación funcional: metas.	
	4. Información y comunicación	4.1. Calidad de la información 4.2. Capacidad técnica. 4.3. Comunicación de la información de control interno. 4.4. Hay respuesta segura e inmediata ante cualquier requerimiento	
	5. Supervisión del sistema de control – monitoreo.	5.1. Actividades de monitoreo 5.2. Existe evaluaciones continuas e independientes. 5.3. Relevancia del uso de las TICs 5.4. Empleados capacitados para atención al cliente.	

*Nota.* Elaborado por el autor con base en el enfoque teórico de COSO (2023)



## CAPÍTULO V

### PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

#### 5.1. Enfoque de investigación

Este estudio utilizó el método cuantitativo porque ayudó a obtener datos reales sobre cómo se desarrolla el control interno entre los trabajadores de la cooperativa multiservicios.

#### 5.2. Métodos aplicados a la investigación

- ✓ Se utilizó un enfoque científico en este estudio, particularmente enfocado en un diseño no experimental.
- ✓ El método específico empleado fue el deductivo.

#### 5.3. Tipo de Investigación

El estudio se clasificó como de tipo **básico**, ya que tuvo como finalidad generar conocimiento teórico sobre el control interno, sin buscar una aplicación inmediata. Se desarrolló mediante una investigación de campo, utilizando encuestas para recolectar información directamente de los trabajadores de la cooperativa.



## 5.4. Nivel de investigación

La naturaleza de la investigación fue descriptiva en su enfoque.

## 5.5. Diseño de investigación

El diseño de la investigación se enfocó en el ámbito no experimental de manera transversal.

## 5.6. Población y Muestra

### 5.6.1. Población

La población se conforma por los trabajadores de la Cooperativa de servicios múltiples grupo San Román Sociedad de Responsabilidad Limitada de Juliaca - 2022 que asciende 13 personas.

### 5.6.2. Muestra

Debido al tamaño reducido de la población, se trabajó con una muestra censal, conformada por los 13 trabajadores de la Cooperativa de Servicios Múltiples Grupo San Román Sociedad de Responsabilidad Limitada de Juliaca – 2022.

## 5.7. Técnicas e instrumentos

### 5.7.1. Técnica. Se utilizó la encuesta.

Encuesta. Intenta recopilar información de un grupo de personas o sujetos, generalmente sobre sí mismos o sobre un tema en particular (Arias, 2006).

### 5.7.2. Instrumento. Se utilizó un cuestionario estructurado

Cuestionario. Arias (2006) afirma que simplemente de un conjunto de preguntas formuladas de forma lógica y fácil de seguir. El lenguaje debe ser claro.



Esta herramienta permite recopilar datos directamente de la fuente principal. Las estadísticas son muy importantes aquí.

## **5.8. Confiabilidad y validez del instrumento**

Nos atenemos a lo que los expertos han dicho sobre cómo se elabora el cuestionario y qué cubre. Nos atenemos a sus consejos sobre su redacción y temas.

### **5.8.1. Confiabilidad**

#### **Análisis de fiabilidad**

El estudio utilizará un cuestionario para recopilar la información que sustenta el objetivo principal. Los datos parecen bastante sólidos, ya que se sometieron a un análisis estadístico que arrojó resultados realmente relevantes para el estudio.

#### **Alfa de Cronbach**

El alfa de Cronbach comprueba la coherencia entre los elementos de una prueba mediante el análisis de sus correlaciones promedio. Una ventaja del alfa de Cronbach es que permite ver si la prueba se volvería más o menos fiable si se descartara un elemento determinado. El objetivo es comprobar si la prueba se ajusta correctamente a lo que mide.

#### **Resultados para el instrumento control interno**

Un resultado de Alfa en el cuadro de diálogo. A medida que aumenta el Alfa, también aumenta la confiabilidad. El Alfa no puede superar 1. La mayoría de la gente cree que 0,70 es suficiente. Esto es lo que finalmente descubrimos en el estudio:



### *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,844	,829	20

El valor alfa se sitúa en 0,844. Está por encima del nivel necesario para que sea bastante sólido.

### **5.8.2. Validez**

Se sometió el instrumento a la validación mediante la opinión de expertos:

- ✓ Dr. Roberto Paye Colquehuanca
- ✓ Dr. David Gutierrez Mayta

### **5.9. Procedimiento de tratamiento de datos**

El análisis estadístico es una forma de trabajar con datos que abarca la recopilación, la clasificación, la presentación y el análisis paso a paso. De esta manera, se puede comprender la realidad y tomar decisiones con sentido. Para este estudio, utilizamos SPSS versión 25.0 para procesar los datos.

### **5.10. Contrastación de hipótesis**

- ✓ **Hipótesis Nula (Ho):** No existe buen control interno en los trabajadores de la cooperativa de servicios múltiples grupo San Román andina Sociedad de Responsabilidad Limitada de Juliaca - 2022.
- ✓ **Hipótesis Alterna (Ha):** Existe buen control interno en los empleados de la cooperativa de servicios múltiples grupo San Román andina Sociedad de Responsabilidad Limitada de Juliaca - 2022.



**Tabla 2**

*Prueba estadística para los trabajadores de la cooperativa de servicios múltiples grupo San Román andina Sociedad de Responsabilidad Limitada de Juliaca.*

*Estadísticos de prueba*

	Control Interno
Chi-cuadrado	10,077 <sup>a</sup>
Gl	3
Sig. asin.	,018

a. 4 casillas (100,0%) Se han considerado frecuencias que son menores que 5. La frecuencia más baja esperada en una celda es de 3.3.

*Nota.* Datos obtenidos del resultado de la prueba de Chi-cuadrado del SPSS (2022)

Se puede apreciar que en la tabla 2, la prueba de chi-cuadrado para la variable "Control interno" exhibe distintas categorías de respuesta y posee una significancia estadística ( $\chi^2 = 10.077$ ,  $p\_valor = 0,018 < 0,05$ ). Y por ello, se descarta la hipótesis nula y podemos llegar a la conclusión de que hay una conexión estadísticamente significativa entre el control interno y los empleados de la cooperativa de servicios. múltiples grupo San Román andina Sociedad de Responsabilidad Limitada de Juliaca – 2022, es bueno.



## CAPÍTULO VI

### RESULTADO Y DISCUSIÓN

#### 6.1. Presentación de resultados

##### 6.1.1. Niveles de control interno

**Tabla 3**

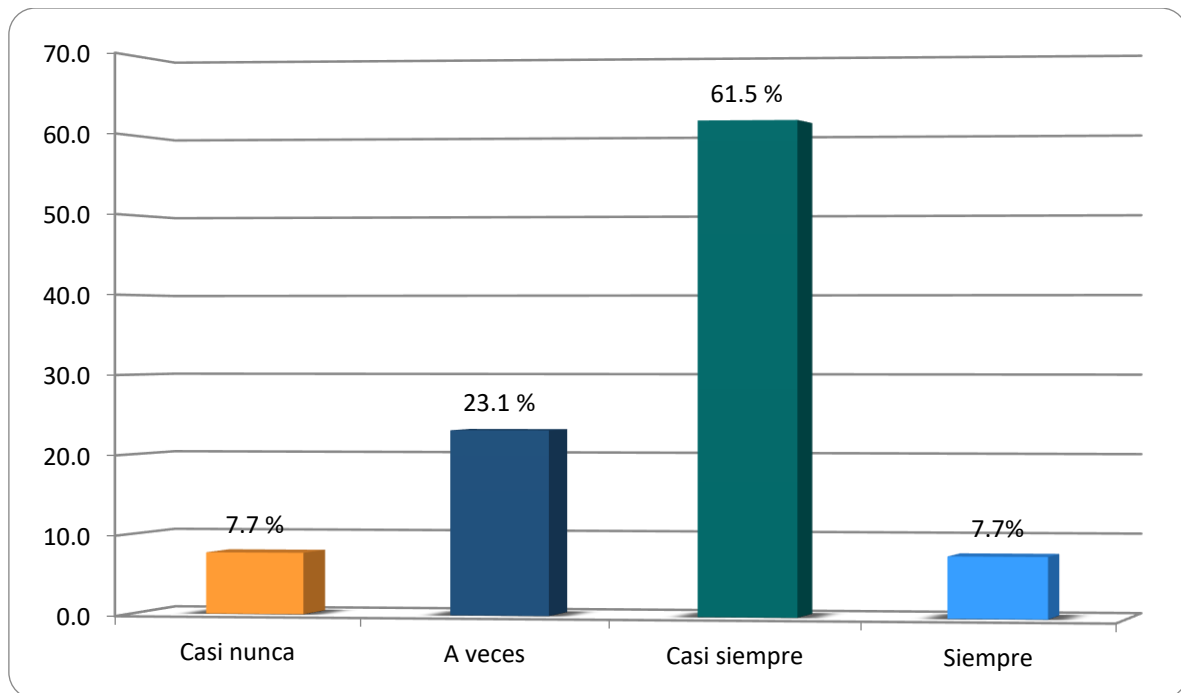
*Distribución de frecuencias para los trabajadores de la cooperativa de servicios múltiples grupo San Román andina Sociedad de Responsabilidad Limitada de Juliaca, basado en el nivel de control*

Nivel	n <sub>i</sub>	%
Casi nunca	1	7.7
A veces	3	23.1
Casi siempre	8	61.5
Siempre	1	7.7
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100.0</b>

*Nota:* cuestionario a trabajadores de cooperativas (2022).

