



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**  
**PROGRAMA DE ESTUDIO DE CONTABILIDAD**

**EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE  
LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES Y REPRESENTACIONES MUELLE UNO  
E.I.R.L - TALARA, 2024**

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

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**  
**CONTABILIDAD FINANCIERA Y DE GESTIÓN**

**AUTOR**

**GONZALES VICENTE, JANET**  
**ORCID:0000-0002-4207-1320**

**ASESOR**

**RIVAS MENDOZA, MILAGROS ISABEL**  
**ORCID: 0000-0002-8539-3610**

**CHIMBOTE-PERÚ**  
**2024**



**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**

**PROGRAMA DE ESTUDIO DE CONTABILIDAD**

**ACTA N° 0349-064-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS**

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **12:10** horas del día **26** de **Diciembre** del **2024** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **CONTABILIDAD**, conformado por:

**QUIROZ CALDERON MILAGRO BALDEMAR** Presidente  
**ESPEJO CHACON LUIS FERNANDO** Miembro  
**VIVAS LANDA ESTHER ELIZABETH** Miembro  
**. RIVAS MENDOZA MILAGROS ISABEL** Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES Y REPRESENTACIONES MUELLE UNO E.I.R.L - TALARA, 2024**

**Presentada Por :**  
(1203051012) **GONZALES VICENTE JANET**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **16**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el **TITULO PROFESIONAL** de **Contador Público**.

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

**QUIROZ CALDERON MILAGRO BALDEMAR**  
Presidente

**ESPEJO CHACON LUIS FERNANDO**  
Miembro

**VIVAS LANDA ESTHER ELIZABETH**  
Miembro

**. RIVAS MENDOZA MILAGROS ISABEL**  
Asesor



## CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES Y REPRESENTACIONES MUELLE UNO E.I.R.L - TALARA, 2024 Del (de la) estudiante GONZALES VICENTE JANET , asesorado por RIVAS MENDOZA MILAGROS ISABEL se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 0% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 25 de Marzo del 2025



Mgtr. Roxana Torres Guzman  
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

## **Dedicatoria**

A mis hijos que a pesar de su corta edad me ayudaron con su comprensión de robarles parte de su tiempo y así poder cumplir este sueño

## **Agradecimiento**

A Dios y a mis hijos que son el motor y motivo de mi superación personal, profesional y demostrarle que a pesar de los obstáculos que hay en la vida tenemos que lograr conseguir nuestros sueños.

## Índice general

Carátula.....	I
Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento.....	V
Índice general.....	VII
Lista de tablas.....	VII
Lista de figuras.....	VIII
Resumen.....	X
Abstract.....	XI
I. Planteamiento del problema.....	1
II. Marco teórico.....	5
2.1 Antecedentes.....	5
2.2 Bases teóricas.....	18
2.3 Hipótesis.....	26
III. Metodología.....	27
3.1 Tipo, nivel y diseño de la investigación.....	27
3.2 Población.....	28
3.3 Operacionalización de las variables.....	30
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	31
3.5 Método de análisis de datos.....	31
3.6 Aspectos éticos.....	32
IV. Resultados.....	33
V. Discusión.....	38
VI. Conclusiones.....	42
VII. Recomendaciones.....	44
Referencias bibliográficas.....	45

Anexos .....	54
Anexo 01. Carta de recojo de datos .....	54
Anexo 02. Documento de autorizacion para el desarrollo de la investigacion.....	54
Anexo 03. Matriz de Consistencia.....	54
Anexo 04. Instrumento de recolección de información.....	56
Anexo 05. Ficha técnica de los instrumentos. ....	60
Anexo 06. Formato de consentimiento informado u otros .....	63

## Lista de tablas

Tabla 1. Incidencia entre el control interno y la planeación en la empresa SERVICIOS GENERALES Y REPRESENTACIONES MUELLE UNO E.I.R.L.....	36
Tabla 2. Incidencia entre el control interno y la organización en la empresa SERVICIOS GENERALES Y REPRESENTACIONES MUELLE UNO E.I.R.L.....	37
Tabla 3. Incidencia entre el control interno y la dirección en la empresa SERVICIOS GENERALES Y REPRESENTACIONES MUELLE UNO E.I.R.L...	38
Tabla 4. Incidencia entre el control interno y la evaluación en la empresa SERVICIOS GENERALES Y REPRESENTACIONES MUELLE UNO E.I.R.L.....	39
Tabla 5. Incidencia del control interno en la gestión administrativa de la empresa Servicios generales y representaciones MUELLE UNO E.I.R.L.....	40

## **Resumen**

El control interno es un conjunto de procedimientos y políticas implementadas por una organización para salvaguardar sus activos, garantizar la precisión de la información financiera y promover la eficiencia operativa; el objetivo fue: Determinar la incidencia del control interno en la gestión administrativa de la empresa Servicios generales y representaciones MUELLE UNO E.I.R.L. - Talara. 2024; la investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental de corte transversal, se tomó una población muestral de 20 trabajadores; para recopilar la información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 23 preguntas en escala de Likert; los resultados muestra una fuerte correlación positiva entre el control interno y la gestión administrativa de la empresa Servicios generales y representaciones MUELLE UNO E.I.R.L, dicha relación se ve expresada en un valor de 0,992. Se pudo concluir que, estadísticamente existe correlación entre ambas variables, ya que en la empresa el control interno está teniendo el impacto positivo que debería tener en la gestión administrativa.

**Palabras clave:** Control interno, gestión administrativa, información

## **Abstract**

Internal control is a set of procedures and policies implemented by an organization to safeguard its assets, ensure the accuracy of financial information, and promote operational efficiency; The objective was: To determine the impact of internal control on the administrative management of the company General Services and Representations MUELLE UNO E.I.R.L. - Talara. 2024; The research was quantitative, descriptive-correlational level, non-experimental cross-sectional design, a sample population of 20 workers was taken; to collect the information, the survey technique was applied and as an instrument a questionnaire of 23 questions on a Likert scale; The results show a strong positive correlation between internal control and administrative management of the company General Services and Representations MUELLE UNO E.I.R.L, this relationship is expressed in a value of 0.992. It was possible to conclude that, statistically, there is a correlation between both variables, since in the company internal control is having the positive impact that it should have on administrative management.

**Keywords:** Internal control, administrative management, information

## **I. Planteamiento del problema de investigación**

### **1.1. Descripción del problema**

A nivel mundial las Mipymes se posicionan como motores de la innovación, evidenciando una mayor inclinación a implementar iniciativas creativas en comparación con las grandes empresas. Sin embargo, estas entidades económicas enfrentan diversos retos que necesitan ser atendidos para asegurar su crecimiento y desarrollo sostenible. En este contexto, el apoyo de las administraciones públicas y las organizaciones empresariales es crucial para que las Mipymes puedan superar las dificultades y alcanzar su máximo potencial. De cara al futuro, se anticipa que estas organizaciones desempeñen un papel aún más relevante en el ámbito económico global (Aguilar, 2023)

En Alemania, después de la pandemia de coronavirus, ha resurgido de manera notable el interés por emprender, evidenciado por un incremento del 15 % en la creación de startups durante el primer semestre de 2024 en comparación con el mismo periodo de 2023; se suele recomendar a las nuevas empresas que busquen alianzas con las pymes. Por un lado, se encuentran las empresas innovadoras, jóvenes y creativas; por otro, las pequeñas y medianas empresas consolidadas y financieramente sólidas. No obstante, esta estrategia que parecía lógica ha sido un tanto olvidada recientemente, ya que se ha observado una disminución en el número de colaboraciones (Ralf, 2024)

En España, el sistema de control interno de las Administraciones Públicas atraviesa una crisis, resultado de su falta de eficacia para abordar los problemas de mala gestión, despilfarro y corrupción que inquietan a la sociedad. Esta crisis se refleja en constantes modificaciones en la manera de ejercer el control y, especialmente, en la diversidad de enfoques sobre lo que se considera control interno (Miaja, 2024)

En Latinoamérica, en el caso de México, un estudio señala la contribución de las microempresas a la Producción Bruta Total del 52% y contribuyendo a la generación de un 73% de la empleabilidad. Al absorber una parte importante de la población que participa activamente en la economía, son medidas por el dinamismo, la posibilidad del crecimiento dentro del mercado y su facilidad de adaptación a las nuevas tecnologías. Al ser de importancia para la mejora en el entorno de la economía nacional, es necesario incluir acciones que permitan su crecimiento y consolidación, ya que a pesar de su contribución éstas presentan un alto nivel de fracaso empresarial que tiene como causas principales, la informalidad, falta de control en el aspecto interno, y una pobre preparación de las gerencias en los diversos aspectos contables y financieros. (Reyes et al., 2022)

En Venezuela, el control interno resulta beneficioso para la organización, ya que facilita el logro de objetivos a través de las modificaciones que se llevan a cabo. Entre los principales beneficios se destacan: fomenta la mejora en la gestión institucional, tanto en el ámbito administrativo como en otros sectores de la entidad, previene la corrupción, refuerza a la institución en su búsqueda de metas, evitando la pérdida de recursos, y garantiza el cumplimiento de la normativa vigente, lo que contribuye a mantener una imagen institucional favorable ante los usuarios internos y externos (Cabrera et al., 2021).

En Ecuador, el control interno puede ser entendido de manera amplia como un proceso llevado a cabo por el consejo de administración y otros miembros de una entidad, cuyo propósito es ofrecer un nivel razonable de seguridad en relación con el cumplimiento de ciertos objetivos. Estos incluyen la eficacia y eficiencia de las operaciones, la fiabilidad de los informes financieros y el respeto a las leyes y regulaciones pertinentes. Además, el control interno se ha consolidado como una herramienta fundamental para que la dirección de cualquier organización logre una seguridad razonable en el cumplimiento de sus metas institucionales y pueda rendir cuentas sobre su gestión a las partes interesadas (Zambrano & Concha, 2021).

En el contexto peruano las Mypes no perfeccionan los elementos del control interno tales como el ambiente de control, actividades de control, evaluación y supervisión ya que es muy baja su participación en las organizaciones. Por lo tanto, Escobar determino que, el nivel de control interno bajo y medio en un nivel variable fueron 62% y 38% respectivamente, lo que significa que la empresa no ha diseñado adecuadamente su control de actividades, lo mismo en los componentes de control de actividades e información y comunicación los niveles más bajos se encontraron con 88% en nivel bajo y 12% en nivel medio, seguido por ambiente de control, monitoreo continuo y evaluación de riesgos en nivel bajo debido a la falta de énfasis en la gestión de cumplimiento y aplicación de control interno. Existen debilidades en la separación de funciones, por lo que cada organización necesita implementar controles internos relacionados con el tamaño de la empresa y el negocio que desarrolla, de manera que pueda mejorar el proceso de información en tiempo real y en tiempo y forma pues así se evitara y ayudara a reducir el riesgo (Escobar et al, 2022)

En Perú, se han establecido una serie de directrices para las empresas y entidades del sector público, con el objetivo de optimizar sus operaciones. Estas directrices se actualizan continuamente en respuesta al crecimiento del mercado. Para alcanzar sus metas, es fundamental que estas organizaciones implementen medidas de control

efectivas. Entre los errores más frecuentes que enfrentan las empresas y entidades públicas se encuentran el desbordamiento de gastos y la falta de controles internos, lo que puede resultar en la realización de gastos inapropiados. Además, la ausencia de tecnologías de información y comunicación contribuye a un desorden en la gestión de actividades administrativas, económicas y financieras (Córdova et al., 2022)

Se analiza la implementación de las tecnologías de la información y la comunicación en el crecimiento de las micro y pequeñas empresas del distrito de Huánuco, específicamente en el sector de la construcción. Estas empresas representan cerca del 50% de los ingresos en cualquier nación, lo que les otorga una relevancia considerable, ya que su modernización también impulsa la modernización del país en su conjunto. Los hallazgos indican que el 95% de las empresas constructoras en Huánuco están familiarizadas con las aplicaciones de las tecnologías de la información y la comunicación, siendo el comercio electrónico (18.9%) la herramienta más utilizada. Para el 69% de las empresas, Internet desempeña un papel crucial en sus operaciones de compra y venta, ya que su flexibilidad les permite satisfacer de manera efectiva sus requerimientos (Cajas et al. 2022)

En Lima, las pequeñas y medianas empresas (pymes) representan, a nivel global, una fuerza crucial en el desarrollo económico de los países. Su impacto se manifiesta en la creación de empleo, ya que más de la mitad de los puestos de trabajo provienen de este sector. Además, su contribución al Producto Interno Bruto (PIB) es notable, así como su participación en diversas metodologías de producción mediante el uso de tecnología. Es evidente que su relevancia se aprecia mejor al considerar a las pymes en su conjunto, en lugar de analizarlas de forma aislada. No obstante, a pesar de su significativa influencia, son las pymes las que más sufren cuando enfrentan problemas de liquidez, lo que puede llevar a la paralización de sus operaciones. En este contexto, el sistema financiero se presenta como una solución viable, cuyo objetivo principal es asegurar una adecuada distribución de los recursos financieros. Esto implica evaluar la situación económica de prestamistas y prestatarios, considerando aspectos como liquidez, rentabilidad y riesgo, con el fin de mantener un mercado equilibrado y eficiente (Gómez et al. 2022)

En el entorno de la realidad problemática descrita, se considera en estudio a la empresa MUELLE UNO E.I.R.L. identificada con RUC 20526250509, la empresa inicio sus actividades el 22 de noviembre del 2010, su domicilio fiscal está ubicado en Av. A N 143 Int. 001P C.H. Talara. La actividad económica es la venta de comida. Su representante legal es Pacheco Rojas Rosario Esther. Hay una serie de problemas,

debilidades y brechas en los diversos procesos de la empresa que dificultan el logro de las metas y objetivos comerciales. Su principal problema es la aplicación empírica del control interno, seguido de varias deficiencias en la gestión financiera, que afectan gravemente su funcionamiento y sostenibilidad. Debido a la falta de sistemas de control interno, faltaron procedimientos formales y documentados para realizar actividades críticas como distribución de alimentos, las bebidas no inventariadas, etc. Del mismo modo, la falta de segregación de funciones y de supervisión adecuada de las actividades puede dar lugar a irregularidades, fraudes o errores que pasan desapercibidos. La mala ejecución de los procesos de autorización y registro, dificultó el seguimiento de las operaciones de la empresa y la toma de decisiones reflexivas.

## **1.2. Formulación del problema**

¿Cuál es la incidencia del control interno en la gestión administrativa de la empresa servicios generales y representaciones MUELLE UNO E.I.R.L. - Talara. 2024?

## **1.3. Objetivo general**

Determinar la incidencia del control interno en la gestión administrativa de la empresa Servicios generales y representaciones MUELLE UNO E.I.R.L. - Talara. 2024

## **1.4. Objetivos específicos**

Determinar la incidencia entre el control interno y la planeación en la empresa servicios generales y representaciones MUELLE UNO E.I.R.L. - Talara. 2024

Determinar la incidencia entre el control interno y la dirección en la empresa servicios generales y representaciones MUELLE UNO E.I.R.L. - Talara. 2024

Determinar la incidencia entre el control interno y la organización en la empresa servicios generales y representaciones MUELLE UNO E.I.R.L. - Talara. 2024

Determinar la incidencia entre el control interno y el control en la empresa servicios generales y representaciones MUELLE UNO E.I.R.L. - Talara. 2024

## **1.5. Justificación**

### **1.5.1. Justificación teórica**

La justificación teórica del control interno en la empresa Servicios Generales y Representaciones Muelle Uno EIRL radica en su capacidad para mejorar la gestión administrativa, asegurar el uso eficiente de recursos y proporcionar un marco para el

cumplimiento normativo. Esto no solo contribuye al crecimiento sostenible de la empresa, sino que también les permite competir competitivamente en un mercado cada vez más desafiante.

### **1.5.2. Justificación práctica**

La justificación práctica del estudio sobre el control interno en la empresa Servicios Generales y Representaciones Muelle Uno EIRL se fundamenta en su capacidad para mejorar la eficiencia operativa, facilitar la toma de decisiones informadas, prevenir riesgos y asegurar el cumplimiento normativo. Estos elementos son esenciales para la gestión administrativa efectiva en microempresas peruanas, contribuyendo así a su estabilidad y éxito a largo plazo.

### **1.5.3. Justificación metodológica**

Porque nos permite conocer de cerca sobre la observancia y aplicación de las normas de control interno en todos los niveles de la empresa y su incidencia en la gestión administrativa, teniendo en cuenta su estructura organizacional y administrativa. Por lo que, considero que el presente trabajo de investigación se justifica por cuanto es necesario y conveniente que el gerente de la empresa, vele y se preocupe en desarrollar acciones y actividades de control interno en la búsqueda de resultados eficientes en la administración, fiscalización y control de su gestión y, sobre todo, en el logro de las metas y objetivos institucionales.

## **II. Marco Teórico**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1. Internacionales**

Shulca (2023), en su tesis titulado: La gestión administrativa y el desarrollo organizacional en la Jurech Periodo 2019-2021. Cuyo objetivo fue determinar de qué manera la gestión administrativa incide en el desarrollo organizacional de la JURECH. Ecuador. La metodología empleada fue: hipotético deductivo, descriptiva, documental, no experimental; para el recojo de información se aplicó la técnica de la entrevista y encuesta. Los resultados indicaron que la gestión administrativa tiene un impacto directo en el desarrollo diario de los diversos procesos administrativos de la organización. En el caso de la JURECH, aunque se implementa una gestión administrativa, su falta de rigor ha provocado una disminución en el rendimiento del personal, lo que limita la eficacia en el desempeño de los trabajadores. Este comportamiento repercute negativamente en el desarrollo organizacional, como se puede deducir a partir de los datos e información del periodo de gestión anterior. De esta manera se llega a la siguiente conclusión, la ausencia de una planificación institucional lleva al personal a incumplir con sus tareas, actividades y funciones propias de su cargo, lo que afecta directamente la gestión administrativa y, por ende, el desarrollo organizacional de la Junta, así como el cumplimiento de los objetivos personales, de área y de la JURECH. La adopción de nuevas estrategias que se ajusten a la realidad y necesidades de la organización puede consolidar y fortalecer la gestión administrativa, optimizando así el uso de los recursos y manteniendo un mayor control sobre las actividades y procesos, lo que contribuye a la mejora continua del desarrollo organizacional y al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Pilla (2022), en su tesis titulado: El control interno como herramienta de gestión administrativa. Cuyo objetivo fue analizar la importancia del control interno como herramienta de gestión administrativa en los Gobiernos Autónomos descentralizados parroquiales rurales del cantón Pelileo. Ecuador. La metodología empleada fue: de enfoque cuantitativo, de diseño transversal, tipo observacional, descriptiva. Explicativa y de campo; para el recojo de información se aplicó la técnica de la entrevista y encuesta. Los resultados indicaron que el control interno actúa como una herramienta fundamental que respalda el modelo de gestión pública, facilitando el logro de los objetivos establecidos con un enfoque de excelencia en la prestación de servicios a la comunidad. Esta situación ha impulsado su incorporación en la cultura de las entidades públicas en Ecuador. El control interno comprende un conjunto de procesos diseñados para asegurar

la utilización eficiente de los recursos humanos, materiales y financieros, así como el cumplimiento de las normativas legales, la oportunidad de la información y la protección del patrimonio público. La falta de observancia de estos procesos puede representar un riesgo que obstaculiza el cumplimiento de los objetivos de control, lo que resalta la necesidad de implementar medidas adecuadas para la toma de decisiones y fomentar una cultura orientada a resultados que minimice el riesgo en sus tres etapas: previa, continua y posterior, abarcando cinco componentes según el modelo COSO: ambiente de control, evaluación del riesgo, información y comunicación, y supervisión y monitoreo. De esta manera se llega a la siguiente conclusión, la gestión administrativa se refiere a tareas coordinadas que promueven el uso eficiente de los recursos para alcanzar los objetivos, logrando así los mejores resultados. Estas actividades incluyen la planificación, organización, dirección y control, llevadas a cabo de manera coordinada para cumplir con las metas y objetivos establecidos, mediante la implementación de políticas y prácticas necesarias que garantizan el adecuado funcionamiento de los recursos públicos.

Moreno (2021), en su tesis titulado: Evaluación del rol del control interno en la gestión administrativa de cinco alcaldías locales, Bogotá D.C. 2012-2020. Cuyo objetivo fue evaluar la incidencia del rol de evaluación y seguimiento del control interno sobre la eficacia y eficiencia de la gestión administrativa, en las alcaldías locales Bosa, Suba, Kennedy, Engativá y Ciudad Bolívar, durante el período 2012 a 2020. Colombia. La metodología empleada fue: Mixta que incluyó la recopilación y el análisis de datos cualitativos y cuantitativos, de tipo no experimental, bibliográfico y de campo; para el recojo de información se aplicó la técnica de la entrevista y encuesta. Los resultados ndicaron que, con la llegada de la Nueva Gestión Pública, surgió la necesidad de reformar la gestión del Estado, lo que implicó someter la acción pública a un control más riguroso. Esto va más allá de la simple evaluación de la aplicación de procedimientos y normas administrativas existentes; se hizo necesario evaluar los resultados del desempeño mediante la medición de indicadores y evaluaciones sistemáticas, generalmente ex post, así como realizar seguimientos para determinar la eficacia, eficiencia y economía de dicha acción pública. Este enfoque sigue siendo relevante y constituye el núcleo de diversas transformaciones en los modelos administrativos colombianos, como MIPG, MECI y la implementación de las Líneas de Defensa. Todo esto está vinculado a la gestión interna y al control interno, que buscan principalmente la mejora continua de la calidad en las entidades públicas, con el objetivo de alcanzar las metas y objetivos institucionales, además de fortalecer la gestión pública orientada a resultados para generar valor público,

protegiendo los recursos públicos y asegurando la prestación de servicios y el bienestar de los ciudadanos. De esta manera se llega a la siguiente conclusión, el control interno en las entidades públicas es un componente esencial para su correcto funcionamiento, y su relevancia radica en las funciones y roles que desempeña, ya que debe proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos y contribuir al cumplimiento de la función pública de manera eficiente, eficaz y económica. No obstante, estos principios aún se encuentran en proceso de construcción y consolidación en las alcaldías locales de Bogotá, considerando los resultados obtenidos en esta investigación sobre el papel de evaluación y seguimiento que desempeñó el control.

Fuentes y Forero (2021), en su artículo titulado: Modelos de control interno y su aplicación en las pequeñas y medianas empresas de Colombia. Cuyo objetivo fue exponer los diferentes modelos de control interno y su aplicación a las pequeñas y medianas empresas en Colombia. Colombia. La metodología empleada fue: tipo descriptiva, transversal, no experimental; para el recojo de información se aplicó la técnica de la entrevista y encuesta. Los resultados indicaron que, dado que las Pymes en Colombia son empresas con recursos limitados, la implementación de un modelo o norma de control podría facilitar una mejor planificación y contextos tanto internos como externos. Esto, a su vez, fortalecería la creación de alianzas estratégicas, promoviendo una cultura de gestión de riesgos entre empresas del mismo sector económico, lo que se traduciría en una motivación sostenida a lo largo del tiempo para las organizaciones. Estos modelos permiten que, al identificar los riesgos, las Pymes realicen un análisis exhaustivo para determinar qué aspectos de su operación están en riesgo y llevar a cabo el análisis correspondiente, ya que la materialización de estos riesgos podría tener consecuencias graves para la empresa. De esta manera se llega a la siguiente conclusión, un sistema de control interno bien diseñado ayudará a la entidad a proteger sus recursos, evitando pérdidas por fraude o negligencia, y a detectar desviaciones que puedan comprometer el cumplimiento de sus objetivos. Además, proporcionará fiabilidad e imparcialidad al contar con información oportuna y accesible, lo que favorece la eficiencia y eficacia en los procesos de negocio y en los objetivos establecidos en la planificación estratégica.

### **2.1.2. Nacionales**

Zamora (2024), en su tesis titulada: “Relación entre control interno y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de San Marcos-Cajamarca 2023”. Cuyo objetivo fue determinar la relación entre control interno y la gestión administrativa en la

municipalidad Provincial de San Marcos - Cajamarca 2023. Cajamarca. La metodología utilizada fue de tipo cuantitativa, nivel correlacional, con un diseño no experimental y transversal. Los resultados indicaron que, se observa una correlación directa moderada entre la variable de control interno y la dimensión de planeación de la gestión administrativa, con un nivel de significancia de 0.004. Esto indica que los objetivos establecidos por la Municipalidad Provincial de San Marcos son apropiados, lo cual se refleja en los resultados obtenidos. La relación entre la variable de control interno y la dimensión de organización de la gestión administrativa también muestra una correlación directa moderada, con un valor de 0.434 en Tau b de Kendall, lo que sugiere que una buena organización está respaldada por un control interno eficiente. Asimismo, entre la variable de control interno y la dimensión de dirección de la gestión administrativa se presenta una correlación directa moderada, con un resultado de 0.005 en la prueba de hipótesis, lo que valida la hipótesis planteada. Esto indica que hay un control adecuado en el área administrativa gracias a un control interno eficaz. La variable de control interno se relaciona de manera directa y moderada con la dimensión de control, obteniendo un resultado de 0.370 en Tau b de Kendall y un valor de p de 0.023, lo que respalda la hipótesis formulada. De esta manera se llega a la siguiente conclusión, en cuanto a la variable de gestión administrativa y la dimensión de ambiente de control de la Municipalidad Provincial de San Marcos, se evidencia una correlación directa moderada, con un resultado de 0.449 en la prueba de hipótesis y un nivel de significancia de 0.005, lo que demuestra la eficiencia del ambiente de control en la gestión administrativa. Por último, se establece una correlación entre la gestión administrativa y la dimensión de evaluación de riesgos de la variable de control interno en la Municipalidad Provincial de San Marcos, dado que se obtuvo un resultado inferior al 5% (0.005) en la prueba de hipótesis.

Huamán (2023), en su tesis titulada: “Control interno y su incidencia en la gestión administrativa de las Pyme del sector Transporte del Perú: Caso de la Empresa Shalom Empresarial S.A.C. Ayacucho, 2023”. Cuyo objetivo fue determinar y describir la incidencia del Control interno en la gestión administrativa de las PYME del sector transportes del Perú y de la empresa Shalom Empresarial S.A.C. - Ayacucho, 2023. Ayacucho. La metodología utilizada fue de nivel descriptivo, tipo cualitativa, diseño no experimental. Los resultados indicaron que, un control interno efectivo contribuye al desarrollo óptimo de la organización. Además, se destaca que fomentar valores éticos entre mejora la conducta organizacional. La correcta asignación de responsabilidades y

funciones a los empleados también se relaciona con un aumento en los resultados empresariales. Asimismo, la evaluación de riesgos está vinculada al cumplimiento de los objetivos organizacionales, lo que beneficia a la empresa. La disponibilidad de información oportuna, actual, precisa, completa y protegida es fundamental para la organización. Las evaluaciones continuas e independientes son esenciales para mejorar la estructura organizativa. Un control interno adecuado también potencia la rentabilidad de la empresa. Por otro lado, la supervisión constante de las operaciones administrativas y de adquisiciones tiene un impacto significativo en la gestión. Finalmente, se señala que un sistema de control interno deficiente puede generar efectos negativos en los resultados de la organización. De esta manera se llega a la siguiente conclusión, el control interno es fundamental para el desarrollo efectivo de la empresa, ya que promueve valores éticos que mejoran la conducta organizacional. Además, se encarga de asignar de manera adecuada las responsabilidades y funciones a los empleados, así como de evaluar los riesgos asociados con el cumplimiento de los objetivos organizacionales, lo que contribuye a la mejora de la empresa. También es importante destacar que la información que es oportuna, actual, precisa y completa facilita la toma de decisiones adecuadas y en el momento correcto. Las evaluaciones continuas e independientes son esenciales para optimizar la estructura organizativa. Un control interno eficaz no solo potencia la rentabilidad de la empresa, sino que también influye en la gestión general. La supervisión constante de las operaciones administrativas y de las adquisiciones es crucial para una gestión efectiva. Por otro lado, un sistema de control interno deficiente puede tener efectos negativos que impactan adversamente en la organización.

Simón y Melón (2021), en su tesis titulada: “El control interno y la gestión administrativa en la Empresa Clase – A. Trujillo”. Cuyo objetivo fue evaluar de qué manera se relaciona el control interno con la gestión administrativa en la empresa Clase – A, Trujillo. Trujillo. La metodología utilizada fue de tipo básica, método hipotético deductivo, con un diseño no experimental. Los resultados indicaron que, el control interno mostró una relación alta y significativa con la gestión administrativa en la empresa Clase – A, ubicada en Trujillo. Según la prueba de Pearson, la correlación fue de  $0.992^{**}$  y el valor de significancia fue de  $0.000$ . Esto sugiere que un control interno adecuado puede mejorar la gestión administrativa, lo que a su vez se traduce en una mayor calidad en los servicios ofrecidos por la empresa. Asimismo, el control interno también presentó una relación alta y significativa con la dimensión de planeación de la variable gestión administrativa en la misma empresa, con una correlación de  $0.841^{**}$  y un valor de

significancia de ,002. Esto indica que, al implementar un control interno efectivo en la planeación, se logrará cumplir con los plazos establecidos en el plan de mejora del servicio. En cuanto a la dimensión de organización de la variable gestión administrativa, el control interno mostró una relación moderada y significativa, con una correlación de 521\*\* y un valor de significancia de ,002. Esto implica que el control interno es fundamental para mantener una organización eficiente dentro de la empresa, asegurando que cada actividad se ejecute conforme a lo previsto. Finalmente, en relación con la dimensión de dirección de la variable gestión administrativa, el control interno también tuvo una relación moderada y significativa, con una correlación de 675\*\* y un valor de significancia de ,001. Aunque la correlación es moderada, el control interno permite supervisar que la dirección de la empresa se ejecute de manera adecuada, facilitando el logro de los objetivos establecidos. De esta manera se llega a la siguiente conclusión, el control interno mostró una relación elevada y significativa con la dimensión de control de la variable gestión administrativa en la empresa Clase – A, ubicada en Trujillo. Según el análisis de correlación de Pearson, se obtuvo un valor de ,753\*\* y un nivel de significancia de ,003. Esta situación se debe a que el control interno necesita establecer una comunicación fluida con el control de la gestión administrativa, para asegurar que ambos verifiquen el cumplimiento de los objetivos establecidos por la empresa.