**Figura 1**

*Niveles de Control Interno*



*Nota:* Resultados del cuestionario a trabajadores de cooperativas (2022).

### **Interpretación**

En la tabla N° 3 y en la figura N° 1 se observa que 13 trabajadores de la cooperativa San Román andina Sociedad de Responsabilidad Limitada de diferentes servicios de la ciudad de Juliaca se muestran respectivamente respecto a los grados de control interno, donde se ha encontrado que el 61,5% de los trabajadores califican en el nivel de casi siempre, el 7,7% en el nivel de siempre y el 23,1% del personal administrativo que califican en el nivel de ocasionalmente. Además, el 7,7% de los empleados dicen que casi nunca.

**Tabla 4**

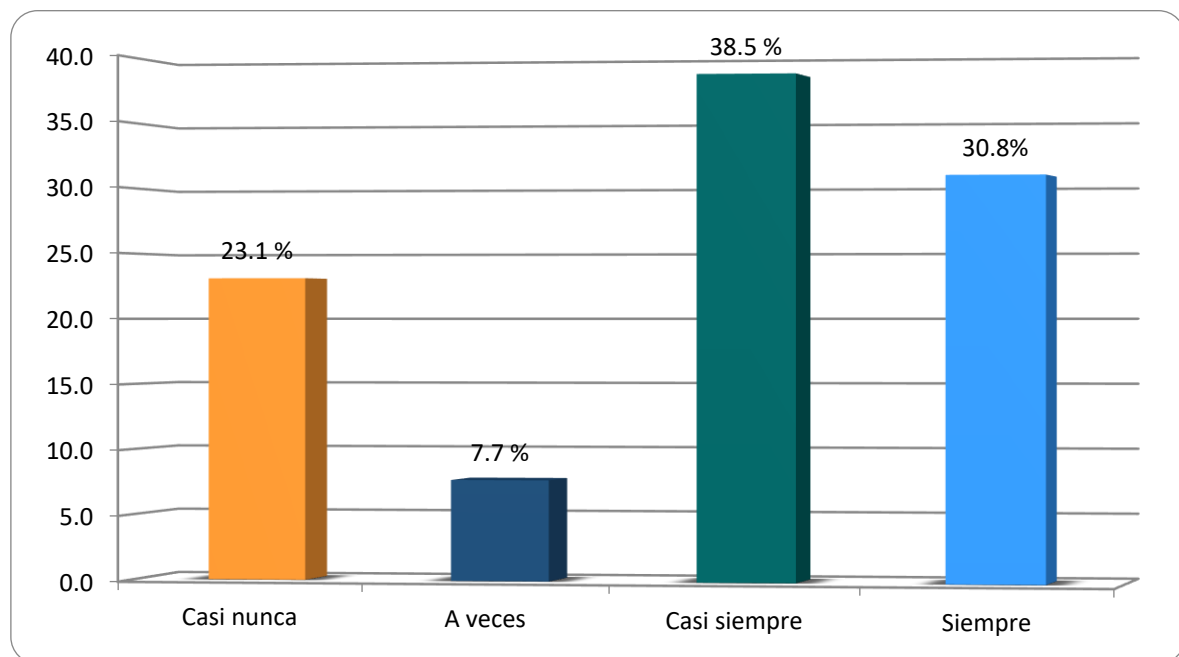
*Distribución de frecuencias para los trabajadores de la cooperativa de servicios múltiples grupo San Román andina Sociedad de Responsabilidad Limitada de Juliaca, basado en niveles ambientales o condiciones controladas*

Nivel	n <sub>i</sub>	%
Casi nunca	3	23.1
A veces	1	7.7
Casi siempre	5	38.5
Siempre	4	30.8
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100.0</b>

*Nota:* cuestionario a trabajadores de cooperativas (2022).

**Figura 2**

*Niveles de Ambiente o Entorno de Control*



*Nota:* Resultados del cuestionario a trabajadores de cooperativas (2022).

## Interpretación

En la Tabla N° 4 y en la figura N° 2 se puede ver que 13 trabajadores de la cooperativa de servicios múltiples grupo San Román andina Sociedad de Responsabilidad Limitada de la localidad de Juliaca. Se observa el grado del contexto o ambiente de supervisión; el grueso de los trabajadores se califica en el nivel de casi siempre (38,5%); el nivel calificador de casi siempre (30,8%); y los administrativos que se visualizan en el nivel de ocasionalmente (7,7%). Además, hay un 23,1% de empleados que dicen que casi nunca.

## Tabla 5

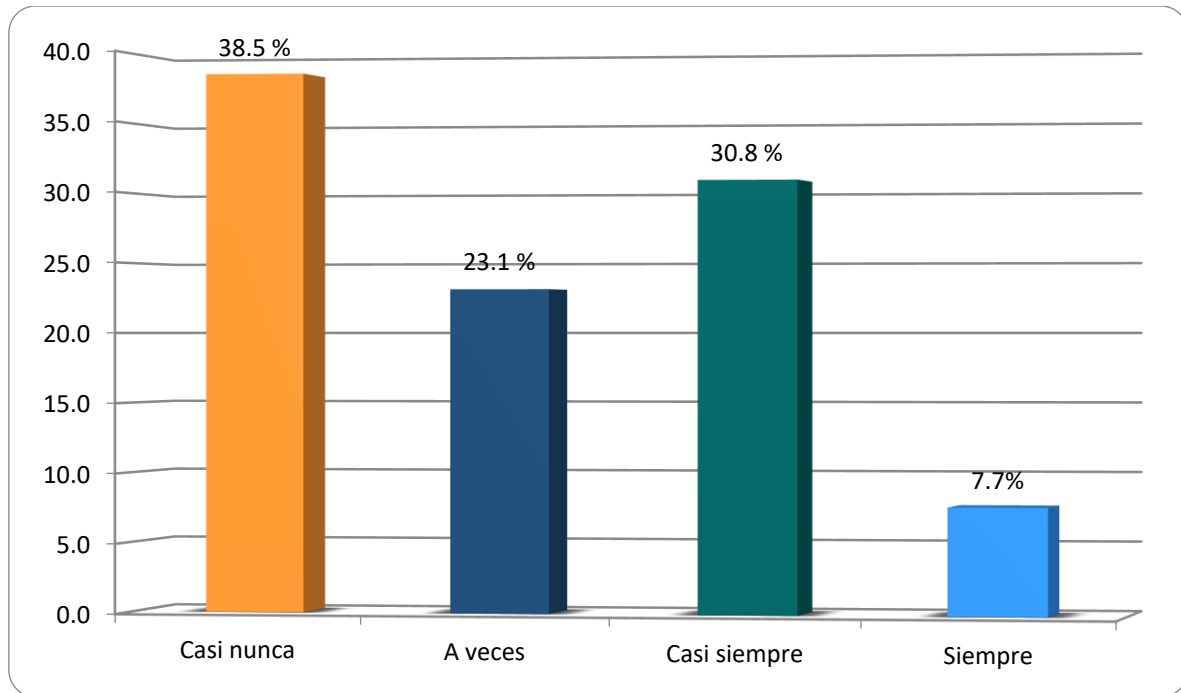
*Distribución de frecuencias para los trabajadores de la cooperativa de servicios múltiples grupo San Román andina Sociedad de Responsabilidad Limitada de Juliaca, basado en los niveles de riesgo*

Nivel	n <sub>i</sub>	%
Casi nunca	5	38.5
A veces	3	23.1
Casi siempre	4	30.8
Siempre	1	7.7
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100.0</b>

*Nota:* cuestionario a trabajadores de cooperativas (2022).

### Figura 3

*Niveles de Evaluación de riesgo*



*Nota:* Resultados del cuestionario a trabajadores de cooperativas (2022).

### Interpretación

En la Tabla N° 5 y Figura N° 3 se observa que 13 trabajadores de la cooperativa de servicios múltiples grupo San Román andina Sociedad de Responsabilidad Limitada de la localidad de Juliaca. En cuanto a los niveles de evaluación de riesgos, se ha observado que el 38,5% de los trabajadores se califica en el nivel casi nunca, el 30,8% en el nivel casi siempre y el 23,1% de los trabajadores administrativos se califica en el nivel ocasionalmente. Además, hay un 7,7% de trabajadores que lo indican siempre.