Melgarejo (2021), en su tesis titulada: “Control interno y su incidencia en la gestión administrativa de Provias Nacional 2020”. Cuyo objetivo fue determinar cómo el control interno incide en la gestión administrativa de Provias Nacional 2020. Lima. La metodología utilizada fue de tipo básica, enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental. Los resultados indicaron que, el control interno tiene un impacto positivo en la gestión administrativa de Provias Nacional 2020, aunque en un nivel bajo, como lo indica el índice de Nagelkerke de 0,288, lo que significa que su influencia es del 28,8%. Esto sugiere que el control interno actúa como un pilar fundamental del sistema contable de la organización, asegurando la fiabilidad de los estados financieros y facilitando auditorías efectivas que evalúan la gestión institucional, contribuyendo así a la prevención de problemas de corrupción. En cuanto a los objetivos específicos, se observa que el control interno también tuvo un efecto positivo en la planificación de la gestión administrativa de Provias Nacional 2020, con un índice de Nagelkerke de 0,273, lo que representa una influencia del 27,3%. Asimismo, su impacto en la organización de la gestión administrativa se refleja en un índice de 0,219, equivalente a un 21,9%. Sin embargo, el control interno no mostró un efecto positivo en la dirección de la gestión

administrativa, con un índice de 0,174, lo que indica una influencia del 17,4%, aunque este resultado no es estadísticamente significativo. Por otro lado, se registró un impacto positivo en el control de la gestión administrativa, con un índice de 0,189, lo que representa una influencia del 18,9%. Se concluye que el control interno tiene un impacto positivo en la gestión administrativa de Provias Nacional 2020, aunque en un nivel bajo, como lo señala el índice de Nagelkerke de 0,288, lo que implica una influencia del 28,8%. Esto sugiere que el control interno actúa como un pilar fundamental del sistema contable de la organización, asegurando la fiabilidad de los estados financieros y facilitando auditorías confiables que evalúan la gestión de la institución, contribuyendo así a la prevención de problemas significativos de corrupción.

### **2.1.3. Regionales o Locales**

La Torre (2019), en su tesis titulada: “El control interno y su incidencia en la gestión administrativa del área recursos humanos de la empresa Proyecciones Audio Vox S.A.C. en Ica-2018”. Cuyo objetivo fue determinar y describir el Control Interno y su incidencia en la gestión administrativa del área Recursos Humanos de la empresa “Proyecciones Audio Vox” SAC en Ica, 2018. Ica. La metodología utilizada fue de tipo bibliográfica, nivel descriptivo, con un diseño no experimental, descriptivo. Los resultados indicaron que, se pudo describir la incidencia del Control Interno en los 5 componentes en la gestión administrativa del área Recursos Humanos de la empresa “Proyecciones Audio Vox” S.A.C. en el periodo 2018. de los resultados obtenidos en se pudo asociar a los 5 componentes del control interno y se determinó que el área de RRHH se encuentra en un nivel de implementación con un porcentaje del 4%, (ver cuadro 02), índice que indica que el nivel de implementación del Sistema de control interno en el área de RRHH es baja. De esta manera se llega a la siguiente conclusión que la implementación del control interno influye en la gestión administrativa del área de RRHH de la en la empresa “Proyecciones Audio Vox” S.A.C., en el periodo 2018. Ambiente de control: 13,33%. Evaluación de riesgo: 3,33. Actividades de control: y Actividad de información y comunicación: No implementado. Supervisión y monitoreo: 3,33%. se pudo determinar que el Control Interno incide en la gestión administrativa del área Recursos Humanos de la empresa “Proyecciones Audio Vox” SAC en Ica, 2018. De esta manera se llega a la siguiente conclusión, se logró vincular los cinco componentes del control interno y se estableció que el área de Recursos Humanos presenta un nivel de implementación del 4% (ver cuadro 02), lo que indica que el grado de implementación

del Sistema de control interno en esta área es deficiente.

Mere (2020), en su tesis titulada: “El control interno y su incidencia en la Gestión Institucional de la Corte Superior de Justicia de Ica, año 2019”. Cuyo objetivo fue determinar la incidencia del Control Interno en la Gestión Institucional de la Corte Superior de Justicia de Ica, año 2019. Ica. La metodología utilizada fue de tipo básica, nivel descriptivo, diseño no experimental, correlacional y transversal. Los resultados indicaron que, el Control Interno tiene un impacto positivo en la Gestión Institucional de la Unidad Ejecutora de la Corte Superior de Justicia de Ica durante el año 2019. Este efecto se evidencia en el coeficiente de Rho Spearman, que alcanzó un valor de 0,683, lo que sugiere que un desempeño óptimo en el ámbito del control interno se traduce en una mejor gestión institucional. Además, se ha determinado que el Control Preventivo también influye de manera favorable en la Gestión Institucional de la Corte Superior de Justicia de Ica en 2019, con un coeficiente de Rho Spearman de 0,526. Asimismo, se ha comprobado que el Control Concurrente tiene un efecto positivo en la Gestión Institucional de la misma entidad durante el año mencionado. De esta manera se llega a la siguiente conclusión, se observa un coeficiente de Rho Spearman de 0,683, lo que indica que el control posterior tiene un impacto positivo en la gestión institucional de la Unidad Ejecutora Corte Superior de Justicia de Ica durante el año 2019. Además, se ha obtenido un coeficiente de Rho Spearman de 0,629, lo que refuerza esta conclusión.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Teoría del control interno**

La teoría del control interno es un complejo de múltiples elementos que involucra a toda la agencia, organización o unidad para monitorear la gestión operativa, por lo que es importante comprender cómo se utiliza el control interno. y elementos para lograr resultados específicos (Valera y Delgado, 2020).

Holmes citado en Munive (2019) El control interno forma parte de las funciones que desempeña la dirección de la entidad y por tanto uno de sus objetivos es nutrir, proteger, mantener y asegurar que los recursos de la empresa sean bien administrados para evitar robos, apropiaciones indebidas, malversaciones y usos indebidos. velar por el uso eficiente de estos recursos y confirmar siempre en la gestión de la empresa que la información sea proporcionada fiable y veraz, de modo que sea la más precisa a la hora de tomar decisiones.

### **2.2.2. Control interno**

#### **2.2.2.1. Definición**

Servin (2020) afirma que la implementación del control interno resulta de la necesidad de proteger los recursos de la empresa y evitar pérdidas, analizar los posibles riesgos y desarrollar métodos para su mitigación, así como evaluar la correspondencia entre la operación de la empresa y sus objetivos fijados. Capacidad para tomar decisiones correctivas adecuadas. En este sentido, el control interno del negocio es fundamental para asegurar la viabilidad de cualquier organización, ya que permite observar claramente la efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la contabilidad y el cumplimiento de las leyes, normas y reglamentos aplicables.

El control interno es un sistema implementado en todas las empresas a través de una serie de procedimientos con el objetivo de proteger los recursos. También proporciona a la gerencia los medios para controlar el alcance de sus actividades con el fin de lograr los objetivos comerciales que cada persona se compromete a lograr (Ruíz y Delgado, 2020).

El control interno abarca diversas actividades realizadas por la dirección, que tienen como objetivo garantizar la seguridad y certeza en el logro de sus objetivos con gran eficiencia y eficacia, pero requiere capacidades adecuadas para mantener un buen desempeño de sus funciones. (Navarro y Delgado, 2022).

Estupiñan (2015) El control interno es un proceso llevado a cabo e involucrando a

todos los directores y/o gerentes, personal directivo de toda la empresa y dirigido a brindar una seguridad razonable de que la empresa alcanzará sus objetivos.

Rivera y Yaranga (2020) afirmó que el objetivo principal del control interno es asegurar la eficiencia y eficacia operativa, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las disposiciones regulatorias pertinentes. Debe considerar cinco componentes: entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, seguimiento y vigilancia.

Davis (2021) mencionó que el SCI es un reflejo estratégico de la jerarquía, sanciones y procedimientos internos desarrollados por la organización, y el objetivo principal de estos elementos es brindar los lineamientos necesarios a la gestión para asegurar que la organización cumpla efectivamente con su misión, según Sudrajat (2021), es un plan y método organizacional utilizado para proteger los activos, asegurar información precisa y confiable, mejorar la eficiencia de las operaciones organizacionales y promover el cumplimiento de las políticas establecidas.

#### **2.2.1.2. Tipos de control interno**

**Control interno preventivo:** El autor considera que este tipo de control interno tiene como objetivo prevenir errores o fraudes en la empresa. Sin embargo, en el control preventivo, además de evaluar sólo el departamento financiero, también se deben tener en cuenta todos los departamentos que apoyan las operaciones diarias. El desglose de áreas y departamentos y sus funciones relacionadas y los gerentes también deben recibir capacitación en dichos controles internos. Todos los empleados deben saber qué hacer y cómo hacerlo. (Terrerros, 2021)

**Control interno de detección:** los controles de detección facilitan la detección de posibles amenazas, errores, omisiones o actividades maliciosas que podrían amenazar cualquier negocio. Complementan los controles internos preventivos al alertarle sobre cosas que se pasaron por alto durante la evaluación inicial. Los controles de descubrimiento pueden centrarse en el seguimiento y la revisión de registros. Se puede evaluar la falta de políticas y procedimientos en la organización, la falta de una contabilidad adecuada de las diversas actividades, la falta de estándares éticos y de comportamiento de los empleados. (Terrerros, 2021)

**Control interno correctivo:** Según el autor, los eventos adversos se previenen ajustando los controles internos. En otras palabras, si bien se utiliza este tipo de control para crear una respuesta adecuada a problemas o situaciones que surgen y salen mal,

también debe proporcionar nuevas soluciones para ayudar a evitar que vuelvan a suceder. Las auditorías suelen ser un recurso útil cuando una empresa desarrolla nuevos estándares de control interno. Su responsabilidad principal es inspeccionar primero el área afectada, así como el resto del área, en busca de peligros no reconocidos. (Terrerros, 2021)

### **Control interno financiero**

El control financiero interno puede entenderse como el estudio y análisis de los resultados reales de la empresa desde diferentes ángulos y momentos, comparándolos con las metas, planes y programas comerciales de corto, mediano y largo plazo. Estos análisis requieren procesos de control y ajustes para verificar y asegurar el cumplimiento de los planes de negocio. De esta forma, si se producen desviaciones, irregularidades o cambios inesperados, se podrán modificar correctamente. (Teruel, 2021)

#### **2.2.1.2. Métodos de evaluación del Control Interno**

Según Calle et al. (2020), los instrumentos más importantes que se aplican en la evaluación del CI son:

**El cuestionario:** Esto se hace haciendo preguntas que son respondidas por personal responsable en diferentes áreas de la organización y debe garantizar que las preguntas formuladas conduzcan a más evidencia para el progreso de la investigación. La ventaja de utilizar un cuestionario es que puede cubrir todas las áreas y/o departamentos de la empresa, y su cumplimentación puede servir como guía para identificar áreas clave y ayudar a preparar informes de CI.

**Método de diagramas de flujo:** Le permite explicar gráficamente las jerarquías que existen en la estructura de su empresa y los procedimientos que existen en cada área, departamento y operación. Para describir un programa se deben utilizar símbolos que indiquen los pasos a seguir. La ventaja de utilizar este enfoque es que nos permite reconocer la presencia o ausencia de controles operativos y/o financieros, identificar desviaciones en los métodos de trabajo y facilitar recomendaciones a la dirección y administración.

#### **2.2.1.2. Objetivos del control interno**

Díaz (2021) mencionó en su artículo que el objetivo principal del proceso de control es que la alta dirección de la empresa busque asegurar el logro de las metas propias de la empresa y demuestre su confiabilidad a través de la efectividad y eficiencia de sus operaciones. Las cuentas son también una medida más de la sostenibilidad de la gestión

de procesos, reflejando la realidad de la empresa a través de la planificación, gestión, mejora y medición.

Meléndez (2016) afirma que existen inconsistencias generalizadas para que el auditor proporcione información detallada sobre la gestión de sustancias y para aplicar y comprender los detalles específicos del control interno, control interno y elementos de diferenciación que la organización debe lograr dentro de ella. objetivos para que la organización funcione positivamente y no suceda nada indeseable.

### **2.2.1.3. Sistema COSO**

Gomez et al. (2021) en su informe de investigación: El Comité de Organizaciones Patrocinadoras (COSO) de la Comisión Treadway es un grupo de representantes de cinco organizaciones diferentes que han creado el modelo COSO para desarrollar liderazgo intelectual en temas como gestión de riesgos, control interno y potencial; La creación del sistema COSO se logra mediante el abordaje de diversos conceptos teóricos, con el objetivo de enfatizar y enfocar la conceptualización del control interno, brindando así información nueva y precisa sobre el tema del conocimiento. Uno de los objetivos declarados del marco COSO es ofrecer una definición de control interno que pueda entenderse y aceptarse como un marco único y que tenga como objetivo satisfacer las necesidades de todos los departamentos. También tuvo como objetivo crear una estructura de control interno para simplificar la evaluación del trabajo de la organización, a partir de la cual se desarrolló el informe COSO, que detalla el comportamiento de los distintos componentes. Entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación

### **2.2.1.4. Indicadores del control interno**

Vega y Marrero (2021) mencionaron que los indicadores son herramientas que se utilizan para determinar si una empresa está logrando sus objetivos, algunos de los cuales pueden ser:

**Implantación:** La fase de gestión del control interno define y documenta el proceso y es el primer paso para implementar con éxito una gestión basada en componentes y estándares que reflejan la orientación del control y el análisis de errores.

**Integración:** Centrarse en mejorar la seguridad inteligente mientras el proceso evalúa su evolución relacionándolo con las especificaciones del cliente.

**Madurez:** Las acciones tomadas en controles internos inmaduros son improvisadas

y, por lo tanto, se responde a todos los problemas sin un plan de acción predeterminado. La preparación para el control hará que el proceso sea eficaz a largo plazo.

**Efectividad:** Se trata de eficiencia, y las métricas de gestión del desempeño son una forma comprobada de impulsar la mejora porque expresan la evolución del desempeño y el control.

#### **2.2.1.5. Importancia del control interno**

En los últimos años, el control interno ha cobrado gran importancia a nivel financiero, administrativo, productivo, económico y legal, ya que permite a la alta dirección de la organización brindar seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de negocio. Todo lo anterior conforma el marco de la actividad administrativa, determinando los principios básicos de eficiencia y eficacia operativa, así como la confiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las disposiciones reglamentarias. (Rivera, 2015)

Es importante alcanzar los objetivos de campo, redefinir el manual de procesos de qué hacer y cómo lo hacen los empleados en función de las necesidades y experiencias que surgen con el tiempo, generando riesgos y errores que existen en el negocio de la empresa. durante la actividad. Pese a esto, los controles internos no recibieron la atención que merecían, lo que resultó en que quedaran desactualizados, no respondieran a las necesidades de la región, generando riesgo de robo y errores evidentes. (Álvarez et al.,2021).

El control interno es beneficioso para la empresa porque le permite alcanzar sus objetivos en función de los cambios implementados. Como principales ventajas podemos mencionar: contribuye a la optimización de la gestión institucional a nivel administrativo y en otras áreas de las unidades estructurales, previene la corrupción, fortalece a la institución para el logro de objetivos, previene la pérdida de recursos, asegura el cumplimiento de las unidades estructurales, permite a los empleados internos que trabajan mantener una imagen positiva de la organización ante los usuarios externos. (Cabrera et al., 2021).

#### **2.2.1.6. Ventajas del control interno**

Hernández & Villareal (2018) expresan las ventajas de implementar un buen control interno: ayuda a reducir el shock de saber sobre la implementación de metas, es decir, crea buenas relaciones entre la administración y el sindicato, asegura una

comunicación predecible y útil con este. Define los tipos de actividades en todos los niveles de la asociación y establece objetivos cuantitativos claros y proporciona una presentación amable de las empresas legítimas y el funcionamiento de su sistema de control de peligros.

#### **2.2.1.7. Características del control interno**

Petrascu y Attila (2013) El control interno tiene las siguientes características:

- **Relatividad:** Los controles internos no garantizan la seguridad completa de la empresa contra diversos riesgos comerciales, sino que solo brindan una seguridad razonable.

- **Universalidad:** El control interno es un proceso que se lleva a cabo en todos los niveles de la organización, cada uno también es responsable del control interno en su propia área. Además, está en constante cambio, por lo que es necesario adaptarlo al funcionamiento de la empresa.

#### **2.2.1.8. Componentes del control interno**

De la Cruz y Delgado (2021), mencionaron que el control dentro de los procedimientos administrativos se debe realizar a través de diferentes procesos, para ello se deben utilizar las siguientes herramientas desarrolladas a través del componente de control interno:

**El ambiente de control;** Es responsable de brindar lineamientos para el buen funcionamiento de cada área representada por la organización, demostrando el compromiso del personal superior y demás miembros con los siguientes estándares: Planificación, que incluye planes de trabajo individuales o colectivos basados en valores de períodos de tiempo; Gestión organizacional y funcional (De la Cruz y Delgado, 2021)

Carranza y Guevara (2021) creen que el ambiente de control tiene un efecto positivo en el desempeño de las PYMES. Por lo tanto, deben utilizar y mantener una influencia positiva para optimizar el desempeño operativo. Aunque una empresa debe utilizar todos los componentes del control del desempeño, ningún modelo de control interno es exactamente igual porque depende del alcance, la ideología de gestión, el tamaño y la cultura organizacional de la organización.

Centeno y Zavaleta (2019), impulsa el desempeño de la empresa e influye en la percepción de los empleados sobre la importancia del control. También cabe señalar que tienen un fuerte impacto en los demás componentes, en lo que se refiere a la integridad y

las limitaciones que definen los diferentes niveles de responsabilidad, la estructura organizacional, la distribución de autoridad y la evaluación del desempeño.

**La gestión y prevención de riesgos;** Es responsable de establecer una base para la identificación e investigación de las amenazas que pueda enfrentar la organización, se deben cumplir los siguientes estándares: La identificación de riesgos y la determinación de cambios determinan los objetivos de gestión y prevención de riesgos. (De la Cruz y Delgado, 2021)

Se refiere a los procedimientos utilizados para investigar, identificar y abordar amenazas potenciales que podrían afectar los sistemas de control interno de la organización. Para reaccionar rápidamente ante los riesgos detectados es necesario definir con precisión los objetivos, analizar e indicar el peligro y la intención de cometer fraude. (Quinualisa et al., 2018)

Meléndez (2016) afirma que las empresas suelen enfrentar diversos riesgos externos, los cuales se conceptualizan como la probabilidad de que ocurran eventos y afecten negativamente el logro de los objetivos de la empresa. Identificar y evaluar riesgos requiere un proceso dinámico e interactivo para analizar el logro de los objetivos. Dichos riesgos deben medirse con respecto a niveles de tolerancia predeterminados. Por lo tanto, la evaluación de riesgos es el núcleo del enfoque de gestión de riesgos.

**Actividades de control,** Es responsable de la formulación de políticas y marcos legales, así como del desarrollo de los procedimientos de gestión de calidad de la organización. Deberá observar las siguientes reglas: Organización de tareas o áreas de responsabilidad según el nivel del puesto. (De la Cruz y Delgado, 2021)

Según Navarrete (2017), las actividades de control son consideradas como un conjunto de procedimientos y políticas en el sistema de control interno de una empresa, que abarca lineamientos que indican las actividades a realizar y los métodos requeridos para realizarlas. Para las pequeñas empresas, el grado de formalización de sus operaciones es significativamente diferente del grado de formalización de las operaciones de las empresas más grandes. Además, debido a la implementación informal de acciones de control, hacen difícil distinguir adecuadamente la funcionalidad del control de acceso.

En lo que respecta a las actividades de control, estas políticas y procedimientos desempeñan un papel vital a la hora de apoyar el cumplimiento de las directrices establecidas y, al proporcionar un marco estructurado, también contribuyen significativamente al cumplimiento efectivo de las directivas. pautas para atender las condiciones específicas de cada zona. (Mantilla, 2013)

**Información y comunicación;** Esto permite a las organizaciones entregar mensajes confiables y precisos que satisfagan sus necesidades. Esta información debe restringirse y almacenarse de acuerdo con los requisitos legales aplicables. Adherirse a los siguientes estándares: Utilizar sistemas de información y canales de comunicación que garanticen calidad, claridad y responsabilidad. (De la Cruz y Delgado, 2021)

Un conocimiento adecuado y oportuno es esencial para poder monitorear la empresa y tomar decisiones informadas sobre la adquisición, uso y utilización de los recursos. La información financiera es un dato importante e indiscutible. (Estupiñan, 2015)

Centeno y Zavaleta (2019), información y comunicación se refiere a la recepción y difusión de información dentro de una empresa para determinar las obligaciones de inversión y cumplimiento al respecto. En otras palabras, toda empresa debe implementar sistemas interconectados para intercambiar información de manera oportuna y los datos deben estar disponibles en todos los niveles de la organización.

**Supervisión y monitoreo;** Provoca la detección de errores y violaciones no detectados en las actividades de control, tiene como objetivo detectar errores y violaciones no detectados en las actividades de control y permite nuevas correcciones y cambios. Se basa en los siguientes criterios: Evaluar y determinar la eficacia del uso de los sistemas de control interno y de los responsables de su gestión. (De la Cruz y Delgado, 2021)

En esta sección, la organización evalúa cómo se implementan los controles internos y cómo operan a través de evaluaciones individuales que se llevan a cabo en el curso normal de las operaciones de la organización. El objetivo de la evaluación es identificar controles débiles o innecesarios para facilitar su fortalecimiento y ampliación. (Estupiñan, 2015)

Se puede observar que el sistema de control interno consta de varios elementos y estándares que le permiten desarrollarse igualmente utilizando estándares de control interno, protección de la estructura y planificación organizacional, idoneidad demostrada y protección de los indicadores de desempeño; Información sobre riesgos y documentación también se destaca la fuerte correlación entre propiedades. (De la Cruz y Delgado, 2021)

## **2.2.2. Gestión administrativa**

### **2.2.2.1. Teoría clásica de la administración**

La teoría de la administración, formulada por Henri Fayol, destaca la importancia de funciones como la planificación, organización, dirección, coordinación y control, considerándolas esenciales para una gestión eficiente. Fayol sostiene que estas funciones son universales, lo que implica que todos los administradores deben ser capaces de implementarlas en su labor cotidiana. Según Stoner, et al., (2013), el enfoque de la gestión administrativa se basa en principios clave que orientan las decisiones y acciones de los administradores, siendo este enfoque crucial para garantizar la eficiencia y efectividad en la administración de las organizaciones.

### **2.2.2.2. Definición**

Se entiende como el conjunto de actividades más significativas dentro de una organización, donde se toman las decisiones más adecuadas para asegurar el cumplimiento de los planes y acciones establecidos. Esto facilita que la organización alcance sus metas y objetivos, considerando la colaboración de todas las áreas de la empresa (Freeman et al., 2014)

La gestión administrativa puede definirse como un sistema estructurado que facilita el cumplimiento de los objetivos de la organización. Este proceso se lleva a cabo siguiendo procedimientos establecidos y tomando en cuenta las diferentes etapas que lo componen, que incluyen la planificación, la organización, la dirección y el control de todas las actividades (Mendoza, 2017).

### **2.2.2.3. Importancia de la gestión administrativa**

La gestión administrativa es fundamental debido a su enfoque en un planeamiento meticuloso que ayuda a alcanzar objetivos compartidos, optimizando el uso de recursos, minimizando costos y estableciendo una organización eficiente, equilibrada y socialmente responsable. La gestión empresarial se encarga de organizar los factores productivos y de integrar los recursos de manera efectiva para cumplir con los objetivos establecidos. Dirige los esfuerzos de los equipos de trabajo hacia metas definidas, lo que evita el desperdicio de dinero, tiempo y esfuerzo. Como resultado, esta gestión empresarial logra resultados positivos y óptimos con inversiones reducidas, gracias a un planeamiento adecuado que permite maximizar los beneficios con un mínimo de inversión, orientando los recursos de manera que se logre la combinación ideal para

disminuir costos (Valdivieso, 2021).

#### **2.2.2.4. Dimensiones de la gestión administrativa**

##### **Planeación**

La planeación consiste en anticipar qué se debe hacer, cómo llevarlo a cabo, cuándo realizarlo y quién será el responsable. Este proceso ayuda a cerrar la brecha entre nuestra situación actual y nuestros objetivos futuros. La función principal de la planeación es reducir riesgos y aprovechar oportunidades. Planificar implica que los directivos reflexionen sobre sus metas y acciones con antelación, fundamentando sus decisiones en esta reflexión. La planeación exige la definición de los objetivos de la organización, así como el establecimiento de una estrategia general para alcanzarlos y la creación de una jerarquía de planes que coordine las actividades. Sin una adecuada planeación, los distintos departamentos podrían trabajar con objetivos contradictorios, lo que dificultaría el avance eficiente hacia las metas organizacionales (Amador, 2015)

Consiste en establecer metas y objetivos, identificar las actividades requeridas y determinar los recursos necesarios para su desarrollo en un plazo específico. (González et al, 2020). Una planeación detallada de actividades abarca la creación de políticas y procedimientos, la elaboración de presupuestos y cronogramas, el diseño de estrategias, así como la definición de objetivos y proyecciones. Establecer un plan de acción para alcanzar las metas de la organización (Gutterman,2023)

##### **Organización**

La organización implica identificar los recursos y las actividades necesarias para lograr los objetivos de la entidad. Posteriormente, es fundamental diseñar la manera de agrupar estos elementos en un equipo operativo, lo que conlleva a establecer la estructura departamental de la empresa. Este proceso abarca la asignación de recursos y actividades con el fin de cumplir con los objetivos, a través de la creación de órganos o puestos que cuenten con atribuciones de autoridad y responsabilidades específicas. Organizar se define como el proceso de estructurar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los integrantes de una organización, de modo que se facilite el logro de las metas empresariales (Amador, 2015)

Consiste en crear una estructura que optimice la distribución de recursos de diversas categorías, con el fin de alcanzar los objetivos previamente definidos. (González et al, 2020). Se define la organización como la manera de estructurar y vincular las tareas

y funciones específicas para lograr de manera efectiva los objetivos establecidos. Una organización particular implica la creación de requisitos y descripciones de puestos, así como la definición de la estructura organizativa y la clarificación de las relaciones dentro de dicha estructura (Gutterman,2023)

### **Dirección**

La dirección implica la supervisión directa de los empleados en sus actividades cotidianas dentro de la empresa. La efectividad del gerente en este ámbito es crucial para alcanzar el éxito organizacional. Los gerentes buscan guiar a su equipo, persuadiéndolos para que se unan en la consecución de un futuro que se deriva de los procesos de planificación y organización. Dirigir abarca la capacidad de ordenar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas fundamentales. Este aspecto de la administración permite la ejecución efectiva de lo que se ha planificado, utilizando la autoridad del administrador a través de decisiones estratégicas. El objetivo es lograr los resultados previamente establecidos y planificados (Amador, 2015)

Se define como la ejecución de acciones firmes hacia las metas y objetivos establecidos. Esta etapa de liderazgo demanda la delegación de tareas, la motivación del equipo, la coordinación de esfuerzos, la resolución de conflictos y la gestión del cambio. Además, implica mejorar las relaciones entre las diferentes unidades de trabajo para alcanzar los objetivos, así como otorgar responsabilidad y autoridad para su consecución. Es fundamental crear un ambiente que fomente y motive a las personas a alcanzar los resultados esperados (Gutterman,2023)

### **Control**

El control constituye la cuarta función del proceso administrativo, y su efectividad está ligada a las etapas de planeación, organización y dirección. Su objetivo principal es garantizar que los resultados obtenidos se alineen lo más posible con los objetivos previamente establecidos. La esencia del control radica en verificar si las actividades supervisadas logran o no los resultados esperados. En esencia, el control es un proceso que orienta las acciones hacia un propósito específico definido de antemano (Amador, 2015)

El objetivo es asegurar que las tareas programadas se correspondan con las estrategias definidas, con el fin de detectar y solucionar cualquier inconveniente. La evaluación de los resultados obtenidos facilita un proceso de toma de decisiones más ágil

y eficiente (González et al, 2020). Se define como la garantía del avance hacia los objetivos fijados en la etapa de planificación. Las actividades asociadas abarcan la creación de sistemas de información, el desarrollo de estándares de rendimiento, así como el establecimiento, medición y evaluación del desempeño de las actividades en relación con los objetivos planificados (Gutterman,2023)

### **2.2.3. Marco conceptual**

**Control:** Es el proceso de monitoreo, comparación y corrección del desempeño laboral. Todos los gerentes deberían controlar, aun cuando piensen que sus unidades están trabajando según lo planeado; no pueden saber realmente cómo se están desempeñando las unidades a menos que hayan evaluado cuáles actividades se han realizado y hayan comparado el desempeño real contra el estándar deseado. (Estrada, 2021)

**Control interno:** García (2016) “es un procedimiento implementado por la alta dirección de la empresa, siendo ejecutado por los colaboradores que lo conforman, con el fin de plantear soluciones tangibles para garantizar el óptimo cumplimiento de las metas y objetivos” (p.72).

**Gestión administrativa:** Chiavenato (2014) manifiesta que la gestión administrativa radica en todas las actividades que se ponen en marcha para organizar las labores de un grupo y tomar decisiones de la manera que se pueda alcanzar los objetivos a través del ejercicio de actividades en relación con el proceso administrativo.

### **2.3. Hipótesis**

Hi= El Control Interno incide en la Gestión Administrativa de la empresa Servicios Generales y Representaciones Muelle Uno E.I.R.L - Talara. 2024

Ho= El Control Interno no incide en la Gestión Administrativa de la empresa Servicios Generales y Representaciones Muelle Uno E.I.R.L - Talara. 2024

### **III. Metodología**

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

##### **3.1.1. Tipo**

El tipo de esta investigación fue cuantitativa.

Según De Jesús (2024) la investigación cuantitativa se caracteriza por ser un proceso metódico que implica la recolección, análisis e interpretación de datos numéricos con el fin de abordar preguntas de investigación concretas y comprobar hipótesis. Este método se fundamenta en la obtención de datos objetivos y medibles, los cuales pueden ser evaluados mediante técnicas estadísticas.

##### **3.1.2. Nivel**

El nivel de esta investigación fue descriptivo. En esta investigación me limité a describir las variables en estudio tal como se observaron en el momento en que se recolectó la información. Se propone este tipo de investigación describir de modo sistemático las características de una población, situación o área de interés (Tamayo, 2012).

##### **3.1.3. Diseño**

El diseño de esta investigación fue no experimental. La investigación no experimental consiste en estudios que se realizan los fenómenos en ambiente natural para después analizarlos (Hernández, 2014)

#### **3.2. Población y muestra**

##### **Población:**

Según Espinoza (2016) es el conjunto de elementos (finito o infinito) definido por una o más características, de las que gozan todos los elementos que lo componen.

En el presente trabajo de investigación la población estuvo conformada por la empresa caso de estudio SERVICIOS GENERALES Y REPRESENTACIONES MUELLE UNO E.I.R.L

Se establecieron como criterios de inclusión a los colaboradores que deseen participar en el estudio, mientras que se definieron como criterios de exclusión a aquellos empleados que no estén dispuestos a involucrarse en la investigación

##### **Muestra**

Según Tamayo (2014) es la que puede establecer la problemática ya que es capacitado de generar los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso,

de modo que firma que el modelo, es el grupo de individuos que se toma de la población.