**Tabla 6**

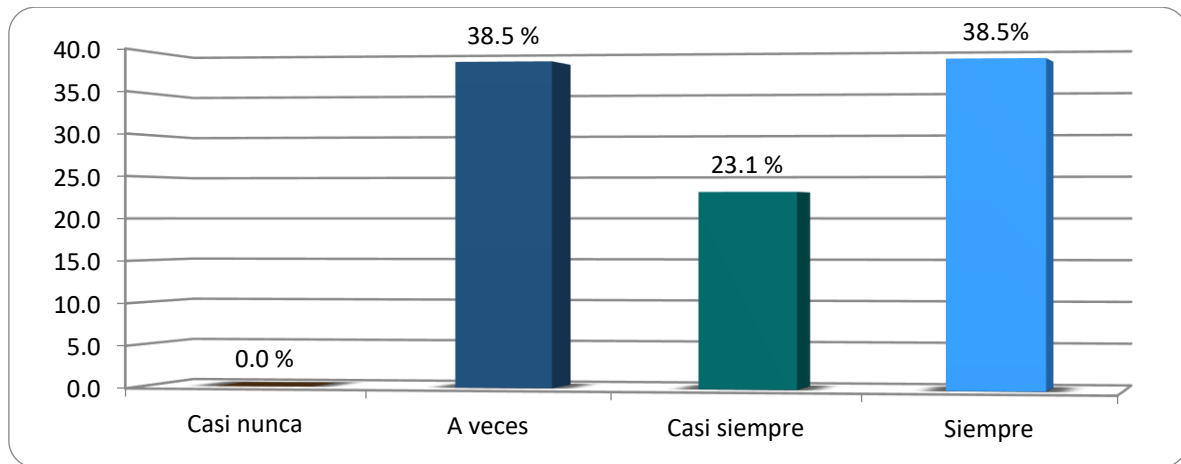
*Distribución de frecuencias para los trabajadores de la cooperativa de servicios múltiples grupo San Román andina Sociedad de Responsabilidad Limitada de Juliaca, basado en niveles de control de gestión.*

Nivel	n <sub>i</sub>	%
Casi nunca	0	0.0
A veces	5	38.5
Casi siempre	3	23.1
Siempre	5	38.5
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100.0</b>

*Nota:* cuestionario a trabajadores de cooperativas (2022).

**Figura 4**

*Niveles de Actividades de Control Gerencial*



*Nota:* Resultados del cuestionario a trabajadores de cooperativas (2022).

### **Interpretación**

En la Tabla N° 6 y Figura N° 4 observamos que 13 trabajadores de la cooperativa de servicios múltiples grupo San Román andina Sociedad de Responsabilidad Limitada de la localidad de Juliaca. Se ha observado que el 38,5% de los trabajadores se sitúan en el nivel de prácticamente siempre, el 23,1% en el de casi siempre y el 38,5% de los trabajadores administrativos en el de ocasionalmente.

**Tabla 7**

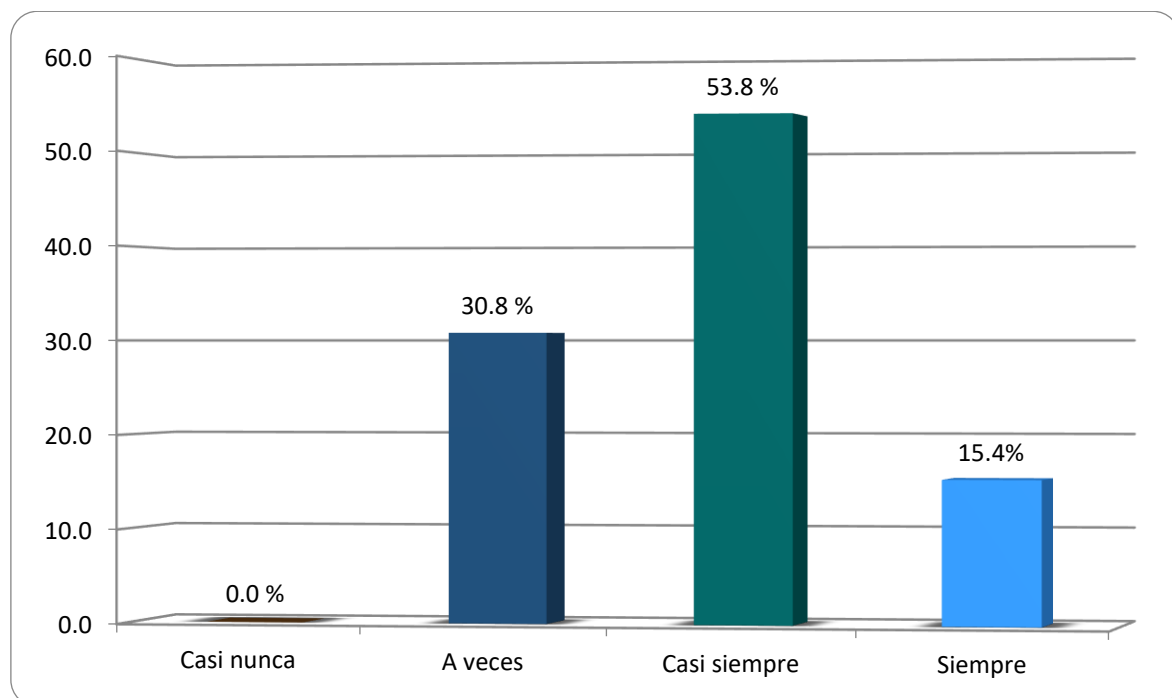
*Distribución de frecuencias para los trabajadores de la cooperativa de servicios múltiples grupo San Román andina Sociedad de Responsabilidad Limitada de Juliaca, basado en niveles de información y comunicación*

Nivel	n <sub>i</sub>	%
Casi nunca	0	0.0
A veces	4	30.8
Casi siempre	7	53.8
Siempre	2	15.4
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100.0</b>

*Nota:* cuestionario a trabajadores de cooperativas (2022).

**Figura 5**

*Niveles de Información y Comunicación*



*Nota:* Resultados del cuestionario a trabajadores de cooperativas (2022).



## Interpretación

En la Tabla N° 7 y Figura N° 5 se detalla que 13 trabajadores de la cooperativa de servicios múltiples grupo San Román andina Sociedad de Responsabilidad Limitada de la localidad de Juliaca. Se puede observar que la mayoría de los empleados de los niveles de comunicación e información califican en el nivel de casi habitualmente, es decir el 53,8%; el 15,4% dice que lo hace sistemáticamente; y el 30,8% de los empleados administrativos.

**Tabla 8**

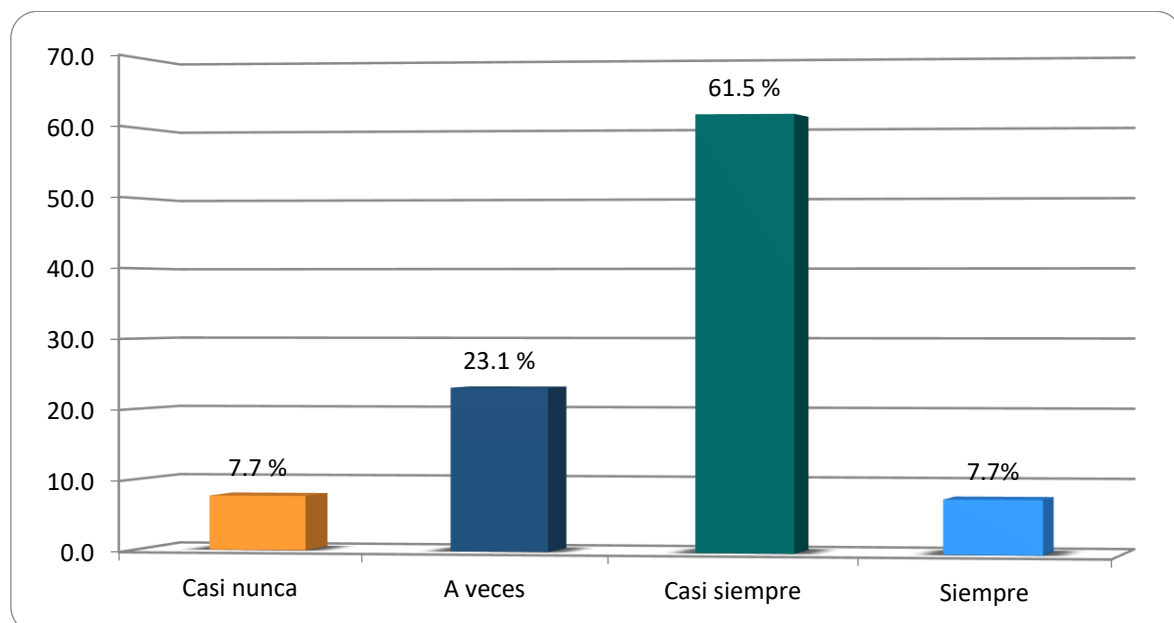
*Distribución de frecuencias para los trabajadores de la cooperativa de servicios múltiples grupo San Román andina Sociedad de Responsabilidad Limitada de Juliaca, según niveles de supervisión del sistema de control – monitoreo.*

Nivel	n <sub>i</sub>	%
Casi nunca	1	7.7
A veces	3	23.1
Casi siempre	8	61.5
Siempre	1	7.7
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100.0</b>

*Nota:* cuestionario a trabajadores de cooperativas (2022).