En tanto, la muestra estuvo conformada por 20 trabajadores de la empresa caso de estudio **SERVICIOS GENERALES Y REPRESENTACIONES MUELLE UNO E.I.R.L.**

Se llevó a cabo un muestreo no probabilístico de tipo intencional para seleccionar la muestra

### 3.3. Operacionalización de las variables/categorías

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
<b>Control interno</b>	El control interno es un sistema implementado en todas las empresas a través de una serie de procedimientos con el objetivo de proteger los recursos. También proporciona a la gerencia los medios para controlar el alcance de sus actividades con el fin de lograr los objetivos comerciales que cada persona se compromete a lograr (Ruíz y Delgado, 2020).	La variable en cuestión será evaluada a través de un cuestionario elaborado por la autora, en el cual se analizarán cinco dimensiones, que se enumeran a continuación: ambiente de control, información y comunicación, actividades de control, evaluación de riesgos y supervisión.	Ambiente de control	Las políticas están documentadas para todos los trabajadores Las políticas se actualizan regularmente La alta dirección fomenta una cultura de integridad en toda la empresa La alta dirección se involucra en la revisión de políticas En la empresa se fomenta un ambiente de respeto entre todos los trabajadores Se fomenta activamente una mentalidad de mejora continua	Linkert
			Evaluación de riesgos	Las políticas están documentadas para todos los trabajadores Las políticas se actualizan regularmente La alta dirección fomenta una cultura de integridad en toda la empresa La alta dirección se involucra en la revisión de políticas En la empresa se fomenta un ambiente de respeto entre todos los trabajadores Se fomenta activamente una mentalidad de mejora continua	
			Actividad de control	Se realiza el seguimiento de los procesos ejecutados Se implementan controles para mitigar riesgos Se verifica que los trabajadores cumplan con las políticas establecidas Los trabajadores informan a la Alta Dirección cuando se detecta un incumplimiento de las políticas El Sistema de Gestión Documentaria (SISGEDO), contribuye de manera positiva a la entidad Existe un eficiente mecanismo de alertas automáticas para identificar errores	
			Información y comunicación	Existen canales de comunicación interna para transmitir información dentro de la empresa Se utilizan múltiples medios de comunicación (reuniones, boletines, tableros de anuncios) dentro de la empresa Se implementan programas de capacitación a los trabajadores para	

				<p>potenciar sus habilidades</p> <p>Los impactos de las capacitaciones son evaluados mediante indicadores de desempeño</p> <p>La empresa garantiza a los trabajadores acceso a la información para llevar a cabo sus funciones</p> <p>Se implementan medidas de seguridad adecuadas para salvaguardar la información confidencia</p>
			Supervisión y monitoreo	<p>Se llevan a cabo evaluaciones de Control Interno para garantizar su correcto funcionamiento</p> <p>Se realizan informes periódicos de monitoreo basado en los hallazgos</p> <p>El plan de monitoreo incluye la revisión de los resultados de auditorías pasadas</p> <p>Se realizan análisis de tendencias para identificar áreas recurrentes de errores</p> <p>Las recomendaciones se registran de manera clara</p> <p>Se implementan indicadores de desempeño para medir la efectividad de las recomendaciones implementadas</p>
<b>Gestión administrativa</b>	<p>La gestión administrativa puede definirse como un sistema estructurado que facilita el cumplimiento de los objetivos de la organización.</p> <p>Este proceso se lleva a cabo siguiendo procedimientos establecidos y tomando en cuenta las</p>	<p>La variable en cuestión será evaluada a través de un cuestionario elaborado por la autora, en el cual se analizarán cinco</p>	Planeación	<p>Se establecen objetivos a corto plazo</p> <p>Se implementan indicadores de desempeño</p> <p>Se llevan a cabo correcciones para garantizar el cumplimiento de los objetivos</p> <p>Los objetivos se alinean con las prioridades de la empresa</p> <p>Los objetivos se comunican de forma clara a todos los niveles de la organización</p> <p>Se llevan a cabo ajustes para garantizar que los objetivos estén alineados con la dirección estratégica de la empresa</p>
			Organización	<p>Se realiza una asignación adecuada de autoridades en cada gerencia y/o área</p> <p>Existe una asignación optima de recursos humanos, financieros y tecnológicos</p> <p>Se fomenta la colaboración fluida entre las gerencias y/o áreas</p> <p>Se identifican necesidades de capacitación de los trabajadores</p> <p>Se elabora un plan de capacitación que atiende las necesidades</p>

	diferentes etapas que lo componen, que incluyen la planificación, la organización, la dirección y el control de todas las actividades (Mendoza, 2017)	dimensiones.		identificadas Se realiza una evaluación periódica del impacto que tienen los programas de capacitación	
			Dirección	Se llevan a cabo encuestas a los trabajadores para evaluar el nivel de satisfacción con el trabajo Se fomenta un clima laboral positivo Se fomenta un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal Existen prácticas de reclutamiento para atraer talento excepcional Se proporciona apoyo a los empleados para su crecimiento profesional Se implementan estrategias de retención del talento	
			Control	Se implementan sistemas de monitoreo de las regulaciones del Estado aplicables a la empresa Se fomenta una comunicación transparente con las entidades regulatorias Se identifican las áreas que más riesgo tienen en relación al incumplimiento de las regulaciones de la empresa Los proyectos de la empresa se realizan dentro de los plazos establecidos Se hacen seguimientos periódicos del avance de los proyectos El recurso humano, económico y tecnológico garantiza el cumplimiento de los proyectos	

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

#### **Técnicas**

Para el desarrollo de la investigación se aplicó la técnica de la entrevista.

#### **Entrevista**

Según Westreicher (2020) una conversación que se propone con un fin determinado distinto al simple hecho de conversar. Es un instrumento técnico de gran utilidad en la investigación cuantitativa, para recabar datos.

#### **Instrumento**

Para el recojo de información se empleó un cuestionario estructurado de preguntas, en función a los objetivos específicos planteados y de la definición operacional de las variables. En ese sentido la investigación contendrá un cuestionario para cada una de las variables.

#### **Cuestionario**

El cuestionario es una gran herramienta en las sociologías para adquirir y registrar información. Su adaptabilidad le permite ser utilizado como un instrumento de exploración y como un aparato para evaluar individuos, procedimientos y programas de preparación. (Vásquez y Bello, 2010).

### **3.5. Método de análisis de datos/información**

Se solicitó al gerente de la empresa SERVICIOS GENERALES Y REPRESENTACIONES MUELLE UNO E.I.R., la autorización para poder desarrollar el trabajo de investigación. Una vez conseguido el permiso se coordinó con el Jefe de Personal, los horarios con las áreas de trabajo para la aplicación de los instrumentos.

Mediante el programa Excel y SPSS-V20, se llevó acabo el análisis de las variables e estudió. Se elaboró tablas estadísticas, se clasificaron datos según criterios estadísticos, porcentajes y proporcionaron la interpretación de la información.

Respecto a la validación y confiabilidad del instrumento la encuesta se tomó de una investigación ya validada adaptándolo a la empresa en investigación por el cual ya no correspondía la validación de juicio expertos.

### **3.6. Aspectos éticos**

Según Uladech (2024) todas las actividades de investigación, deben respetar el Reglamento de Integridad Científica en la investigación, versión 001; Art. 5° - Principios

éticos; actualizado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0676- 2024-CU-ULADECH católica, del 28 de junio de 2024, que se pormenorizan a continuación:

**a. Respeto y protección de los derechos de los intervinientes:** Se valoró la dignidad, la privacidad y la diversidad cultural. Se asegurará el respeto y la confidencialidad de los participantes (o fuentes) del estudio en todos los resultados de la investigación científica

**b. Cuidado del medio ambiente:** Se garantizó el respeto por el entorno, la protección de las especies y la conservación de la biodiversidad y la naturaleza. Se informará sobre cualquier daño, riesgo o beneficio potencial que pueda impactar a los animales, las plantas, el medio ambiente o la biodiversidad relacionada con la investigación.

**c. Libre participación por propia voluntad:** Es fundamental que los participantes estén al tanto de los objetivos y metas de la investigación en la que están involucrados, de modo que puedan manifestar de manera clara su consentimiento libre y específico. Se solicitará de manera explícita el consentimiento informado del participante, y se asegurará que cualquier inquietud relacionada con la investigación será atendida.

**d. Beneficencia, no maleficencia:** A lo largo de la investigación y en base a los hallazgos obtenidos, se garantizará el bienestar de los participantes mediante la implementación de principios que eviten causar daño, minimicen los efectos adversos y optimicen los beneficios. Se prestará especial atención en todo momento para reducir los posibles efectos negativos y aumentar las ventajas para los participantes o personas implicadas en la investigación científica.

**e. Integridad y honestidad:** que garantice la objetividad, la imparcialidad y la transparencia en la divulgación responsable de la investigación. Se prestará especial atención al rigor científico en la recolección de datos.

**f. Justicia:** Mediante un análisis objetivo y equilibrado que facilite la adopción de medidas preventivas y minimice los prejuicios, se garantizará un trato justo para todos los involucrados. Se implementarán las medidas necesarias para prevenir sesgos en el proceso de investigación.

## IV. Resultados

### Resultados Inferenciales

#### Objetivo específicos

**Determinar la incidencia entre el control interno y la planeación en la empresa SERVICIOS GENERALES Y REPRESENTACIONES MUELLE UNO E.I.R.L. - Talara. 2024**

Tabla 1: Incidencia entre el control interno y la planeación en la empresa SERVICIOS GENERALES Y REPRESENTACIONES MUELLE UNO E.I.R.L. - Talara. 2024

		Control interno	La planeación
Control interno	Correlación de Pearson	1	0,873
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	20	20
La planeación	Correlación de Pearson	0,873	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	20	20

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

**Interpretación:** El análisis de correlación de Pearson muestra una fuerte correlación positiva de 0.861, lo que indica que, a mejor control interno, también mejora la planeación. Además, el p-valor de 0.000 señala que esta relación es estadísticamente significativa, los resultados se sostienen con solidez.

**Determinar la incidencia entre el control interno y la organización en la empresa SERVICIOS GENERALES Y REPRESENTACIONES MUELLE UNO E.I.R.L. - Talara. 2024.**

Tabla 2: Incidencia entre el control interno y la organización en la empresa SERVICIOS GENERALES Y REPRESENTACIONES MUELLE UNO E.I.R.L. - Talara. 2024.

		Control interno	La planeación
Control interno	Correlación de Pearson	1	0,903
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	20	20
La Organización	Correlación de Pearson	0,903	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	20	20

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

**Interpretación:** El análisis, muestra una fuerte correlación positiva (coeficiente de Pearson de 0,903) entre el control interno y la organización. Esto indica que mejorar el control interno puede optimizar la estructura organizacional. El p-valor de 0,000 respalda la relevancia estadística de esta relación.

**Determinar la incidencia entre el control interno y la dirección en la empresa SERVICIOS GENERALES Y REPRESENTACIONES MUELLE UNO E.I.R.L. - Talara. 2024.**

Tabla 3: Incidencia entre el control interno y la dirección en la empresa SERVICIOS GENERALES Y REPRESENTACIONES MUELLE UNO E.I.R.L. - Talara. 2024.

		Control interno	La planeación
Control interno	Correlación de Pearson	1	0,861
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	20	20
La Dirección	Correlación de Pearson	0,861	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	20	20

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

**Interpretación:** El análisis estadístico realizado utilizando la correlación de Pearson, revela un coeficiente de 0,861, lo que indica una fuerte relación positiva entre el control interno y la dirección. La significación estadística de 0,000 sugiere que esta correlación es significativa y refuerza la evidencia en contra de la hipótesis nula. Con 20 trabajadores, el análisis es robusto. En conclusión, hay una fuerte relación positiva entre ambas variables, lo que implica que mejorar el control interno podría optimizar la gestión y la toma de decisiones, favoreciendo el logro de los objetivos organizacionales.

**Determinar la incidencia entre el control interno y la evaluación en la empresa SERVICIOS GENERALES Y REPRESENTACIONES MUELLE UNO E.I.R.L. - Talara. 2024.**

Tabla 4: Incidencia entre el control interno y la evaluación en la empresa SERVICIOS GENERALES Y REPRESENTACIONES MUELLE UNO E.I.R.L. - Talara. 2024.

		Control interno	La evaluación
Control interno	Correlación de Pearson	1	0,861
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	20	20

La Evaluación	Correlación de Pearson	0,861	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	20	20

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

Interpretar: resumir: La correlación entre el control interno y la evaluación es de 0,861, indicando una fuerte correlación positiva a medida que mejora el control interno, también se espera que la evaluación de desempeño mejore. La significación bilateral es 0,000, lo que confirma la estadística de la relación ( $p < 0,05$ ).

### Objetivo General

**Determinar la incidencia del control interno en la gestión administrativa de la empresa Servicios generales y representaciones MUELLE UNO E.I.R.L. - Talara. 2024**

Tabla 5: Incidencia del control interno en la gestión administrativa de la empresa Servicios generales y representaciones MUELLE UNO E.I.R.L. - Talara. 2024

	Control interno	Gestión administrativa
Control interno	Correlación de Pearson	1
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	20
Gestión administrativa	Correlación de Pearson	0,992
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	20

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

**Interpretación:** En la correlación de Pearson la relación entre el control interno y la gestión administrativa, encontrando una correlación muy fuerte de 0,992. Esto sugiere que, al mejorar el control interno, también se observa un avance significativo en la gestión administrativa, además, el valor de Sig. (bilateral) es 0,000, indicando que la correlación es estadísticamente significativa y no es casual.

## COMPROBACION DE HIPÓTESIS

Hi: El Control Interno SI incide en la Gestión Administrativa de la empresa Servicios Generales y Representaciones Muelle Uno E.I.R.L - Talara. 2024

H0: El Control Interno NO incide en la Gestión Administrativa de la empresa Servicios Generales y Representaciones Muelle Uno E.I.R.L - Talara. 2024

### Prueba T

#### Estadísticas para una muestra

	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
CONTROL INTERNO	20	102,6750	20,20012	2,25844
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	20	81,6375	15,32041	1,71287

#### Prueba para una muestra

	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
CONTROL INTERNO	44,710	20	,000	20,97500	26,4797	25,4703
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	46,669	20	,000	19,93750	16,5281	23,3469

#### Tamaños de efecto de una muestra

	Standardizer <sup>a</sup>	Estimación de puntos	Intervalo de confianza al 95%	
			Inferior	Superior
CONTROL INTERNO	d de Cohen	20,20012	4,999	5,805
	corrección de Hedges	20,39446	4,951	5,750
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	d de Cohen	15,32041	5,218	6,057
	corrección de Hedges	15,46780	5,168	5,999

a. El denominador utilizado en la estimación de tamaños del efecto.

La d de Cohen utiliza la desviación estándar de muestra.

La corrección de Hedges utiliza la desviación estándar de muestra, más un factor de corrección.

En este análisis, se ha llevado a cabo un proceso exhaustivo de verificación que ha permitido comprobar la hipótesis planteada en nuestro estudio. Al haber encontrado

evidencia suficiente que respalda nuestras suposiciones iniciales, podemos afirmar que se acepta la hipótesis positiva. Esto significa que los datos recopilados y analizados han proporcionado un soporte robusto para la afirmación que estábamos investigando, lo que nos brinda una mayor confianza en la validez de nuestros resultados.

## V. DISCUSION

En el primer objetivo específico se evidencia una fuerte correlación positiva (0.861) entre el control interno y la planeación, destacando que un mejor control interno contribuye a mejorar la efectividad de la planeación, con un p-valor de 0.000 que respalda la relevancia estadística de estos hallazgos. Esta perspectiva se alinea con lo que señala Moreno (2021) sobre el control interno como un componente esencial para el funcionamiento eficaz de las entidades, donde su implementación debe facilitar el logro de objetivos y el cumplimiento de la función pública, aunque en el contexto de las alcaldías locales de Bogotá, aún se están construyendo dichos principios. Por su parte, Fuentes y Forero (2021) enfatizan que un sistema de control interno bien diseñado no solo protege los recursos de la entidad, sino que también ayuda a prevenir pérdidas y a asegurar que la información sea confiable y accesible, elementos que son cruciales para la eficiencia y eficacia en los procesos de negocio y en los objetivos de la planificación estratégica, complementando así la importancia del control interno en la mejora del desempeño organizacional.