**Figura 6**

*Niveles de Supervisión del Sistema de Control - Monitoreo*



*Nota:* Resultados del cuestionario a trabajadores de cooperativas (2022).



## Interpretación

La Tabla 8 y la Figura 6 muestran detalles de 13 trabajadores de la cooperativa multiservicios Grupo San Román Andina, Sociedad de Responsabilidad Limitada, en Juliaca. En cuanto a la frecuencia con la que se supervisa el sistema de control y monitoreo, el 61,5% de los trabajadores afirma que es casi siempre. Solo el 7,7% afirma que siempre. En el caso de los trabajadores administrativos, el 23,1% lo considera ocasionalmente. Un pequeño grupo, el 7,7%, afirma que casi nunca lo ve.



## 6.2. Discusión de resultados

El análisis realizado sobre el control interno en los trabajadores de la Cooperativa de Servicios Múltiples Grupo San Román Andina S.R.L. de Juliaca reveló que el 61.5 % de los encuestados percibe que la supervisión interna se aplica "casi siempre", mientras que solo un 7.7 % considera que se aplica "siempre". Asimismo, un 23.1 % manifestó que el control interno se implementa "a veces" y otro 7.7 % indicó que "casi nunca" se ejerce. Estos resultados evidencian la existencia de un sistema de control interno parcialmente funcional, cuya aplicación no es uniforme ni constante. En este sentido, Sánchez y Reyes (2022) sostienen que la eficacia del control interno en las organizaciones depende de su aplicación sistemática y del compromiso del personal en todos los niveles jerárquicos, especialmente en contextos cooperativos donde la autogestión requiere altos estándares de supervisión. De manera complementaria, Ruedas (2022) argumenta que la falta de consistencia en los procesos de control puede derivar en una deficiente gestión operativa y en la aparición de riesgos que afecten la toma de decisiones estratégicas. Finalmente, Bravo (2020) señala que el control interno no solo debe enfocarse en el cumplimiento de procedimientos, sino también en generar una cultura organizacional basada en la transparencia y la mejora continua. Por tanto, si bien los resultados indican una percepción mayoritaria de control interno regular, también reflejan vacíos críticos que demandan una mejora sustancial de los mecanismos de supervisión, monitoreo y evaluación, a fin de garantizar una gestión eficiente y alineada a los principios cooperativos.

Respecto al entorno de control en los trabajadores de la Cooperativa de Servicios Múltiples Grupo San Román Andina S.R.L. de Juliaca, los resultados obtenidos muestran que el 38.5 % de los encuestados percibe que este



componente del control interno se aplica “casi siempre”, el 30.8 % considera que “siempre” está presente, mientras que un 7.7 % lo califica como aplicado “a veces” y un 23.1 % como “casi nunca”. Estos datos reflejan una percepción moderadamente positiva, aunque con la presencia de segmentos del personal que evidencian una implementación irregular. Esta situación podría estar asociada a la ausencia de lineamientos organizacionales claros o a una cultura institucional débil en relación con el cumplimiento de normas y valores éticos. En esa línea, Avelino et al. (2020) sostienen que el entorno de control constituye la base del sistema de control interno y se ve directamente influenciado por el liderazgo, la estructura organizacional y la actitud de los directivos frente al control. De igual forma, Fernández y Humpire (2022) señalan que en muchas entidades, la carencia de un entorno organizacional consolidado afecta la conducta del personal y propicia fallos en la supervisión, debilitando los procesos institucionales. Por su parte, Tracy Lissete (2019) destaca que un entorno de control deficiente en las cooperativas suele generar incertidumbre en los trabajadores, afectando su desempeño y el cumplimiento de los objetivos estratégicos. En consecuencia, si bien existe una percepción favorable en una parte del personal, los datos evidencian la necesidad de fortalecer los elementos estructurales y culturales del entorno de control para garantizar su coherencia, estabilidad y eficacia dentro del sistema organizacional.

Respecto a la evaluación de riesgos en los trabajadores de la Cooperativa de Servicios Múltiples Grupo San Román Andina S.R.L. de Juliaca, los resultados muestran una percepción preocupantemente fragmentada: el 38.5 % considera que “casi nunca” se realiza una adecuada evaluación de riesgos, el 30.8 % indica que se aplica “casi siempre”, el 23.1 % opina que se realiza “a veces” y solo el 7.7 % sostiene que “siempre” se implementa. Esta heterogeneidad en las



respuestas revela una debilidad estructural en los procesos de gestión de riesgos, que puede generar vulnerabilidades operativas y estratégicas dentro de la organización. En este sentido, Ermes (2022) advierte que la falta de una política clara de identificación y mitigación de riesgos en las entidades financieras o cooperativas puede conducir a errores administrativos y pérdidas significativas. Asimismo, Quispe (2022) afirma que la evaluación de riesgos no solo debe ser periódica, sino también participativa, involucrando a todo el personal como parte activa del sistema de control interno. Por su parte, Mamani (2022) sostiene que la ausencia de una cultura de riesgo puede limitar la capacidad de respuesta institucional ante eventos adversos, afectando la continuidad operativa. Por lo tanto, estos resultados muestran realmente cuánto necesitamos poner en marcha métodos reales de gestión de riesgos y establecer formas de estar atentos a los problemas en el futuro.

En lo que respecta a las actividades de control gerencial en la Cooperativa de Servicios Múltiples Grupo San Román Andina S.R.L. de Juliaca, los resultados obtenidos muestran que el 38.5 % de los trabajadores percibe que dichas actividades se ejecutan "siempre", el 23.1 % opina que se realizan "casi siempre" y otro 38.5 % indica que se aplican "a veces". Esta distribución revela una implementación desigual del control gerencial, especialmente entre las distintas áreas funcionales, lo cual podría estar generando inconsistencias en la supervisión y ejecución de los procesos internos. Según Jacho (2021), las actividades de control deben formar parte de un sistema estructurado que abarque tanto los niveles estratégicos como operativos, a fin de garantizar una gestión eficaz y transparente. De manera similar, Calsin (2022) sostiene que la ausencia de controles uniformes debilita la cadena de valor en las organizaciones, dificultando el seguimiento de procesos y afectando la toma de decisiones. Por su parte, Bravo



(2020) afirma que los controles administrativos, cuando son correctamente diseñados y aplicados, fortalecen la eficiencia operativa y contribuyen al logro de los objetivos institucionales. Por consiguiente, se recomienda implementar políticas de control homogéneas, fortalecer los mecanismos de supervisión y capacitar al personal en buenas prácticas de control gerencial, promoviendo así una cultura organizacional orientada al cumplimiento y mejora continua.

Respecto a los niveles de información y comunicación en la Cooperativa de Servicios Múltiples Grupo San Román Andina S.R.L. de Juliaca, los resultados muestran que el 53.8 % de los trabajadores percibe que estos procesos se desarrollan "casi siempre", el 15.4 % considera que ocurren "siempre" y un 30.8 % indica que solo se dan "a veces". Esta distribución revela una percepción predominantemente favorable, aunque también evidencia deficiencias importantes en la consistencia del flujo comunicacional, especialmente en el área administrativa. En ese sentido, Arellana et al. (2020) destacan que la comunicación efectiva en las organizaciones es un componente clave del control interno, ya que facilita la transmisión oportuna de instrucciones, políticas y responsabilidades. De igual forma, Infante (2018) señala que en las instituciones donde no se han establecido canales claros de comunicación, es frecuente encontrar confusión en los procedimientos y dificultades en la toma de decisiones. Asimismo, Fernández y Humpire (2022) afirman que una comunicación fluida y bidireccional fortalece el trabajo colaborativo y la transparencia organizacional, especialmente en entornos cooperativos. Por lo tanto, es fundamental que la cooperativa refuerce sus mecanismos de información y comunicación interna, garantizando la disponibilidad, claridad y oportunidad de los mensajes, con el fin de asegurar una coordinación efectiva entre áreas y una mayor comprensión de las responsabilidades por parte de todo el personal.