En el segundo objetivo específico en el análisis de la incidencia del control interno en la organización de la empresa SERVICIOS GENERALES Y REPRESENTACIONES MUELLE UNO E.I.R.L. - Talara (2024), se destaca una fuerte correlación positiva (coeficiente de Pearson de 0,903), lo que sugiere que una mejora en el control interno puede llevar a una optimización de la estructura organizacional. Este hallazgo se alinea con las conclusiones de Fuentes y Forero (2021), quienes argumentan que un sistema de control interno bien diseñado es crucial para proteger los recursos de la organización y facilitar la detección de desviaciones que comprometan el cumplimiento de objetivos, proporcionando además información oportuna y accesible. Complementariamente, Zamora (2024) subraya la importancia del ambiente de control en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de San Marcos, donde se encontró una correlación moderada (0.449), evidenciando que un entorno de control eficiente mejora la gestión administrativa, corroborada por un p-valor de 0.005 en el análisis de riesgos en el control interno. En conjunto, estos estudios destacan la relevancia del control interno como pilar fundamental para la eficacia, eficiencia y buena gestión dentro de cualquier organización.

En el tercer objetivo específico la relación entre el control interno y la dirección de las empresas se evidencia de manera contundente a través de diversos estudios. En el análisis realizado por SERVICIOS GENERALES Y REPRESENTACIONES MUELLE

UNO E.I.R.L. en Talara (2024), se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson de 0,861, indicando una asociación fuerte y positiva entre ambas variables, lo muestra que la mejora del control interno podría optimizar la gestión organizacional y la toma de decisiones. Esto se alinea con los hallazgos de Huamán (2023), quien subraya la importancia del control interno no solo para promover valores éticos y asignar responsabilidades adecuadamente, sino también para facilitar una toma de decisiones oportuna y precisa, lo que resulta en una mejora general de la empresa. A su vez, Simón y Melón (2021) aportan más evidencia al afirmar que un control interno sólido está intrínsecamente ligado a la gestión administrativa efectiva, como lo demuestra su análisis en la empresa Clase – A, donde se registró un valor de correlación de 0,753. Estos estudios en conjunto refuerzan la noción de que el control interno no solo es crucial para el desarrollo de la empresa, sino que también actúa como un pilar para la efectividad y sostenibilidad organizacional.

En el cuarto objetivo específico la relación entre el control interno y la evaluación en la empresa Servicios Generales y Representaciones Muelle Uno E.I.R.L. de Talara (2024) revela una fuerte correlación positiva (0,861), sugiriendo que la mejora en las prácticas de control interno se traduce en un mejor desempeño evaluativo, respaldada por una significación estadística robusta ( $p < 0,05$ ). Sin embargo, en contraposición, Melgarejo (2021) señala que, aunque el control interno tiene un impacto limitado en la gestión administrativa (17,4%), su influencia en el control de esta gestión es más significativa (18,9%), resaltando la importancia de procesos efectivos que fomenten un liderazgo basado en valores que propicien confianza organizacional. Por otro lado, La Torre (2019) destaca un aspecto crítico al revelar que el área de Recursos Humanos apenas ha implementado el sistema de control interno en un 4%, lo que sugiere deficiencias que podrían comprometer tanto la gestión administrativa como la eficacia del control interno en la empresa. Así, el contraste entre los resultados de estas investigaciones subraya la necesidad de abordar la implementación del control interno de manera integral y eficiente para potenciar su impacto positivo en la administración empresarial.

La evaluación del nivel de conocimiento sobre control interno entre 20 personas muestra que, a pesar de que el 86% no alcanza un nivel óptimo, un notable 40% posee un alto dominio en la materia. Este hallazgo es relevante en el contexto de las afirmaciones de Holmes, citadas por Munive (2019), que consideran el control interno como una función esencial de la dirección, cuyo objetivo es proteger y administrar eficazmente los

recursos de la entidad para prevenir fraudes y asegurar la veracidad de la información, crucial para una adecuada toma de decisiones. Complementando esta perspectiva, Servin (2020) sostiene que la implementación de controles internos es imprescindible para proteger dichos recursos, prevenir pérdidas, y evaluar la alineación entre las operaciones y los objetivos de la empresa. Así, ambos autores enfatizan que el control interno no solo contribuye a la eficiencia operativa y la confiabilidad contable, sino que también se erige como un pilar fundamental para la viabilidad de cualquier organización.

La evaluación del nivel de gestión administrativa revela un panorama donde predominan las limitaciones y desafíos, con un 60% de los participantes ubicándose en la categoría regular, lo que coincide con la percepción de Stoner et al. (2013) de que una gestión eficaz se basa en principios clave que guían la toma de decisiones, esenciales para la eficiencia organizacional. Por su parte, Mendoza (2017) subraya que la gestión administrativa opera como un sistema estructurado que facilita el logro de los objetivos organizacionales a través de un proceso que abarca la planificación, organización, dirección y control. Esto sugiere que, a pesar de que un 34% de los evaluados muestran una gestión efectiva, la mayoría requiere mejorar en las prácticas administrativas, lo que resalta la necesidad de implementar estrategias que optimicen estas etapas y, por ende, el desempeño general de las organizaciones.

En el objetivo general la relación entre el control interno y la gestión administrativa es un tema crucial en el ámbito de las empresas, como se evidencia en el estudio de la empresa Servicios Generales y Representaciones MUELLE UNO E.I.R.L. en Talara (2024), donde se encontró una correlación muy fuerte ( $r = 0.992$ ) y estadísticamente significativa ( $p = 0.000$ ), sugiriendo que fortalecer el control interno conlleva una mejora en la gestión administrativa. Este argumento se complementa con las observaciones de Shulca (2023), quien resalta que la falta de planificación institucional genera un incumplimiento de tareas que perjudica el desarrollo organizacional y los objetivos institucionales, sugiriendo que la implementación de estrategias adecuadas es fundamental para optimizar la gestión administrativa y el uso de recursos. Asimismo, Pilla (2022) enfatiza que una buena gestión administrativa involucra tareas coordinadas como la planificación, organización, dirección y control, lo cual es esencial para lograr resultados eficientes y el adecuado funcionamiento de los recursos públicos. En conjunto, estos textos subrayan la importancia de un control interno sólido y de una planificación efectiva para alcanzar una gestión administrativa que promueva el desarrollo y el cumplimiento de objetivos en microempresas y organizaciones.

## VI. CONCLUSIONES

En el objetivo general investigación realizada sobre la incidencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas, centrada en el Servicios Generales y Representaciones MUELLE UNO E.I.R.L. en Talara, ha evidenciado una relación extremadamente robusta entre ambas variables, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,992. Este dato pone de manifiesto que la implementación y optimización del control interno en la microempresa tiene un efecto positivo y significativo en su gestión administrativa. La relevancia estadística del valor p de 0,000 destaca que esta relación no es casual, sino que se establece a partir de una interacción directa entre las prácticas de control interno y la eficiencia en la gestión. En resumen, el fortalecimiento del control interno no solo mejora los procesos administrativos, sino que también se configura como un elemento fundamental para el crecimiento y la sostenibilidad de las microempresas en el sector comercio.

En el primer objetivo específico concluyo que existe una relación significativa y positiva entre el control interno y la planeación en la empresa SERVICIOS GENERALES Y REPRESENTACIONES MUELLE UNO E.I.R.L. en Talara. La alta correlación de 0.861 que muestra que a medida que se mejora el control interno, también se optimiza la calidad de la planeación en la organización. Este hallazgo, respaldado por un p-valor de 0.000, refuerza la importancia de implementar y mantener sistemas de control interno eficientes como un factor clave para el éxito en la planeación empresarial. efectiva.

En el segundo objetivo específico concluyo que en la empresa SERVICIOS GENERALES Y REPRESENTACIONES MUELLE UNO E.I.R.L. de Talara, existe una relación significativamente positiva entre el control interno y la organización, evidenciada por un coeficiente de Pearson de 0,903. Este hallazgo sugiere que, al mejorar los mecanismos de control interno, se puede lograr una optimización en la estructura organizacional de la empresa. Además, el p-valor de 0,000 refuerza la importancia estadística de esta conexión, lo que resalta la necesidad de implementar estrategias eficaces en el control interno para fomentar un mejor desempeño organizacional.

En el tercero objetivo específico concluyo que en la empresa SERVICIOS GENERALES Y REPRESENTACIONES MUELLE UNO E.I.R.L. de Talara, existe una fuerte relación positiva entre el control interno y la dirección, como lo indica el coeficiente de correlación de Pearson de 0,861 y su significación estadística de 0,000. Esto evidencia que el fortalecimiento del control interno tiene el potencial de optimizar

la gestión y la toma de decisiones en la organización, lo que a su vez favorecería el logro de sus objetivos estratégicos.

En el cuarto objetivo específico concluyo que existe una relación significativa y positiva entre el control interno y la evaluación de desempeño en la empresa SERVICIOS GENERALES Y REPRESENTACIONES MUELLE UNO E.I.R.L. en Talara para el año 2024. La alta correlación de 0,861 muestra que a medida que se implementan y mejoran los procedimientos de control interno, también se observan mejoras en la evaluación del desempeño, lo que resalta la importancia de fortalecer estos mecanismos dentro de la organización para optimizar sus resultados. Además, la significación estadística obtenida ( $p < 0,05$ ) refuerza la validez de esta relación, indicando que las mejoras en el control interno tienen un impacto tangible en la evaluación de la efectividad organizacional.

El nivel de conocimiento del control concluyo que existe una diversidad en la comprensión del tema. Si bien el 86% de los encuestados no alcanza un nivel óptimo de conocimiento, la presencia de un 40% con un alto nivel de comprensión es un dato alentador que sugiere que hay un grupo significativo que puede contribuir de manera efectiva en este ámbito.

Concluyo que el nivel de gestión administrativa observado presenta un panorama mayoritariamente regular, dado que el 60% de los participantes enfrenta desafíos en sus prácticas, lo que indica la necesidad de mejorar y fortalecerse en habilidades de gestión. Aunque un 34% muestra un desempeño alto, y un 6% tiene un resultado bajo, por lo que no implementa estrategias que aborden las limitaciones detectadas en la mayoría para elevar el nivel general de efectividad en la gestión administrativa.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Dada la significativa correlación entre el control interno y la gestión administrativa, es crucial que la empresa Servicios Generales y Representaciones MUELLE UNO E.I.R.L. implemente un programa de optimización de sus políticas y procedimientos de control interno. Esto incluye la capacitación continua del personal en prácticas de control interno y la revisión regular de estos mecanismos para asegurar su efectividad y adaptabilidad a las condiciones del mercado.

Dado que se identificó una diversidad en el conocimiento sobre control interno, es vital que la empresa organice talleres y sesiones de capacitación para elevar el nivel de comprensión de todos sus empleados. Enfocarse especialmente en los porcentajes que muestran un bajo nivel de conocimiento permitirá crear un equipo más competente, lo cual, a su vez, contribuirá a la mejora de la planificación, organización y evaluación del desempeño.

La investigación sugiere que un alto porcentaje de participantes enfrenta desafíos en sus prácticas de gestión. Por lo tanto, se recomienda que la empresa desarrolle y ejecute estrategias dirigidas a abordar estas limitaciones. Esto podría incluir la creación de un sistema de evaluación regular del desempeño, así como la formulación de indicadores claros de gestión que permitan monitorear el progreso y hacer ajustes conforme sea necesario, contribuyendo así a la efectividad y sostenibilidad de la gestión administrativa.

## Referencias bibliográficas

- Aguilar, Ó. (2023). El impacto de la dirección en el desempeño en las micro y pequeñas empresas: un análisis sistémico. *Contaduría y administración*, 68(3), 46-78. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8958185>
- Álvarez, K., Martínez, G., y García, A. (2021). La importancia del control interno en el área de ingresos de una empresa comercial. Recuperado de: <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/129/1292439002/1292439002.pdf>
- Amador, J. (2015). “Proceso Administrativo”. Recuperado de: [http://www.elprisma.com/apuntes/administracion\\_de\\_empresas/procesoadministrativo/](http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/procesoadministrativo/)
- Cabrera, S., Erazo, J., Narváez, I., & Rodríguez, R. (2021). El Control Interno en la Gestión Administrativa de las Unidades Desconcentradas del Ejecutivo. *CIENCIAMATRIA*, volumen 7, número 12, 696-724. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7915377>
- Cajas, T., Rojas, A., Pasquel, A., Pasquel, L., & Mori, M. (2022). Aplicación de las tecnologías de información y comunicación en el desarrollo de las Micro y Pequeñas empresas. *Conrado*, 17(80), 41-47. Recuperado de: <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v17n80/1990-8644-rc-17-80-41.pdf>
- Calle, G.; Narváez, C.; Erazo, J. (2020). Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austro seguridad Cía. Ltda. *Revista científica Dominio de las ciencias*, ISSN: 2477-8818 Vol. 6, núm. 1, Especial marzo 2020, pp. 429-465. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7351791>
- Carranza, E. y Guevara, S. (2021). Control interno y la gestión financiera en una empresa de servicios en la ciudad de Trujillo. Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80911/Carranza\\_L\\_EJ-Guevara\\_VS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80911/Carranza_L_EJ-Guevara_VS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Centeno y Zavaleta (2019) Sistema de Control Interno basado en el modelo COSO 2013 y su impacto en la Gestión Empresarial en las empresas del sector construcción de edificios, en el distrito de El Agustino, año 2018. Recuperado de: [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/648647/Centeno\\_vh.pdf?sequence=1](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/648647/Centeno_vh.pdf?sequence=1)
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. McGraw Hill Interamericana Editores, S.A.
- Córdova, J. W., García, N., Puicón, V. E., y Merino, M. (2022). Gestión administrativa durante la Covid-19 en los colaboradores de las municipalidades en Perú. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVIII (3), 294-305. Recuperado de: <https://doi.org/10.31879/rcsv28i3.38475>
- Davis, M. (2021). Internal control systems and the financial management function in

urban governance in Uganda. *Journal of Public Administration and Policy Research*, 13 (2), 32-38. <https://doi.org/10.5897/JPAPR2020.0497>

De La Cruz, L., y Delgado, F. (2021). Evolución del control interno hacia una gestión integrada al control de gestión. *Estudios de la Gestión: revista internacional de administración*, (10), 211-230. Recuperado de: <https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/eg/article/view/2861/2608>

De Jesús, C. (2024). *La Investigación Cuantitativa*. Corporación Universitaria de Asturias. Recuperado de: [https://www.centro-virtual.com/recursos/biblioteca/pdf/investigacion\\_cuantitativa/unidad1\\_pdf1.pdf](https://www.centro-virtual.com/recursos/biblioteca/pdf/investigacion_cuantitativa/unidad1_pdf1.pdf)

Díaz, T. (2021). El control interno como herramienta indispensable para la gestión de riesgos operativos en la UCI. *Revista Cubana de Transformación Digital*, 2(4), 48-57. Recuperado de: <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/389/3892824004/3892824004.pdf>

Díaz, P., Moreno, L., Olvera, A., & Osorio, K. (2021). El control interno en las PYMES: Caso Empresa Noble L.G.A. *Visionario Digital*, 5(2), 98-105 Recuperado de: <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/articloe/view/1641/4129>