En relación con los niveles de supervisión y monitoreo del sistema de control interno en la Cooperativa de Servicios Múltiples Grupo San Román Andina S.R.L. de Juliaca, los resultados evidenciaron que el 61.5 por ciento de los trabajadores percibe que la supervisión se realiza "casi siempre", el 7.7 por ciento considera que ocurre "siempre", mientras que un 23.1 por ciento, conformado principalmente por personal del área administrativa, señaló que se efectúa solo "a veces" y otro 7.7 por ciento indicó que "casi nunca" se lleva a cabo. Esta distribución refleja que, si bien existe una percepción mayoritaria de monitoreo aceptable, también se evidencian debilidades en la regularidad y alcance del proceso de supervisión. En este contexto, Arellana et al. (2020) sostienen que una supervisión eficiente requiere continuidad, participación activa del personal y orientación hacia la mejora, ya que permite detectar desviaciones en los procesos y corregirlas oportunamente. De manera complementaria, Tupac (2019) resalta que en el ámbito cooperativo la supervisión debe constituir un sistema estructurado que incluya indicadores de desempeño, mecanismos de retroalimentación y una evaluación periódica que refuerce el control interno. Asimismo, Jara (2019) advierte que la ausencia de lineamientos claros en la supervisión genera fallas recurrentes, descoordinación y deterioro de la confianza institucional. Por consiguiente, es necesario que la cooperativa implemente un sistema de supervisión más riguroso, con evaluaciones sistemáticas y un mayor compromiso por parte del personal administrativo y directivo, lo que permitirá fortalecer el control interno y optimizar el desempeño organizacional.



## CONCLUSIONES

**PRIMERA:** En relación con el control interno de la Cooperativa de Servicios Múltiples Grupo San Román Andina Sociedad de Responsabilidad Limitada de Juliaca durante el año 2022, los resultados indican que su implementación fue percibida como favorable en términos generales, ya que el 61.5 % de los trabajadores lo calificaron en el nivel de "casi siempre". No obstante, se evidenció la necesidad de fortalecer ciertos aspectos del sistema de control interno, a fin de incrementar su eficacia y uniformidad entre todos los colaboradores. Asimismo, la aplicación de la prueba estadística de chi-cuadrado para la variable "control interno" arrojó un valor de significancia de ( $p\_valor = 0,018 < 0,05$ ), así que descartamos la hipótesis nula. Encontramos pruebas claras de que el control interno está vinculado con los trabajadores de la cooperativa. Estos hallazgos sugieren que el desempeño del personal está vinculado al nivel de control ejercido dentro de la organización, lo que resalta la importancia de seguir optimizando este sistema para lograr una gestión más eficiente y alineada con los objetivos institucionales.

**SEGUNDA:** El ambiente o entorno de control es un criterio importante para los empleados de la cooperativa de servicios múltiples. Del cual en su mayoría de los trabajadores (38.5%) calificaron en el nivel de "casi siempre", lo que sugiere que existe un nivel aceptable de ambiente o entorno de control en la organización. Sin embargo, se destaca que aún hay margen de mejora en este aspecto y es importante que los



trabajadores tengan una percepción aún mayor en cuanto al entorno de control de la cooperativa de servicios múltiples.

**TERCERA:** Respecto a la estimación de riesgo, se indica que la valoración de riesgo en la cooperativa de servicios múltiples debe ser mejorada, ya que la mayoría de los trabajadores (38.5%) calificaron en el nivel de "casi nunca". Esto sugiere que la forma actual de evaluación de riesgo no es adecuada y necesita ser mejorada por la alta dirección. Mejorar la forma de evaluación de riesgo permitirá mejorar los procesos o actividades desarrolladas por los empleados en la cooperativa de servicios múltiples.

**CUARTA:** En cuanto a las actividades de control gerencial, la mayoría de los trabajadores calificaron en el nivel de "a veces" (38.5%) y el 38.5% en el nivel de "siempre". Esto sugiere que hay un nivel adecuado de intervención gerencial en la cooperativa de servicios múltiples, pero aún hay margen de mejora. Sin embargo, se considera que los niveles de control gerencial existentes son útiles para mejorar los procesos o actividades de la cooperativa. En resumen, se necesita mejorar las actividades de control gerencial en algunos aspectos, pero en general, estos niveles de control son beneficiosos para la organización.

**QUINTA:** Pertinente a la investigación y comunicación, se concluye que la cooperativa de servicios múltiples es considerada en general efectiva, ya que la mayoría de los trabajadores (53.8%) calificaron en el nivel de "casi siempre". Esto sugiere que la cooperativa tiene un buen nivel de comunicación y proporciona información de manera



adecuada, aunque aún hay margen de mejora en algunas áreas para garantizar una notificación más efectiva en todos los sitios de la organización. En general, los resultados sugieren que la cooperativa está haciendo un buen trabajo en este aspecto, pero aún hay espacio para reformar y optimizar la comunicación y la información que se proporciona a los trabajadores.

**SEXTA:** En cuanto a la supervisión del procedimiento de control – monitoreo, la mayoría de los trabajadores (61,5%) afirma que el control y la supervisión en la cooperativa multiservicios funcionan bien, casi siempre. Por lo tanto, la gente suele considerar la supervisión como algo habitual. Esto sugiere que la supervisión es adecuada en algunas áreas, pero necesita ser mejorada en otras para asegurar que los controles estén siendo monitoreados adecuadamente y que los resultados sean efectivos. En general, los resultados sugieren que la cooperativa necesita trabajar en mejorar la supervisión del procedimiento de control y monitoreo para certificar que los procesos y actividades sean monitoreados de manera adecuada y efectiva.



## RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** Con base en los hallazgos obtenidos, se recomienda que la Junta General de Socios y la gerencia de la Cooperativa de Servicios Múltiples Grupo San Román Andina Sociedad de Responsabilidad Limitada de Juliaca prioricen el fortalecimiento de los procesos de formación y capacitación dirigidos a sus colaboradores, enfocados en los procedimientos y políticas internas. Esto con el propósito de potenciar su conocimiento y conciencia sobre la supervisión interna y su relevancia para la gestión organizacional. Asimismo, es imprescindible que la gerencia establezca e implemente mecanismos sistemáticos de seguimiento efectiva aplicación de dichos controles en todas las unidades operativas de la cooperativa.

**SEGUNDA:** Con respecto al ambiente o entorno de control, se recomienda que la Cooperativa de Servicios Múltiples Grupo San Román Andina Sociedad de Responsabilidad Limitada continúe fortaleciendo y mejorando dicho entorno. Es pertinente que la alta dirección, junto con la gerencia y la Junta General de Socios, realicen una evaluación detallada de las políticas y procedimientos internos, con el fin de identificar áreas susceptibles de mejora en el ambiente y en los mecanismos de supervisión. Asimismo, es fundamental que se promueva un mayor grado de confianza y seguridad entre los trabajadores respecto a los controles y procedimientos internos, fomentando una comunicación abierta, clara y transparente sobre estos aspectos para fortalecer la cultura organizacional.



**TERCERA:** En lo que respecta a la valoración de riesgos, se recomienda que la alta dirección, específicamente la gerencia, de la Cooperativa de Servicios Múltiples Grupo San Román Andina adopte medidas para fortalecer los procesos de evaluación de riesgos. Para ello, es necesario implementar metodologías más rigurosas y sistemáticas que permitan identificar, evaluar y mitigar oportunamente los riesgos asociados a las actividades y procesos de la organización. Asimismo, resulta fundamental brindar capacitación continua a los trabajadores para incrementar su conocimiento sobre los riesgos inherentes a sus funciones y las estrategias para su mitigación. La mejora en la valoración de riesgos contribuirá a optimizar los procedimientos y operaciones de la cooperativa, reduciendo la exposición a posibles contingencias y aumentando la eficacia y eficiencia organizacional.

**CUARTA:** Se recomienda que la alta dirección, especialmente la gerencia general y la Junta General de Socios de la Cooperativa de Servicios Múltiples Grupo San Román Andina, realicen una revisión detallada de las tareas de supervisión gerencial para identificar los aspectos que necesitan ser mejorados. Es fundamental que estas instancias presten atención a las áreas que recibieron una calificación baja por parte de los trabajadores y tomen las medidas necesarias para optimizar los procesos y actividades en dichas áreas. Además, deben garantizar la asignación de recursos adecuados para capacitar a los empleados en los procedimientos de control gerencial, asegurando que comprendan plenamente sus responsabilidades en la implementación de los controles. De esta manera, se podrá fortalecer



el nivel de supervisión gerencial en la cooperativa, contribuyendo a una gestión más eficiente y efectiva.

**QUINTA:** Se recomienda que la alta dirección, incluyendo la gerencia general y la Junta General de Socios de la Cooperativa de Servicios Múltiples Grupo San Román Andina, continúen trabajando en la mejora de la comunicación y el flujo de información hacia los trabajadores, especialmente en aquellas áreas donde se han identificado deficiencias. Para ello, se pueden implementar estrategias como la capacitación en habilidades comunicativas el personal necesita mejores herramientas de comunicación (como videollamadas, aplicaciones de mensajería instantánea e incluso el correo electrónico tradicional, cuando funciona). Sin embargo, la clave reside en crear un entorno de trabajo donde las personas realmente se comuniquen, compartan lo importante y confíen en que la honestidad no les causará problemas, en toda la cooperativa.