Escobar, H., Surichaqui, L., & Calvanapón, F. (2022). Control interno en la rentabilidad de una empresa de servicios generales - Perú. *Visión de Futuro*, 27(1), 160-181. Recuperado de: <http://www.scielo.org.ar/pdf/vf/v27n1/1668-8708-vf-27-01-00160.pdf>

Estupiñan, R. G. (2015). *Control Interno y Fraudes 3ta Edición, Análisis del Informe COSO I, II Y III con base en los ciclos transaccionales*. ECOE EDICIONES

Freeman, E., Stoner, J & Gilbert, D. (2014). *Administration (8° Ed.)*. México: Nancy Project. Recuperado de: [https://alvarezrubenantonio.milaulas.com/pluginfile.php/76/mod\\_resource/content/1/LIBRO%20DE%20ADMINISTRACION.pdf](https://alvarezrubenantonio.milaulas.com/pluginfile.php/76/mod_resource/content/1/LIBRO%20DE%20ADMINISTRACION.pdf)

Fuentes, L. y Forero, M. (2021) Modelos de control interno y su aplicación en las pequeñas y medianas empresas de Colombia. Recuperado de: <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/35179/2021%20Fuentes%20y%20Forero.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gómez, G., Navarro, J., & Marchena, L. (2022). El Crowdlending como alternativa de financiamiento para las mipymes del Perú. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 12(23), 161-177. Recuperado de: [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1390-86182022000100161](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1390-86182022000100161)

Gomez, M.; Formoso, A.; Niamam, J. y Puchaicela, D. (2021). Proceso de control interno basado en Coso II en una empresa operadora de viajes. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 4(3), 37-46. Recuperado de: <https://www.remca.umet.edu.ec/index.php/REMCA/article/view/437/457>

- González, S., Viteri, A., Izquierdo, M., & Verdezoto, O. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37. Recuperado de: <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1609>
- Guterman, S. (2023). Management roles and activities. ResearchGate. <https://www.researchgate.net/publication/>
- Hernández, M., & Villareal, S. (2018). Sistema de Control Interno. Deloitte: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/2019/Sistemacontrol-interno-info.pdf>
- Hernández, Fernández, baptista (2014). Metodología de la investigación científica. México, editorial Mc Graw Hill Educación, sexta edición.
- Huamán, S. (2023). Control interno y su incidencia en la gestión administrativa de las Pyme del sector Transporte del Perú: Caso de la Empresa Shalom Empresarial S.A.C. Ayacucho, 2023. [Tesis para optar el título profesional de contador público] [Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. Recuperado de: [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/34799/CONTROL\\_INTERNO\\_GESTION\\_HUAMAN\\_PAYHUA\\_SILVANO\\_DAVID.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/34799/CONTROL_INTERNO_GESTION_HUAMAN_PAYHUA_SILVANO_DAVID.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- La Torre, L. (2019). El control interno y su incidencia en la gestión administrativa del área recursos humanos de la empresa Proyecciones Audio Vox S.A.C. en Ica-2018. [Tesis para optar el título profesional de contador público] [Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. Recuperado de: [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/10724/GESTION\\_ADMINISTRATIVA\\_LA\\_TORRE\\_UBILLUS\\_LUIS\\_MIGUELPDF.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/10724/GESTION_ADMINISTRATIVA_LA_TORRE_UBILLUS_LUIS_MIGUELPDF.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mantilla, S. (2013). Auditoría del Control Interno. 4a Ed. Ecoe Ediciones. Recuperado de: <https://www.google.com.pe/books/edition/Auditor%C3%ADa%20del%20control%20interno%203a%20ed/rMS4DQAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=Auditoria+del+control+interno%2BMantilla%2B2015&printsec=frontcover>
- Meléndez, J. (2016). Control Interno. Recuperado: <https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/6397/LIBRO%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20CON%20LOGO%20UTEX%20Y%20CODIGO%20DE%20BARRA%20-%20TERMINADO%20FINAL%202016%20SETIEMBRE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Melgarejo, N. (2021) Control interno y su incidencia en la gestión administrativa de Provias Nacional 2020. [Tesis para obtener grado de Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad] [Universidad Cesar Vallejo]. Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57371/Melgarejo\\_CNP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57371/Melgarejo_CNP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. Dominio de las Ciencias, 3(2), 947-964. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325898>
- Mere, A. (2020). El control interno y su incidencia en la Gestión Institucional de la Corte Superior de Justicia de Ica, año 2019. [Tesis para optar el grado académico de Maestro en Administración] [Universidad Nacional San Luis Gonzaga]. Recuperado de: <https://repositorio.unica.edu.pe/server/api/core/bitstreams/f9f10bb9-4d68-4f11-994b-ff6b4dba7199/content>
- Miaja, M. (2024). Presente y futuro del control interno en las administraciones públicas. Recuperado de: <https://asocex.es/presente-y-futuro-del-control-interno-en-la-administraciones-publicas/>
- Moreno, F. (2021) Evaluación del rol del control interno en la gestión administrativa de cinco alcaldías locales, Bogotá D.C. 2012-2020. Tesis para optar el título de Magister en Administración Publica. Escuela Superior de Administración Publica. Recuperado de: <https://repositoriocdim.esap.edu.co/bitstream/handle/20.500.14471/28428/MORENO%20CORT%c3%89S%20FANNY%20JULYANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Munive, K. (2019). Mecanismos de control interno en el área de tesorería del Hospital Docente Belen, Lambayeque - 2018. Recuperado de: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5569/Munive%20Guerra%20Ketty%20Alicia.pdf?sequence=1>
- Navarrete, S. (2017). Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma SA. en el año 2015[ Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana]. Repositorio institucional de la Universidad Politécnica Salesiana. Recuperado de: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14504/1/UPS-GT001932.pdf>
- Navarro, H. y Delgado, J. (2022). El control interno en la ejecución presupuestal municipal. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(3), 1-13. Recuperado de: <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2193/3196>
- Ortega, C. (2021). Hipótesis de investigación: Que es, tipos y como desarrollarla. Recuperado de: <https://www.questionpro.com/blog/es/hipotesis-de-investigacion/>
- Petrascu, D. y Attila, T. (2013). Internal audit versus internal control and coaching. Procedia Economics: In international Economic conference of Sibiu 2013Post Crisis Economy, 6, 694-701. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212567113001913>
- Pilla, B. (2022). El control interno como herramienta de gestión administrativa. Trabajo

- de titulación para obtener el grado de Magister en Administración Pública. Universidad Técnica de Ambato. Recuperado de: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35609/1/057%20ADP.pdf>
- Quinaluisa, N., Ponce, V., Muñoz, S., Ortega, X., & Pérez, J. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Cofin Habana*, 12(1), 268-283. Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S207360612018000100018&lng=es&nrm=iso](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S207360612018000100018&lng=es&nrm=iso)
- Reyes et al. (2022). Investigaciones en finanzas y tributación. Casia Creaciones. Recuperado de: <https://ciisc.mx/wp-content/uploads/2022/06/Investigaciones-en-finanzas-ytributacion-e-book.pdf#page=71>
- Rivera, A. y Yaranga, I. (2020). El control interno y su incidencia en la gestión administrativa del área de tesorería de la municipalidad provincial de Oxapampa, año 2019. Recuperado de: [http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1985/1/T026\\_72579700\\_T.pdf](http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1985/1/T026_72579700_T.pdf)
- Rivera, D. (2015). Importancia del control interno en los negocios. Recuperado de: <https://vinculando.org/empresas/importancia-control-interno-negocios.html?highlight=control%20interno>
- Ruíz, S. y Delgado, J. (2020). El control interno en el proceso de contrataciones en las instituciones públicas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1333 - 1350. Recuperado de: <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/159/197>
- Servin, L. (2020). ¿Por qué es importante el control interno en las empresas?. Deloitte. Recuperado de <https://www2.deloitte.com/py/es/pages/audit/articles/opinioncontrol-interno-empresas.html#>
- Simón Y., y Melón, K. (2024). El control interno y la gestión administrativa en la Empresa Clase – A. Trujillo. [Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Administración] [Universidad de Trujillo]. Recuperado de: <https://repositorio.uct.edu.pe/bitstreams/9af278f8-ea58-40f7-81ff-a59813f4d568/download>
- Shulca, B. (2023) La gestión administrativa y el desarrollo organizacional en la Jurech Periodo 2019-2021. Trabajo de titulación para optar el título de ingeniero comercial. Universidad Nacional de Chimborazo. Recuperado de: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/10337/1/Shulca%20Y%20C3%A9pez%20B.%20%282023%29%20La%20Gesti%C3%B3n%20Administrativa%20Y%20El%20Desarrollo%20Organizacional%20En%20La%20Jurech%20Peri%20do%202019-2021..pdf>
- Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (2013). Administración (8va. ed.). Pearson. Recuperado de: [https://alvarezrubenantonio.milaulas.com/pluginfile.php/76/mod\\_resource/conte](https://alvarezrubenantonio.milaulas.com/pluginfile.php/76/mod_resource/conte)

[nt/1/LIBRO%20DE%20ADMINISTRACION.pdf](#)

- Terreros, D. (2021). Control interno empresarial: sus elementos, objetivos e importancia. Recuperado de ¿Qué es el control interno empresarial? Recuperado de: <https://blog.hubspot.es/marketing/control-interno>
- Teruel, S. (2021). Control financiero: definición, objetivos e implementación. Recuperado de: <https://www.captio.net/blog/control-financiero-definicion-objetivos-utilidades-y-estrategias-de-implementacion>
- Valdivieso, S. (2021). Perception of the students of the faculty of integrated sciences of chaco on the business management in the Yacuiba companies [Percepción de estudiantes de la facultad de ciencias integradas del chaco sobre la gestión empresarial en empresas de Yacuiba]. *Investigación y Negocios*, 14(23), 165-178. Recuperado de: doi:<https://doi.org/10.38147/invneg.v14i23.134>
- Valera, J., & Delgado, J. (29 de diciembre de 2020). Control interno de la ejecución presupuestal en la gestión de salud 2020. *Ciencia latina revista multidisciplinar*, 4(2), 1092-1110. Recuperado de: doi: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.140](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.140)
- Vega, L., y Marrero, F. (2021). Evolución del control interno hacia una gestión integrada al control de gestión. *Estudios De La Gestión: Revista Internacional De Administración*, (10), 211–230. Recuperado de: <https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/eg/article/view/2861/2608>
- Zambrano, J., & Concha, J. (2021). Análisis de la gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad de la empresa pinturas Mundocolor, del cantón Santo Domingo. *Pol. Con.*, volumen 6, número 4, 763-780. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7927027>
- Zamora, C. (2024). Relación entre control interno y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de San Marcos-Cajamarca 2023. [Tesis para obtener grado de Maestra en Gestión Pública] [Universidad Privada del Norte]. Recuperado de: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/36677/Zamora%20Flores%e2%80%8b%20Cinthia%20Janeth.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

## ANEXOS

### Anexo 1. Carta de recojo de datos



Chimbote, 30 de octubre del 2024

**CARTA N° 0000001919- 2024-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA**

**Señor/a:**

**ROSARIO ESTHER PACHECO ROJAS  
SERVICIOS GENERALES Y REPRESENTACIONES MUELLE UNO E.I.R.L**

**Presente.-**

A través del presente reciba el cordial saludo a nombre del Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, asimismo solicito su autorización formal para llevar a cabo una investigación titulada EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS MICROEMPRESAS DEL PERÚ: CASO SERVICIOS GENERALES Y REPRESENTACIONES MUELLE UNO E.I.R.L -TALARA. 2024, que involucra la recolección de información/datos en 15, a cargo de JANET GONZALES VICENTE, perteneciente a la Escuela Profesional de la Carrera Profesional de CONTABILIDAD, con DNI N° 03692241, durante el periodo de 27-09-2024 al 09-11-2024.

La investigación se llevará a cabo siguiendo altos estándares éticos y de confidencialidad y todos los datos recopilados serán utilizados únicamente para los fines de la investigación.

Es propicia la oportunidad para reiterarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente.



Dr. NILO VELASQUEZ CASTILLO  
Coordinador de Gestión de Investigación

## Anexo 2. Documento de autorización para el desarrollo de la investigación

Talara, 30 de octubre de 2024

Señor(a):  
Nilo Velasquez Castillo  
Coordinador de Gestión de Investigación  
Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote - ULADECH Católica  
Presente.-

De mi mayor consideración:

Reciba usted un cordial saludo. En respuesta a su solicitud formal remitida mediante la CARTA N° 0000001919-2024-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA, respecto a la autorización para llevar a cabo la investigación titulada "EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS MICROEMPRESAS DEL PERÚ: CASO SERVICIOS GENERALES Y REPRESENTACIONES MUELLE UNO E.I.R.L. - TALARA, 2024", le comunico mi conformidad y autorización para la recolección de datos necesaria para el desarrollo del estudio.

Queda claro que la recolección de información se realizará bajo los estándares éticos y de confidencialidad mencionados en su misiva, asegurando la protección de los datos proporcionados.

Por lo tanto, ratifico mi compromiso de colaboración para el éxito de esta investigación, destacando la relevancia del estudio para el mejoramiento de la gestión administrativa.

Agradeciendo la atención brindada, aprovecho la ocasión para expresarle mis mejores deseos y quedo a su disposición para cualquier consulta adicional.

Atentamente,



ROSARIO E. PACHECO R.  
PRESIDENTE

**Anexo 03. Matriz de consistencia**

**Título: EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES Y REPRESENTACIONES MUELLE UNO E.I.R.L – TALARA, 2024**

<b>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<p><b>Problema general:</b> ¿De qué manera el control interno incide en la gestión administrativa de la empresa Servicios generales y representaciones MUELLE UNO E.I.R.L - Talara. 2024?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la incidencia del control interno en la gestión administrativa de la empresa Servicios generales y representaciones MUELLE UNO E.I.R.L - Talara. 2024</p>	<p>Hi= El Control Interno incide en la Gestión Administrativa de la empresa Servicios Generales y Representaciones Muelle Uno E.I.R.L - Talara. 2024</p>	<p><b>Variable 1</b> CONTROL INTERNO</p>	<p><b>Dimensiones</b> Ambiente de control Evaluación de riesgo Actividades de control Información y comunicación Supervisión y monitoreo</p>	<p>Tipo de Inv: Cuantitativa Nivel de Inv: Descriptivo Diseño de Inv: No experimental Población micro empresa</p>
	<p><b>Objetivos específicos:</b> Determinar la incidencia entre el control interno y la planeación en la empresa SERVICIOS GENERALES</p>	<p>Ho= El Control Interno no incide en la Gestión Administrativa de la</p>	<p><b>Variable 2</b> GESTIÓN ADMINISTRATIVA</p>	<p><b>Dimensiones</b> Planeación Organización Dirección</p>	<p>MUELLE UNO E.I.R.L Muestra De 20 personas de la</p>

	<p>Y REPRESENTACIONES MUELLE UNO E.I.R.L. - Talara. 2024</p> <p>Determinar la incidencia entre el control interno y la dirección en la empresa SERVICIOS GENERALES Y REPRESENTACIONES MUELLE UNO E.I.R.L. - Talara. 2024</p> <p>Determinar la incidencia entre el control interno y la organización en la empresa SERVICIOS GENERALES Y REPRESENTACIONES MUELLE UNO E.I.R.L. - Talara. 2024</p> <p>Determinar la incidencia entre el control interno y el control en la empresa SERVICIOS GENERALES Y REPRESENTACIONES MUELLE UNO E.I.R.L. - Talara. 2024</p>	<p>empresa Servicios Generales y Representaciones Muelle Uno E.I.R.L - Talara. 2024</p>		<p>Control</p>	<p>micro empresa MUELLE UNO E.I.R.L</p>
--	---	---	--	----------------	---

#### Anexo 04. Instrumento de recolección de información



## UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

La técnica de la entrevista, se orienta a recopilar información directa sobre la investigación denominada: **EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES Y REPRESENTACIONES MUELLE UNO E.I.R.L – TALARA, 2024**. Al respecto se le pide que en las preguntas que a continuación se acompaña, responda con la claridad según la temática de investigación. Su aporte será de mucho interés en la investigación. Se agradece su participación y colaboración.