**SEXTA:** Se recomienda que la alta dirección, incluyendo la gerencia general y la Junta General de Socios de la Cooperativa de Servicios Múltiples Grupo San Román Andina, enfoque sus esfuerzos en fortalecer la supervisión del sistema de monitoreo y control. Es fundamental que revisen y actualicen los procedimientos actuales para asegurar que los controles se monitoreen de manera adecuada y efectiva. La supervisión debe ser rigurosa para garantizar la eficacia de los controles y prevenir posibles incumplimientos. Asimismo, es necesario implementar capacitaciones específicas para los trabajadores responsables de la supervisión del sistema.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arellana, J., Pérez, L., & Gómez, M. (2020). *Obstáculos en la implementación de control interno en Mipymes en Colombia*. Revista de Management de la Universidad de Palermo.
- Arredondo, P., & Romero, F. (2021). *El control interno en organizaciones cooperativas: Un estudio de caso en cooperativas de ahorro y crédito*. Revista de Administración y Finanzas, 32(4), 45–59.  
<https://doi.org/10.2135/raf.2021.0045>
- Avelino, R., Martínez, S., & López, F. (2021). *Control interno y gestión financiera de una empresa proveedora de alimentos*. 180 Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies, 2(4).  
<https://doi.org/10.51798/sijis.v2i4.155>
- Bravo Alay, S. S. (2020). *Control interno en la gestión de ventas de una empresa ferretera ABC ciudad de Guayaquil Ecuador-2019*. Repositorio Institucional.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/45845>
- Calsin Canaza, M. (2022). *Control interno de inventario y la rentabilidad de una empresa comercializadora de equipos informáticos de Juliaca 2021*. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/105044>
- Chapman, C. (1965). *Procedimiento de auditoría*. Colegio de Graduados en Ciencias Económicas de la Capital Federal.
- Chen, Y., Marshall, D., & Dawson, J. (2009). *Consumer attitudes towards a European retailer's private brand food products: An integrated model of Taiwanese consumers*. Journal of Marketing Management, 25(9–10), 875–891. <https://doi.org/10.1362/026725709X479273>
- Chiavenato, I. (1993). *Iniciación a la organización y técnica comercial*. McGraw Hill.



- Contraloría General de la República. (2014). *Marco conceptual del control interno*. Lima, Perú: Tarea Asociación Gráfica Educativa.
- Contraloría General de la República. (2017). *Resolución de Contraloría N° 004-2017-CG*. Perú.
- Contraloría General de la República. (2019, 28 de marzo). *Resolución de Contraloría N° 115-2019-CG*.  
[http://doc.contraloria.gob.pe/libros/2/pdf/RC\\_115-2019-CG.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/libros/2/pdf/RC_115-2019-CG.pdf)
- Ermes, A. (2022). *El control interno y su relación con los procesos crediticios en una entidad financiera de la provincia de Cutervo*. Repositorio Institucional.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/96379>
- Fernández Mamani, K. R., & Humpire Montenegro, B. P. (2022). *Control interno y su influencia en la gestión contable de las MiPymes del sector manufacturero de ADEPIA, Arequipa-2020*. Repositorio Institucional.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12867/5485>
- Fernández, R., & Martínez, V. (2021). *Gestión de riesgos y control interno en empresas cooperativas: Herramientas y estrategias para mejorar la eficiencia organizacional*. *Journal of Cooperative Management*, 19(1), 111–126.  
<https://doi.org/10.1080/25503234.2021.1870245>
- Fonseca, L. (2013). *Sistemas de control interno para organizaciones*. Lima, Perú: Instituto de Investigación en Accountability y Control (IICO).
- Gómez, M. L. (2019). *Control interno*. Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de Tucumán.  
<http://186.153.163.187:8080/xmlui/handle/123456789/29>



- Gutiérrez, M., & García, J. (2020). *La importancia del control interno en la gestión empresarial de las cooperativas: Teoría y prácticas actuales*. Revista Internacional de Economía y Finanzas, 14(2), 23–37. <https://doi.org/10.1016/j.reif.2020.04.003>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación (5a ed.)*. McGraw-Hill.
- Infante Huamán, R. (2018). *Procesos administrativos y el sistema de control interno en el Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones INICTEL-UNI del 2017*. Universidad César Vallejo. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/23718>
- Jacho Chambi, T. (2021). *El control interno y los procesos de gestión logística de las redes San Román Juliaca-2020*. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/87514>
- Jara, C. (2019). *Análisis de control interno bajo el modelo COSO en el proceso crediticio de la Cooperativa de ahorro y crédito Sayari de la región de Puno*. Universidad Peruana Unión. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/5410>
- Loaiza Vivanco, T. L. (2019). *El sistema de control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro de Andahuaylas–Cusco 2018*. Universidad Andina del Cusco. <https://hdl.handle.net/20.500.12557/3209>
- Mamani Soncco, E. (2022). *El control interno y los inventarios en la Empresa Fantasías Princesita SRL, Juliaca 2021*. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/104083>
- Martín, Q. M., & de Paz Santana, Y. D. R. (2007). *Tratamiento estadístico de datos con SPSS*. Editorial Universidad de Salamanca.



- Paredes, C., & Herrera, J. (2020). *El control interno en el sector cooperativo: Un enfoque de mejora continua*. *Revista de Gestión Empresarial y Economía*, 9(4), 101–116. <https://doi.org/10.21831/rege.2020.00945>
- Quispe Huamanchahua, S. (2022). *Control interno y gestión de tesorería en colaboradores de una Universidad de Lima Metropolitana, 2021*. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/1654>
- Ramírez, L., & López, A. (2022). *Evaluación del control interno en cooperativas de servicios múltiples: Un análisis en empresas de Juliaca*. *Revista de Contabilidad y Auditoría*, 25(3), 89–103. <https://doi.org/10.25100/rca.2022.01.010>
- Robbins, S. P., & DeCenzo, D. A. (2009). *Fundamentos de administración (6a ed.)*. Pearson Educación.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (1996). *Administración (5a ed.)*. México: Pearson.
- Ruedas Palacios, F. A. (2022). *Control interno y el inventario en una empresa comercial Guayaquil-Ecuador, 2022*. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/93983>
- Sánchez, M. C. Z., & Reyes, S. G. S. (2022). *Control interno y la importancia en la gestión administrativa en la compañía San Miguel Chade, Manabí-Ecuador*. *Ecuadorian Science Journal*, 6(2), 26.
- Stoner, J. A. F., Freedman, R. A., & Gilbert, D. R. (1996). *Administración (6a ed.)*. México.
- Torres, S., & Mendoza, A. (2022). *La evaluación del control interno y su impacto en la eficiencia organizacional de las cooperativas en Perú: Estudio de caso en Juliaca*. *Gestión y Desarrollo Empresarial*, 17(2), 75–90. <https://doi.org/10.3842/gde.2022.014>



Tupac, J. (2019). *Caracterización del control interno en los procedimientos administrativos del Banco Interamericano de Finanzas agencia Juliaca-2018.*

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

<https://hdl.handle.net/20.500.13032/13885>

Universidad de La Punta. (s.f.). *Acerca de la gestión operativa.*

[http://ulp.edu.ar/la\\_pedrera/material/dia3/CUADERNILLOS%20Dia%203.pdf](http://ulp.edu.ar/la_pedrera/material/dia3/CUADERNILLOS%20Dia%203.pdf)

Verona, J., & Parra, F. (2019, 15 de enero). *Grupo Verona.*

<https://grupoverona.pe/el-criterio-del-devengado-contable-vs-juridico/>

Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2002). *Marketing de servicios.* México: McGraw-Hill.



# ANEXOS



Matriz de consistencia

“CONTROL INTERNO EN LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE SERVICIOS MÚLTIPLES GRUPO SAN ROMÁN ANDINA SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA DE JULIACA, 2022”

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿Cómo es el control interno en los trabajadores de la cooperativa de servicios múltiples grupo San Román Andina sociedad de responsabilidad limitada de Juliaca – 2022?	Conocer el control interno en los trabajadores de la cooperativa de servicios múltiples grupo San Román Andina sociedad de responsabilidad limitada de Juliaca.	Existe buen control interno en los trabajadores de la cooperativa de servicios múltiples grupo San Román Andina sociedad de responsabilidad limitada de Juliaca - 2022	<b>Variable de Investigación</b>  <b>Control Interno</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Ambiente o entorno de control</li> <li>Evaluación de riesgos</li> <li>Actividades de control gerencial</li> <li>Información y comunicación</li> <li>Supervisión del sistema de control - monitoreo</li> </ol>	<b>MÉTODO:</b> Deductivo <b>TIPO:</b> Aplicado <b>NIVEL:</b> Descriptivo <b>DISEÑO:</b> No experimental.  <b>POBLACIÓN:</b> La población está constituida por los trabajadores de la Cooperativa de servicios múltiples grupo San Román Andina Sociedad de Responsabilidad Limitada asciende a 13 trabajadores.  <b>MUESTRA</b> De acuerdo a la fórmula para una
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS			
a. ¿Cómo es el ambiente de control en los trabajadores de la cooperativa de servicios múltiples grupo San Román Andina sociedad de responsabilidad limitada de Juliaca?  b. ¿Cómo es la evaluación de riesgos en los trabajadores de la cooperativa de servicios múltiples grupo San Román Andina sociedad de responsabilidad limitada de Juliaca?	a) Identificar el ambiente de control en los trabajadores de la cooperativa de servicios múltiples grupo San Román Andina sociedad de responsabilidad limitada de Juliaca.  b) Identificar la evaluación de riesgos en los trabajadores de la cooperativa de servicios múltiples grupo San Román Andina sociedad de			



<p>c. ¿Cómo son las actividades de control gerencial en los trabajadores de la cooperativa de servicios múltiples grupo San Román Andina sociedad de responsabilidad limitada de Juliaca?</p> <p>d. ¿Cómo es la información y comunicación en los trabajadores de la cooperativa de servicios múltiples grupo San Román Andina sociedad de responsabilidad limitada de Juliaca?</p> <p>e. ¿Cómo es la supervisión en los trabajadores de la cooperativa de servicios múltiples grupo San Román Andina sociedad de responsabilidad limitada de Juliaca?</p>	<p>responsabilidad limitada de Juliaca.</p> <p>c) Identificar las actividades de control gerencial en los trabajadores de la cooperativa de servicios múltiples grupo San Román Andina sociedad de responsabilidad limitada de Juliaca.</p> <p>d) Identificar la información y comunicación en los trabajadores de la cooperativa de servicios múltiples grupo San Román Andina sociedad de responsabilidad limitada de Juliaca.</p> <p>e) Identificar la supervisión en los trabajadores de la cooperativa de servicios múltiples grupo San Román andina Sociedad de Responsabilidad Limitada de Juliaca.</p>			<p>muestra probabilística se obtiene que la muestra estará representada por 13 individuos.</p>
--	--	--	--	--



### Matriz de datos

BD\_leyset Cano.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1 : codigo 1 Visible: 33 de 33 variables

	codigo	ci1	ci2	ci3	ci4	ci5	ci6	ci7	ci8	ci9	ci10	ci11	ci12	ci13	ci14	ci15	ci16	ci17	ci18	ci19	ci20	con_int	amt	
1	1	2	2	1	3	2	1	3	2	4	3	3	1	5	2	2	1	3	2	1	3	46		
2	2	5	4	3	5	4	3	5	3	5	2	3	4	5	2	4	4	4	4	4	2	5	76	
3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	4	4	90	
4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	5	4	3	3	4	4	2	4	56	
5	5	5	5	5	1	5	2	1	1	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	2	3	75	
6	6	2	2	1	3	2	1	3	2	4	3	3	1	5	4	2	4	5	5	5	5	5	62	
7	7	5	5	3	5	5	1	3	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5	4	3	5	85		
8	8	4	5	4	4	2	3	4	5	1	2	4	5	3	3	4	3	4	3	2	5	70		
9	9	5	5	4	4	4	2	4	4	5	4	4	4	4	3	4	2	4	3	3	2	74		
10	10	3	5	5	4	4	1	2	4	5	4	4	4	4	5	1	3	5	2	3	3	71		
11	11	2	2	4	5	4	2	2	2	5	2	1	3	5	5	3	4	5	4	3	3	66		
12	12	4	5	5	4	4	1	3	4	5	5	5	4	4	5	4	3	5	4	3	5	82		
13	13	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	1	5	5	81		
14																								
15																								
16																								
17																								
18																								
19																								
20																								
21																								
22																								
23																								
24																								
25																								
26																								
27																								
28																								

Vista de datos Vista de variables



**Instrumento**

**UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING**

**TÍTULO:** CONTROL INTERNO EN LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE SERVICIOS MÚLTIPLES GRUPO SAN ROMÁN ANDINA SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA DE JULIACA, 2022.

**Cuestionario**

El siguiente cuestionario tiene como propósito conocer como es el CONTROL INTERNO en los trabajadores de la Cooperativa de Servicios Múltiples Grupo San Román Andina S.R.L de Juliaca. Por favor, marque cada una de las siguientes proposiciones de la forma más objetiva y verídica.

Agradecemos anticipadamente su colaboración por ser trascendente para este estudio.

<b>1. Nunca</b>	<b>2. Casi nunca</b>	<b>3. A veces</b>
<b>4. Casi siempre</b>		<b>5. Siempre</b>

DIMENSIONES	Escala Likert				
	1	2	3	4	5
<b>Ambiente o entorno de control</b>					
1. La cooperativa actúa congruentemente con su integridad y valores éticos.					
2. La cooperativa promueve el conocimiento de las políticas y procedimientos de educación financiera en los trabajadores.					
3. En la cooperativa se practica la rendición de cuentas y la transparencia.					
4. La alta dirección de la cooperativa capacita a sus trabajadores para el cumplimiento de las funciones conforme al MOF.					
<b>Evaluación de riesgos</b>					
5. La cooperativa trasparenta y da a conocer el volumen de operaciones.					
6. La cooperativa evalúa los cambios que pueda afectar significativamente la rotación de personal.					
7. La información que se obtiene es congruente con los objetivos de reporte.					
8. La cooperativa iidentifica, analiza y da respuesta a tiempo a los riesgos que podría afectar sus procesos de servucción					
<b>Actividades de control gerencial</b>					



9. Las medidas de control gerencial contribuyen a la mitigación de los riesgos y diseño de procedimientos para la consecución de objetivos.					
10. El cumplimiento de los presupuestos y cronograma de actividades como herramienta de gestión financiera permite mejorar a la planeación de los gastos					
11. La organización evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno así como su liderazgo					
12. Las actividades de control gerencial fortalece la planeación funcional para la consecución de metas.					
<b>Información y comunicación</b>					
13. Se transmite confianza en la calidad de información					
14. Se evidencia seguridad en la capacidad técnica					
15. Se demuestra confianza en la comunicación de la información de control interno					
16. Hay respuesta segura e inmediata ante cualquier requerimiento.					
<b>Supervisión del sistema de control – monitoreo.</b>					
17. Las actividades de monitoreo realmente fortalece el sistema de control.					
18. La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas e independientes para determinar si los componentes del sistema están presentes y funcionando.					
19. La cooperativa promueve talleres y/o capacitaciones entorno a la relevancia del uso de la TICs para un mejor cumplimiento de funciones.					
20. La alta dirección promueve políticas de incentivos a los empleados capacitados para atención al cliente.					

### Hoja de validación del instrumento



**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING**

Título de la tesis: Control interno en los trabajadores de la Cooperativa de Servicios Múltiples Grupo San Román S.R.L. de Juliaca – Puno 2022.

**I. REFERENCIAS**

NOMBRE DEL EXPERTO : Roberto payé Colquehuanca  
PROFESIÓN : lic. EN ADMINISTRACIÓN  
CARGO ACTUAL : DIRECTOR  
GRADO ACADÉMICO : DOCTOR

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

1 = Deficiente 2=Regular 3 = Buena 4 = Muy buena 5= Excelente

INDICADORES	CRITERIOS	VALORES				
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado				X	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables				X	
3. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables					X
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficiente					X
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para cumplir los objetivos de la investigación					X
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos					X
8. COHERENCIA	Entre dimensiones, indicadores, ítems e índices					X
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación					X
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación					X

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p. 217)

Coefficiente de valorización porcentual, C = Total/50 = 48

**III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES**

**IV. RESOLUCIÓN**

Aprobado (C>75% = 0,75)   
Desaprobado (C<75% = 0,75)

Lugar y fecha: Juliaca, 01 marzo del 2023

[Firma]  
Firma  
DNI N° 02145441  
N° Celular 996-993377



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

Título de la tesis: Control interno en los trabajadores de la Cooperativa de Servicios Múltiples Grupo San Román S.R.L. de Juliaca – Puno 2022.

I. REFERENCIAS

NOMBRE DEL EXPERTO : David Gutierrez Mayta  
PROFESIÓN : Economista  
CARGO ACTUAL : Director Unidad de Investigación FACA  
GRADO ACADÉMICO : Doctor.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

1 = Deficiente 2=Regular 3 = Buena 4 = Muy buena 5= Excelente

INDICADORES	CRITERIOS	VALORES				
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado				X	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables				X	
3. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables					X
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficiente					X
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para cumplir los objetivos de la investigación					X
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos					X
8. COHERENCIA	Entre dimensiones, indicadores, ítems e índices					X
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación					X
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación					X

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p. 217)

Coefficiente de valorización porcentual, C = Total/50 = 47

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCIÓN

Aprobado (C>75% = 0,75)

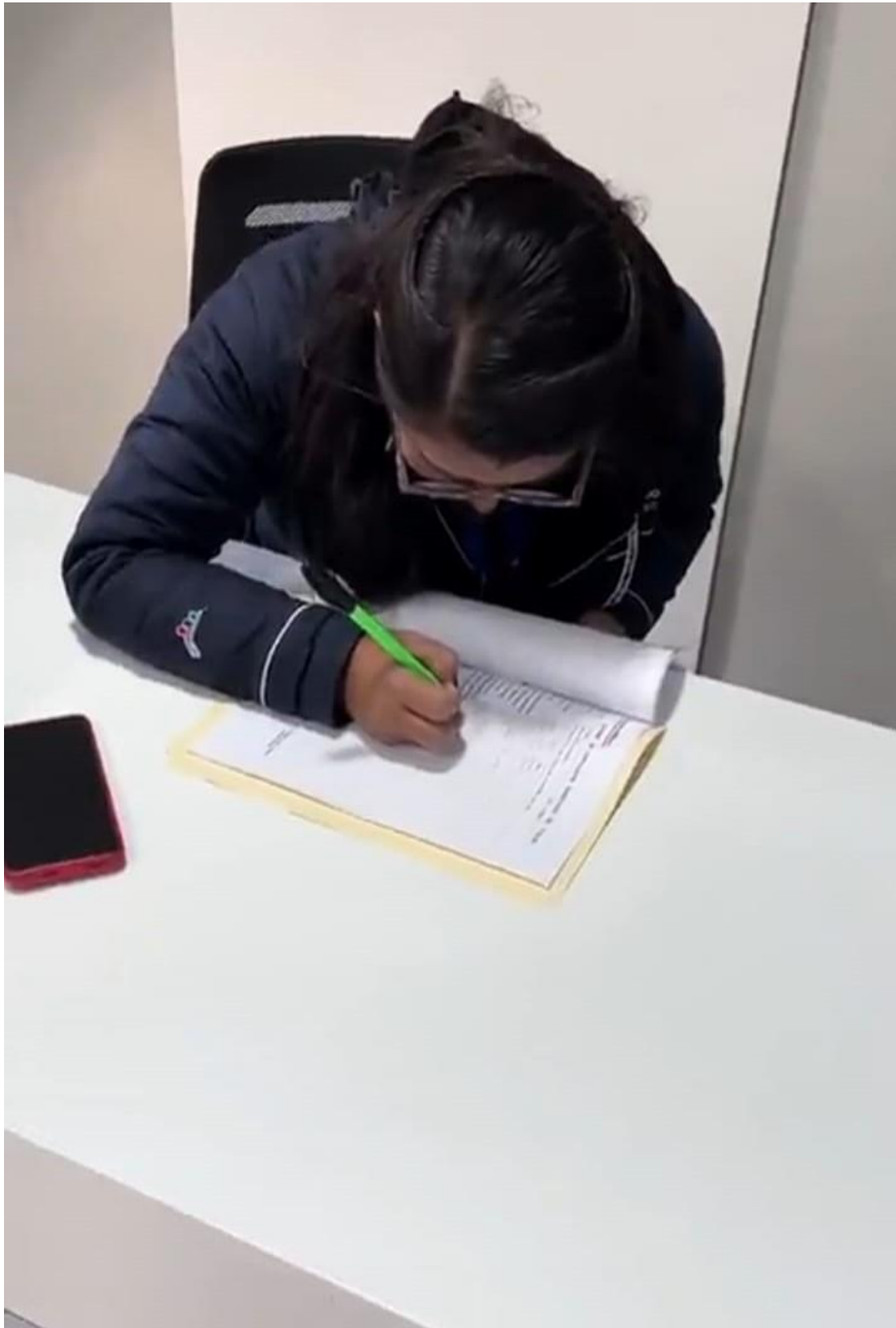
Desaprobado (C<75% = 0,75)

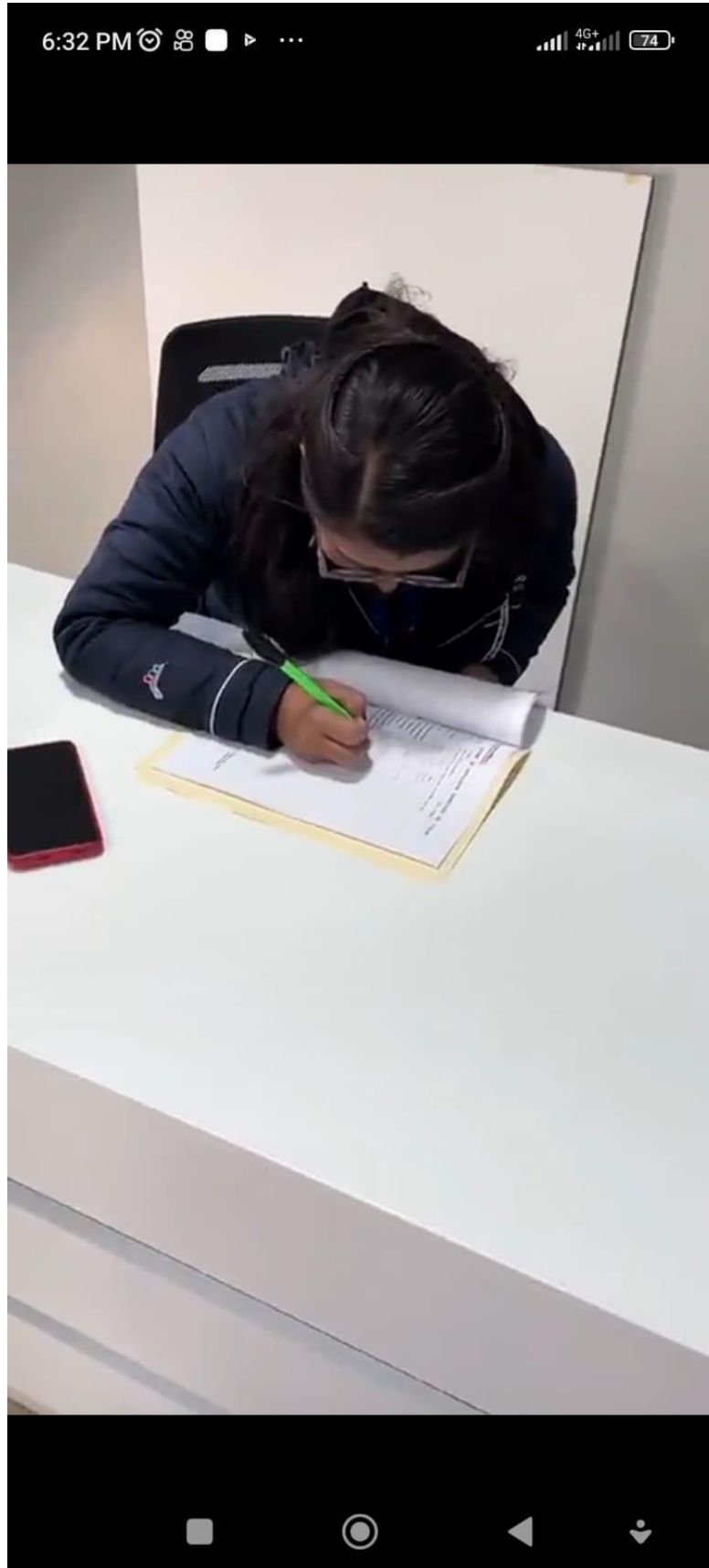
Lugar y fecha: Juliaca 01 de marzo del 2023

Firma  
DNI N° 02709816  
N° Celular 950087323

EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS:



















ANEXO 1  
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

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

Formato digital

Fecha de entrega: 17 de Julio 2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: JEYSET CANO CONDORI

Dirección: Urb. Anexo la Victoria Mz. A lote 1 – San Miguel – San Román

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 70154354

Teléfono: 942592194 email: jeyset14@gmail.com

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

Dirección: \_\_\_\_\_

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

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

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Escuela Profesional o Mención: ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

Título o Grado Académico a optar: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

Asesor: Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación  Tesis  Trabajo de Suficiencia Profesional  Trabajo Académico

Título: CONTROL INTERNO EN LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE SERVICIOS MÚLTIPLES GRUPO SAN ROMÁN ANDINA SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA DE JULIACA - PUNO 2022

Palabras claves, (3 a 5 términos): Cooperativa, control, desempeño, gestión

¿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: ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311 – UNESCO)

Firma de Autor



huella digital

17 de Julio del 2025

Fecha