### Preguntas:

#### Respecto a la variable: Control interno:

DIMENSION: AMBIENTE DE CONTROL		1	2	3	4	5
1	Las políticas están documentadas para todos los trabajadores					
2	Las políticas se actualizan regularmente					
3	La alta dirección fomenta una cultura de integridad en toda la empresa					
4	La alta dirección se involucra en la revisión de políticas					
5	En la empresa se fomenta un ambiente de respeto entre todos los trabajadores					
6	Se fomenta activamente una mentalidad de mejora continua					
DIMENSIÓN: EVALUACIÓN DEL RIESGO		1	2	3	4	5
1	Las políticas están documentadas para todos los trabajadores					
2	Las políticas se actualizan regularmente					
3	La alta dirección fomenta una cultura de integridad en toda la empresa					
4	La alta dirección se involucra en la revisión de políticas					
5	En la empresa se fomenta un ambiente de respeto entre todos los trabajadores					
6	Se fomenta activamente una mentalidad de mejora continua					
DIMENSIÓN: ACTIVIDADES DE CONTROL		1	2	3	4	5
1	Se realiza el seguimiento de los procesos ejecutados					

2	Se implementan controles para mitigar riesgos					
3	Se verifica que los trabajadores cumplan con las políticas establecidas					
4	Los trabajadores informan a la Alta Dirección cuando se detecta un incumplimiento de las políticas					
5	El Sistema de Gestión Documentaria (SISGEDO), contribuye de manera positiva a la entidad					
6	Existe un eficiente mecanismo de alertas automáticas para identificar errores					
<b>DIMENSION: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Existen canales de comunicación interna para transmitir información dentro de la empresa					
2	Se utilizan múltiples medios de comunicación (reuniones, boletines, tabloneros de anuncios) dentro de la empresa					
3	Se implementan programas de capacitación a los trabajadores para potenciar sus habilidades					
4	El impacto de las capacitaciones son evaluadas mediante indicadores de desempeño					
5	La empresa garantiza a los trabajadores acceso a la información para llevar a cabo sus funciones					
6	Se implementan medidas de seguridad adecuadas para salvaguardar la información confidencial					
<b>DIMENSION: SUPERVISIÓN Y MONITOREO</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Se llevan a cabo evaluaciones de Control Interno para garantizar su correcto funcionamiento					
2	Se realizan informes periódicos de monitoreo basado en los hallazgos					
3	El plan de monitoreo incluye la revisión de los resultados de auditorías pasadas					
4	Se realizan análisis de tendencias para identificar áreas recurrentes de errores					
5	Las recomendaciones se registran de manera clara					
6	Se implementan indicadores de desempeño para medir la efectividad de las recomendaciones implementadas					

**Respecto a la variable: Gestión administrativa**

<b>DIMENSIÓN: PLANEACIÓN</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Se establecen objetivos a corto plazo					
2	Se implementan indicadores de desempeño					
3	Se llevan a cabo correcciones para garantizar el cumplimiento de los objetivos					
4	Los objetivos se alinean con las prioridades de la empresa					

5	Los objetivos se comunican de forma clara a todos los niveles de la organización					
6	Se llevan a cabo ajustes para garantizar que los objetivos estén alineados con la dirección estratégica de la empresa					
	<b>DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Se realiza una asignación adecuada de autoridades en cada gerencia y/o área					
2	Existe una asignación óptima de recursos humanos, financieros y tecnológicos					
3	Se fomenta la colaboración fluida entre las gerencias y/o áreas					
4	Se identifican necesidades de capacitación de los trabajadores					
5	Se elabora un plan de capacitación que atiende las necesidades identificadas					
6	Se realiza una evaluación periódica del impacto que tienen los programas de capacitación					
	<b>DIMENSIÓN: DIRECCIÓN</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Se llevan a cabo encuestas a los trabajadores para evaluar el nivel de satisfacción con el trabajo					
2	Se fomenta un clima laboral positivo					
3	Se fomenta un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal					
4	Existen prácticas de reclutamiento para atraer talento excepcional					
5	Se proporciona apoyo a los empleados para su crecimiento profesional					
6	Se implementan estrategias de retención del talento					
	<b>DIMENSIÓN: EVALUACIÓN</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Se implementan sistemas de monitoreo de las regulaciones del Estado aplicables a la empresa					
2	Se fomenta una comunicación transparente con las entidades regulatorias					
3	Se identifican las áreas que más riesgo tienen en relación al incumplimiento de las regulaciones de la empresa					
4	Los proyectos de la empresa se realizan dentro de los plazos establecidos					
5	Se hacen seguimientos periódicos del avance de los proyectos					
6	El recurso humano, económico y tecnológico garantiza el cumplimiento de los proyectos					

## Anexo 05. Ficha técnica de los instrumentos

### PRUEBA DE NORMALIDAD

Se realizó la siguiente prueba de normalidad para las variables en estudio:

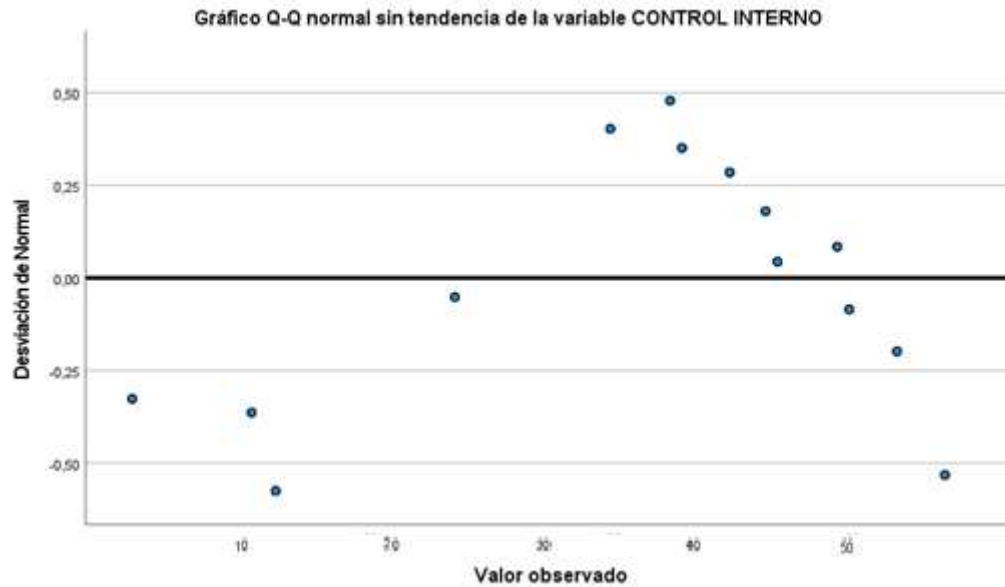
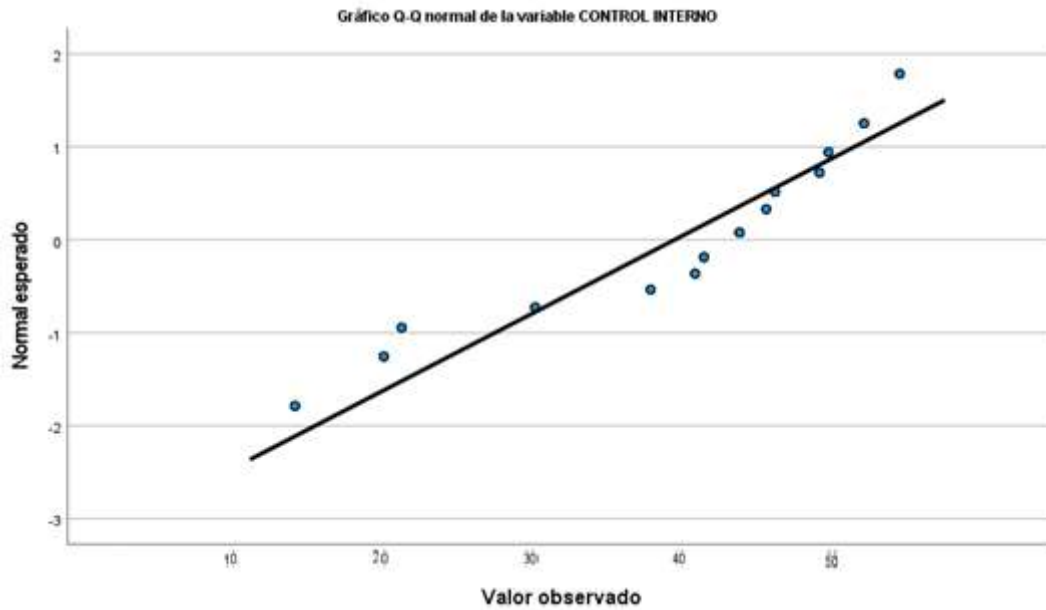
#### Descriptivos

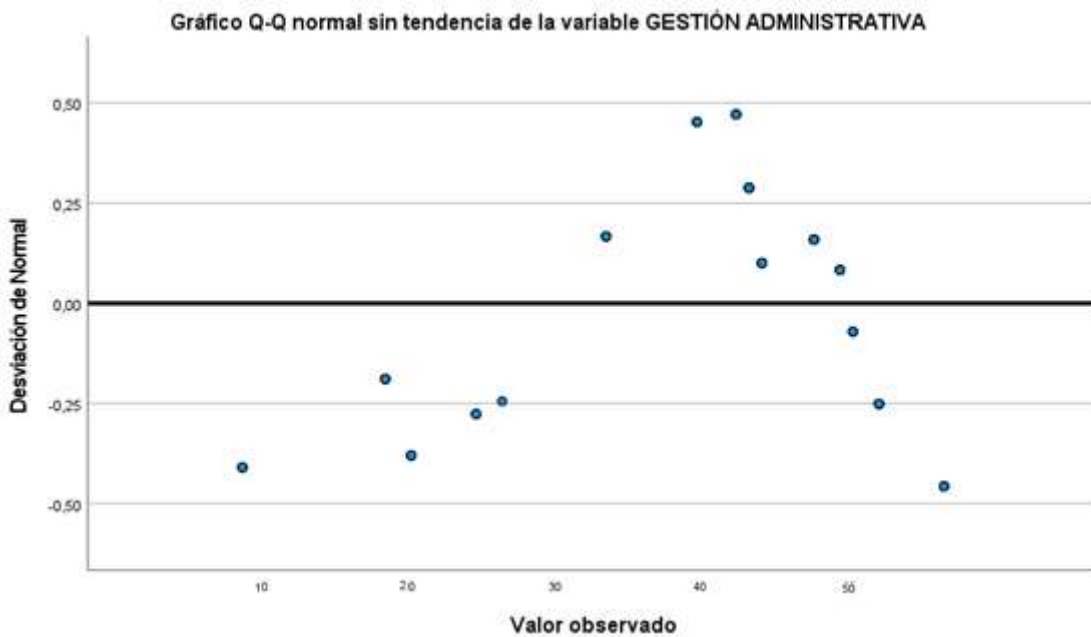
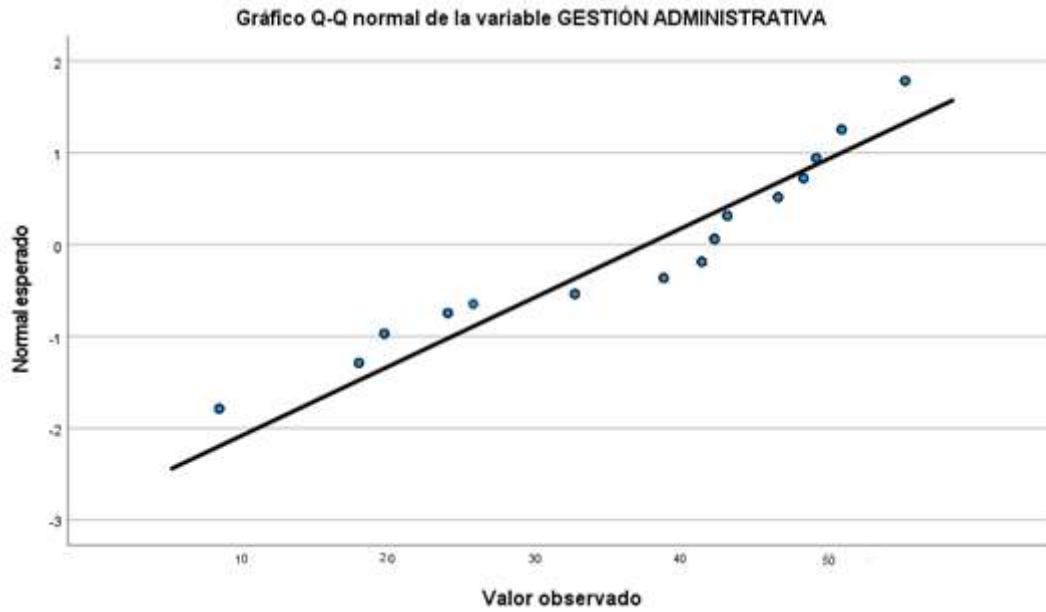
		Estadístico	Error estándar	
CONTROL	Media	22,6750	2,25844	
INTERNO	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	28,1797	
		Límite superior	27,1703	
	Media recortada al 5%	23,6389		
	Mediana	20,0000		
	Varianza	408,045		
	Desviación estándar	20,20012		
	Mínimo	60,00		
	Máximo	128,00		
	Rango	68,00		
	Rango intercuartil	32,00		
	Asimetría	-,875	,269	
	Curtosis	-,456	,532	
	GESTIÓN	Media	21,6375	1,71287
	ADMINISTRATIVA	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	18,2281
Límite superior			25,0469	
Media recortada al 5%		22,3750		
Mediana		27,0000		
Varianza		234,715		
Desviación estándar		15,32041		
Mínimo		28,00		
Máximo		22,00		
Rango		24,00		
Rango intercuartil		27,50		
Asimetría		-,809	,269	
Curtosis		-,479	,532	

### Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CONTROL INTERNO	,221	20	,000	,867	20	,000
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	,225	20	,000	,884	20	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors





La verificación de la prueba de normalidad en ambas variables proporciona una base sólida que respalda la validez de los análisis estadísticos que se realizó. Este cumplimiento es fundamental, ya que nos permite avanzar con confianza en la aplicación de técnicas estadísticas que requieren esta suposición, asegurando así que los resultados obtenidos sean fiables y significativos. De esta manera, podemos estar más seguros de que las conclusiones que derivemos de nuestros análisis reflejan con precisión la realidad de los datos, lo que es esencial para la interpretación y la toma de decisiones informadas en nuestro estudio.

**Anexo 06. Formato de consentimiento informado u otros**



**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**

La finalidad de este protocolo es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento.

De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula

.....  
.....

y es dirigido por ....., investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar la incidencia del control interno en la gestión administrativa de la empresa Servicios generales y representaciones MUELLE UNO E.I.R.L. - Talara. 2024

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 20 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de su correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo \_\_\_\_\_ para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre:

Fecha: 11/12/2024

Correo electrónico:

Firma del participante:

  
SERVICIOS GENERALES Y REPRESENTACIONES  
MUELLE UNO E.I.R.L.  
ROSARIO E. PACHECO R.  
DIRECTORA

Firma del investigador:

