



**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 PEQUEÑA EMPRESA "ESTACIÓN DE SERVICIOS ZARITA TOCACHE E.I.R.L." -
TOCACHE - SAN MARTÍN, 2023**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: CONTABILIDAD FINANCIERA Y DE GESTIÓN

AUTOR

**PAREJA CARI, YESSICA NOEMI
ORCID:0009-0004-0639-4378**

ASESOR

**VASQUEZ PACHECO, FERNANDO
ORCID:0000-0002-4217-1217**

**CHIMBOTE-PERÚ
2024**



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

PROGRAMA DE ESTUDIO DE CONTABILIDAD

ACTA N° 0324-064-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **15:51** horas del día **28** de **Noviembre** 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
RIVAS MENDOZA MILAGROS ISABEL Miembro
Dr. VASQUEZ PACHECO FERNANDO Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA PEQUEÑA EMPRESA "ESTACIÓN DE SERVICIOS ZARITA TOCACHE E.I.R.L." - TOCACHE - SAN MARTÍN, 2023**

Presentada Por :
(1703101039) **PAREJA CARI YESSICA NOEMI**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **15**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el **TÍTULO 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

RIVAS MENDOZA MILAGROS ISABEL
Miembro

Dr. VASQUEZ PACHECO FERNANDO
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 PEQUEÑA EMPRESA "ESTACIÓN DE SERVICIOS ZARITA TOCACHE E.I.R.L." - TOCACHE - SAN MARTÍN, 2023 Del (de la) estudiante PAREJA CARI YESSICA NOEMI, asesorado por VASQUEZ PACHECO FERNANDO se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 4% 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, 22 de Enero del 2025



Mgtr. Roxana Torres Guzman
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

Dedicatorias

La presente tesis está dedicada con mucho amor a Dios por la bendición que me da día a día, ya que gracias a él he tenido fortaleza y he logrado concluir mi carrera en el ámbito profesional, a mis padres Benancio Pareja Espinoza y Inocencia Cari Vilca porque ellos son mi motor y motivo, me han apoyado incondicionalmente con su amor y consejos para ser de mí una mejor persona.

Dedico a mis hermanos Dennis Alexander Pareja y Santos Yovani Pareja gracias por el apoyo incondicional.

Dedico también este trabajo de investigación con todo el cariño y amor a mi compañero de vida Mirto Antidio Bautista Valqui, en estos casi diez años juntos, hemos compartido momentos de alegría y desafíos que han puesto a prueba nuestra relación.

Dedico este trabajo a ti, con la esperanza de que Dios, a través de esta etapa de reflexión y crecimiento, podamos encontrar el camino hacia un nuevo estilo vida juntos y fortalecer nuestro vínculo con la bendición de Dios.

Pareja Cari Yessica Noemi

Agradecimientos

Primeramente, doy gracias a Dios y expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que han hecho posible la realización de esta tesis sobre el control interno y su incidencia en la gestión administrativa.

En primer lugar, agradezco a mi asesor de tesis, Vásquez Pacheco Fernando, por su guía invaluable, apoyo constante y por compartir su vasto conocimiento en el área. Su orientación ha sido fundamental en cada etapa de este proceso.

A mis compañeros de estudio, gracias por sus intercambios de ideas y por crear un ambiente de aprendizaje colaborativo. Su apoyo moral y académico me ha motivado a seguir adelante.

A mis familiares, quienes han sido mi fuente de inspiración y fortaleza, agradezco su paciencia y comprensión durante este tiempo de dedicación y esfuerzo. Sin su amor y apoyo, este logro no hubiera sido posible.

Finalmente, a todas las instituciones y personas que participaron en mi investigación, agradezco sinceramente su colaboración y disposición para compartir su experiencia y conocimientos. Sus aportes han enriquecido este trabajo y han contribuido a un mejor entendimiento del control interno en la gestión administrativa.

A todos ustedes, gracias por ser parte de este viaje.

Pareja Cari Yessica Noemi

Contenido	Página
Carátula.....	I
Acta del jurado.....	;Error!
Marcador no definido.	
Certificado de originalidad.....	;Error!
Marcador no definido.	
Dedicatorias.....	IV
Agradecimientos.....	V
Lista de tablas.....	IX
Resumen.....	X
Abstract.....	XI
I. Planteamiento del problema de investigación.....	1
II. Marco teórico.....	6
2.1 Antecedentes:.....	6
2.1.1 Internacionales.....	6
2.1.2 Nacionales.....	8
2.1.3 Regionales.....	10
2.1.4 Locales.....	11
2.2 Bases teóricas:.....	11
2.2.1 Teoría del control interno.....	11
2.2.1.1 Teorías del control interno.....	11
2.2.1.1.1 Informe COSO I.....	12
2.2.1.1.2 Informe COSO II.....	12
2.2.1.1.3 Informe COSO III.....	13
2.2.1.2 Definición de control interno.....	13
2.2.1.3 Componentes del control interno.....	14
2.2.1.3.1 Entorno de control.....	14
2.2.1.3.2 Evaluación de riesgos.....	14
2.2.1.3.3 Actividades de control.....	15
2.2.1.3.4 Información y comunicación.....	15
2.2.1.3.5 Supervisión y monitoreo.....	16
2.2.1.4 Tipos de control interno por la acción.....	16

2.2.2	Teoría de la gestión administrativa.....	16
2.2.2.1	Teorías de la gestión administrativa.....	16
2.2.2.2	Definición de gestión administrativa.....	17
2.2.2.3	Dimensiones de la gestión administrativa.....	17
2.2.2.4	Importancia de la gestión administrativa	18
2.2.2.5	Objetivos de la gestión administrativa	18
2.2.3	Teoría de la empresa.....	18
2.2.3.1	Teorías de las empresas.....	18
2.2.3.2	Definición de empresa.....	19
2.2.3.3	Clasificación de las empresas.....	19
2.2.4	Teoría de la MYPE	20
2.2.4.1	Teorías de las MYPE.....	20
2.2.4.1.1	Definición de Mype.....	21
2.2.4.1.2	Importancia de las MYPE	21
2.2.5	Teoría de los sectores productivos.....	21
2.2.5.1	Clasificación de los sectores productivos.....	21
2.2.5.1.1	Teorías del sector comercio.....	22
2.2.5.1.2	Definición de sector comercio.....	22
2.2.5.1.3	Clases del sector comercio	22
2.2.6	Descripción de la empresa del caso de estudio	23
2.3	Hipótesis	23
III.	Metodología.....	24
3.1	Tipo, nivel y diseño de investigación	24
3.1.1	Tipo de investigación	24
3.1.2	Nivel de investigación	24
3.1.3	Diseño de investigación.....	24
3.2	Población	24
3.2.1	Población	24
3.2.2	Muestra	24
3.3	Definición conceptual y operacionalización de las variables	25
3.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos/información	27
3.4.1	Técnicas	27
3.4.2	Instrumentos	27

3.5	Método de análisis de datos/información	27
3.6	Aspectos éticos	27
IV.	Resultados.....	29
4.1	Respecto al objetivo específico 1:	29
4.2	Respecto al objetivo específico 2:	30
4.3	Respecto al objetivo específico 3:	31
4.4	Respecto al objetivo específico 4:	33
4.5	Respecto al objetivo específico 5:	34
V.	Discusión	35
5.1	Respecto al objetivo específico 1:	35
5.2	Respecto al objetivo específico 2:	35
5.3	Respecto al objetivo específico 3:	36
5.4	Respecto al objetivo específico 4:	40
5.5	Respecto al objetivo específico 5:	43
VI.	Conclusiones.....	44
6.1	Respecto al objetivo específico 1:	44
6.2	Respecto al objetivo específico 2:	44
6.3	Respecto al objetivo específico 3:	44
6.4	Respecto al objetivo específico 4:	45
6.5	Respecto al objetivo específico 5:	45
6.6	Respecto al objetivo general:.....	46
VII.	Recomendaciones	47
7.1	Respecto al objetivo específico 1:	47
7.2	Respecto al objetivo específico 2:	47
7.3	Respecto al objetivo específico 3:	47
7.4	Respecto al objetivo específico 4:	47
7.5	Respecto al objetivo específico 5:	47
7.6	Respecto al objetivo general:.....	48
	Referencias bibliográficas	49
	Anexos:.....	54
	Anexo 01. Carta de recojo de datos	54
	Anexo 02. Documento de autorización para el desarrollo de la investigación.....	55
	Anexo 03. Matriz de consistencia.....	56

Anexo 04: Instrumentos de recolección de información	57
Anexo 05. Ficha técnica de los instrumentos	62
Anexo 06. Formato de consentimiento informado	67

Lista de tablas

Contenido	Página
Tabla 01: Resultados del objetivo específico 1:	29
Tabla 02: Resultados del objetivo específico 2:	30
Tabla 03: Resultados del objetivo específico 3:	31
Tabla 04: Resultados del objetivo específico 4:	33

Resumen

El trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Determinar la incidencia del control interno en la gestión administrativa de la pequeña empresa “ESTACIÓN DE SERVICIOS ZARITA TOCACHE E.I.R.L.” de Tocache – San Martín, 2023. La investigación fue de tipo cualitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental y de caso puro. Para el recojo de información se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento, un cuestionario estructurado; llegando a los siguientes resultados: Respecto al control interno la empresa en estudio posee un mecanismo formal de control interno, ha reconocido los contextos negativos que pueden impactar el cumplimiento de sus objetivos, se genera una comunicación fluida entre trabajadores y empleador y efectúa supervisiones que permiten reconocer desviaciones. Respecto a la gestión administrativa la empresa bajo estudio si ha creado criterios de desempeño para evaluar sus resultados; asimismo, se efectúa un seguimiento de la implementación y eficiencia de las actividades correctivas adoptadas. Finalmente, se concluye que por motivo que la pequeña empresa “ESTACIÓN DE SERVICIOS ZARITA TOCACHE E.I.R.L.” obedece con cumplir la mayoría de principios del control interno los cuales le permiten ser más eficiente y mejorar su imagen institucional; manejar de forma óptima los recursos a su posesión y buscar la mejora continua constantemente; ello permite que el sistema de control interno influye de forma positiva en la gestión administrativa, representando para la empresa, mejores niveles de eficiencia operacional, fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de la normativa que la sujeta.

Palabras clave: control interno, gestión, pequeña empresa

Abstract

The general objective of the research work was: Determine the incidence of internal control in the administrative management of the small company “ESTACIÓN DE SERVICIOS ZARITA TOCACHE E.I.R.L.” de Tocache – San Martín, 2023. The research was qualitative, descriptive level, non-experimental and pure case design. To collect information, the survey technique was used and as an instrument, a structured questionnaire; reaching the following results: Regarding internal control, the company under study has a formal internal control mechanism, has recognized the negative contexts that can impact the fulfillment of its objectives, fluid communication is generated between workers and employer and carries out supervisions that allow recognize deviations. Regarding administrative management, the company under study has created performance criteria to evaluate its results; Likewise, the implementation and efficiency of the corrective activities adopted are monitored. Finally, it is concluded that for the reason that the small company “ESTACIÓN DE SERVICIOS ZARITA TOCACHE E.I.R.L.” It complies with the majority of internal control principles which allow it to be more efficient and improve its institutional image; optimally manage the resources in your possession and constantly seek continuous improvement; This allows the internal control system to positively influence administrative management, representing for the company better levels of operational efficiency, reliability of financial information and compliance with the regulations that govern it.

Keywords: internal control, management, small business

I. Planteamiento del problema de investigación

A nivel mundial se evidencia que las debilidades del control organizacional dentro de las pequeñas y medianas empresas pueden generar errores de contabilidad y gestión. De acuerdo con Galicia et al. (2022) las micro y pequeñas compañías del mundo comprenden el 90% de las organizaciones existentes en total, pese a ello se ha identificado una particularidad muy notoria dentro de las Pyme, es la escasez de coordinación para poder efectuar un adecuado progreso del control organizacional, originando la carencia de disminuir peligros dentro del comercio, producción, gestión, presupuesto y entre otras problemáticas que combaten los directivos. Para las pyme es fundamental la aplicación de la fase de control, ya que evaluando los resultados y efectuando una comparación con lo planificado, se puede ajustar las actividades que vulneran su progreso.

En Europa, las micro pequeñas y medianas organizaciones comprenden el 99% de las compañías de la Unión Europea. Generan dos de cada tres puestos de trabajo del ámbito privado y favorecen a más del 50% de los impuestos generados por las unidades económicas en dicho continente. Se han puesto en funcionamiento diversos programas de ayuda con la intención de mejorar y desarrollar las competencias de las pymes gracias a la innovación e investigación y ayudar al acceso al financiamiento. Asimismo, se han considerado la obediencia a la neutralidad en carbono y la transferencia digital en las alternativas adoptadas con la intención de lograr mejores condiciones normativas para las pymes. Por otro lado, el impacto de la pandemia de COVID – 19 han motivado nuevos planeamiento en lo que refiere a la reactivación económica, la reconstrucción y la fortificación de la resiliencia de las pequeñas y medianas empresas (Asencio, 2024).

En México, el impacto de los controles organizacionales en las unidades económicas busca que los bienes, insumos o producción consigan una ganancia adecuada y segura, aprobando simultáneamente para tener en operatividad la gestión del control de calidad, de manera que, las micro y pequeñas organizaciones, constituyan algún acción de control, lo que podrían generar como efecto en los aspectos de la competencia, utilidades y producción de las finanzas y gestión (Moreno, 2023).

La marcha operacional del control organizacional también debe ser parte de las políticas de las unidades económicas. Zavala y Soledispa (2022) indican que dentro de las empresas en Ecuador; existe falta de conocimiento de parte de los directivos sobre el empleo del control organizacional para su mejora propia, debiéndose a la poca planificación y desconocimiento de reglamentos sobre la gestión organizacional, dicho problema se ve

demostrado en la deficiencia para obedecer a sus objetivos planteados. El no poseer normativas de control organizacional le hace correr peligro de fracasar, debido a la escasez de colaboradores competitivos para el área administrativa.

En Brasil hacen una evaluación certera respecto a la metodología para fortificar el control interno con la intención de poder evitar las direcciones deficientes que delimitan un inadecuado funcionamiento organizacional, en donde el 75% del control empresarial impacta de forma positiva, en función a las coordinaciones organizacionales, por lo cual se ha afirmado obedecer, conseguir, amoldar y consentir eficientemente las operaciones, reglamentos y ordenamientos propuestos por el personal directivo (Kaipper, 2020).

En el Perú, las pequeñas y medianas organizaciones se clasifican en microempresas (de 1 a 10 colaboradores), pequeñas organizaciones (de 11 a 50 colaboradores) y medianas empresas (de 51 a 250 colaboradores). De igual manera, el termino Mype también se emplea para las micro y pequeñas compañías. La relevancia de las pymes y pequeñas empresas en nuestro país recaen en incidencia económica. De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), el 99,6% de las organizaciones en nuestro país pertenecen a este sector. No obstante, ante tal contexto, existe un enorme problema de informalidad, el 83% para ser más exactos. Las micro y pequeñas y medianas organizaciones del Perú son un sector relevante sector de la estructura manufacturera del país por el número de organizaciones y la generación de trabajo (Canepa, 2022).

Dentro del comercio de bienes reconocemos la línea de hidrocarburos los cuales se efectúan por medio de las denominadas estaciones de servicio o grifos; este es definido como un entorno de venta al público de combustibles, dedicado al comercio de los mismos por medio de dispensadores y/o surtidores exclusivamente; asimismo, ofrecen otros servicios en entornos adecuados, tales como el lavado y engrase. Toda organización dedicada al comercio de hidrocarburos es monitoreada por Osinergmin. Los grupos de estaciones de servicio operan en su gran mayoría bajo la modalidad de convenios de exclusividad de comercio de hidrocarburos que se efectúan entre un mayorista y un minorista, denominado también inscripción de dealers, asimismo ubicamos los dueños independientes de estaciones de servicio que poseen bandera blanca. De acuerdo con la Asociación de Grifos y Estaciones del Perú, AGESP, en la actualidad en nuestro país existen 4683 estaciones de servicio sin tener en cuenta

De acuerdo con la Asociación de Grifos y Estaciones de nuestro país, AGESP, en la actualidad en el mercado peruano hay la presencia de 4 683 grifos sin considerar los 136

grifos flotantes y 620 estaciones en el ámbito rural. De acuerdo a la AGESP, las denominadas estaciones banderas blanca (las cuales no forman parte de ninguna cadena de estaciones), representan casi el 45% del sector y la marca con más grifos es Primax, después ubicamos a Repsol y Petroperú, en ese orden (El gas Noticias, 2022).

En la localidad de Nuevo Chimbote, las unidades económicas poseen deficiencias para la aplicación de un mecanismo de control organizacional. Al respecto Leon (2022) indica que en la empresa León & Asociados Auditores Consultores S. Civil de R.L. se presenta un incorrecto organigrama empresarial, debido a que sus colaboradores no obedecen con el perfil de los puestos laborales, asimismo ya que a por medio de la selección de los trabajadores no se evalúa las aptitudes y conocimientos del profesional, lo cual retrasa la coordinación de funciones. Para poder conseguir una utilidad deseada es fundamental poseer un orden de labores y operaciones de cada sector empresarial.

La gestión administrativa conocida en la actualidad, proviene del producto de diferentes aportes que se efectuaron con el transcurrir del tiempo; un empleo es Confucio en los años 551 – 479 a.C. el cual siendo un filósofo de renombre menciona, el personal de las entidades públicas deben de conocer cuidadosamente la situación de la nación donde radican con la intención de poder dar solución a las problemáticas que se susciten impidiendo que se escojan por favoritismo, obteniendo así personal honrado; por otro lado Adan Smith nacido en los años 1723 – 1790 siendo un filósofo y economista se basó en dos lineamientos, la correcta distribución de las tareas y la libre competitividad son dos actividades que son elementales para favorecer al incremento del índice de productividad. La gestión administrativa es una evaluación sistemática efectuada entre los periodos 2020 -2022, se conceptualiza como el conglomerado de acciones las cuales se deben enfocar de forma continua y ordenada, a través de un trabajo coordinado por los directivos quienes son los primeros comprometidos con el éxito de la compañía. Es una diversidad de disposiciones que se tienen en consideración para el cumplimiento de objetivos a corto y largo plazo efectuando diferentes estrategias y/o técnicas para solucionar los impedimentos que se susciten en los procedimientos. Tienen como objetivo la de buscar finalidades proponiendo una metodología de acción mejorando situaciones de eficacia y eficiencia (Pacheco, 2023).

Finalmente, realizando la revisión de literatura relacionada; la empresa “ESTACIÓN DE SERVICIOS ZARITA TOCACHE E.I.R.L.”, no ha sido evaluada; en otras palabras, no se conoce las particularidades que posee esta organización en función a su control interno; por lo mencionado se demuestra que existe un vacío del conocimiento, por tales motivos, la

formulación del problema de investigación es el siguiente: ¿Cuál es la incidencia del control interno en la gestión administrativa de la pequeña empresa “ESTACIÓN DE SERVICIOS ZARITA TOCACHE E.I.R.L.” de Tocache – San Martín, 2023?

Para dar respuesta a la formulación del problema, se formuló el siguiente objetivo general: Determinar la incidencia del control interno en la gestión administrativa de la pequeña empresa “ESTACIÓN DE SERVICIOS ZARITA TOCACHE E.I.R.L.” de Tocache – San Martín, 2023.

De igual manera, para poder cumplir con el objetivo general, se plantearon los siguientes objetivos específicos:

1. Identificar y describir el perfil del titular gerente de la pequeña empresa “ESTACIÓN DE SERVICIOS ZARITA TOCACHE E.I.R.L.” – Tocache – San Martín, 2023.
2. Identificar y describir el perfil de la pequeña empresa “ESTACIÓN DE SERVICIOS ZARITA TOCACHE E.I.R.L.” de Tocache – San Martín, 2023.
3. Identificar y describir las características del control interno de la pequeña empresa “ESTACIÓN DE SERVICIOS ZARITA TOCACHE E.I.R.L.” de Tocache– San Martín, 2023.
4. Identificar y describir las características de la gestión administrativa de la pequeña empresa “ESTACIÓN DE SERVICIOS ZARITA TOCACHE E.I.R.L.” de Tocache – San Martín, 2023.
5. Describir y analizar la incidencia del control interno en la gestión administrativa de la pequeña empresa “ESTACIÓN DE SERVICIOS ZARITA TOCACHE E.I.R.L.” de Tocache – San Martín, 2023.

La presente investigación se justifica desde el enfoque teórico, debido a que en muchas empresas del Perú existe la necesidad de aplicar el concepto de control interno y su incidencia en la gestión administrativa de una manera razonable y comprensible; por ello, esta investigación llenará el vacío de desconocimiento que existe en el mundo empresarial en general y en el sector servicios donde opera la pequeña empresa estudiada, en particular.

Por otro lado, desde el enfoque práctico, la presente investigación permitirá describir e identificar lagunas en los mecanismos de control en la gestión administrativa. Además, el estudio ayudará a los participantes a aprender los conceptos técnicos de control interno y gestión organizacional.

Así también, desde el punto de vista metodológico, la investigación se justifica ya que sus resultados se han obtenido mediante la aplicación de una metodología del proceso

de investigación que comienza con la identificación del problema explicado anteriormente, se establecen objetivos y se aplican las técnicas y procedimientos para la obtención de estos resultados. Lo que también permitirá que, la Escuela Profesional de Contabilidad, mejore sus estándares de calidad al momento de exigir que todos los egresados deben presentar y sustentar una tesis para poder conseguir el título profesional, según lo establece la Nueva Ley Universitaria.

II. Marco teórico

2.1 Antecedentes:

2.1.1 Internacionales

En la presente investigación se entendió por antecedentes internacionales a todo trabajo de investigación realizado por otros investigadores en cualquier ciudad de algún país del Mundo, menos Perú; que hayan utilizado las variables y unidades de análisis de nuestra investigación.

Vizhñay (2024) en su investigación denominada: “Control interno y su incidencia en la gestión administrativa del almacén Marcimex S.A del cantón Jipijapa” – Manabí - Ecuador”. Tuvo como objetivo general: Determinar cómo el control interno incide en la gestión administrativa del almacén Marcimex S.A del cantón Jipijapa. La metodología que se aplicó fue de naturaleza mixta que comprendió la compilación y estudio de la información cualitativa y cuantitativa, de diseño no experimental – bibliográfico – documental y de caso. Como técnica de investigación se aplicó la encuesta y como instrumento el cuestionario estructurado a una muestra comprendida por 10 colaboradores de la empresa de caso. Entre los resultados encontramos como hallazgos que el personal directivo y de las áreas no reciben capacitación constante sobre los procedimientos y controles internos. Asimismo, no se efectúa un control correcto para medir la eficiencia de los procedimientos. La investigación concluyó que el 70% de los colaboradores desconocen las normas y ordenamientos, debido a que no se ha efectuado la socialización correspondiente, esto, a su vez, impide que sepan los procedimientos que deben seguir y cumplir correctamente con sus actividades.

Toala y Gallardo (2022) en su investigación que lleva por título: “Control interno y su incidencia en el proceso administrativo de la gasolinera San Carlos de puerto Cayo, periodo 2020” – Ecuador. Tuvo como objetivo general: Determinar la importancia del sistema de control interno en el proceso administrativo de la Gasolinera San Carlos de la parroquia Puerto Cayo del cantón Jipijapa para la optimización de los recursos, en el periodo 2020. La metodología que se aplicó fue de naturaleza mixta que comprendió la compilación y estudio de la información cualitativa y cuantitativa, de diseño no experimental – inductivo – deductivo y analítico. Como técnica de investigación se aplicó la encuesta y como instrumento el cuestionario estructurado a una muestra comprendida por 5 colaboradores de la empresa de caso. Entre los resultados encontramos como hallazgos que el

desconocimiento y la falta de funcionamiento de un mecanismo de control organizacional en la estación de servicios impide que los datos sean oportunos y veraces por lo cual algunos sectores y operaciones no son controlados óptimamente generando peligros y carencia de eficiencia incumpliendo normativas laborales, sobre la detección de necesidades de formación de cada servidor. Finalmente, la investigación concluyó que la empresa de caso no ha propuesto un correcto planeamiento y estructura estratégica que genere una protección razonable sobre su dirección hacia la búsqueda de metas, generando problemas en las acciones ya que las labores se realizan de forma empírica y el organigrama empresarial no está definido claramente.

Salcedo (2021) en su investigación denominada: “La estructuración del control interno en las organizaciones, importancia e implementación” – México. Tuvo como objetivo general: Diseñar una metodología practica en las empresas con la intención de mejorar el empleo de recursos, incrementación su producción y maximizando su eficiencia y eficacia por medio de la estructuración de un mecanismo de control interno que responda a las carencias de crecimiento en los mercados. La metodología que se aplicó fue de naturaleza mixta que comprendió la compilación y estudio de la información cualitativa y cuantitativa, de diseño no experimental – inductivo – deductivo y analítico. Entre los resultados encontramos como hallazgos que las empresas en su gran parte no poseen con un mecanismo implementado y estructurado del control interno, ya que presentan deficiencias y altos peligros que no poseen soluciones. La investigación finalmente concluyó que la adecuada puesta en funcionamiento del control interno a través del modelo COSO favorece a la mejora del sistema dentro de una compañía, incidiendo de forma positiva en la eficiencia y eficacia de las acciones que se efectúan y asimismo apoya a mejorar los procedimientos brindando confianza al momento de conseguir metas, ya que se gestiona los recursos ofreciendo datos oportunos y certeros. El control organizacional, nace por la carencia de las unidades económicas de impedir o mitigar los diferentes peligros que las compañías sean del tipo público o privado puedan combatir, por ese motivo es fundamental que se ponga en operatividad si se quiere conseguir un progreso razonable en el contexto financiero. El mecanismo de control interno debe proponer una idea organizacional, demostrando la relevancia de la distribución de funciones y responsabilidad, así como generando autonomía entre las diversas áreas fomentando

así la eficiencia de los procesos creados, impidiendo peligros y conflictos. Proteger los recursos y activos de las compañías ante cualquier peligro que se suscite a lo largo de los procedimientos. Promueve los datos oportunos, fiables, veraces, que aseguren la simplicidad de adoptar disposiciones y generar información a terceros de forma fluida.

2.1.2 Nacionales

En la investigación se entendió por antecedentes nacionales a todo trabajo de investigación realizado por cualquier investigador de alguna ciudad del Perú, menos en alguna ciudad de la región San Martín, que hayan investigado las variables, unidades de análisis y sector económico productivo de nuestra investigación.

Armijos (2022) en su tesis titulada “Control interno y Gestión administrativa en una empresa del sector eléctrico Santo Domingo, 2022” - Piura. Tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre el control interno y la gestión administrativa en una empresa del sector eléctrico de Santo Domingo en 2022. El estudio fue de naturaleza cuantitativa, de tipo básica y de diseño no experimental – correlacional – transversal. La muestra estuvo conformada por 17 colaboradores del área administrativa de la empresa de caso, la técnica de investigación aplicada fue la encuesta y como instrumento se empleó un cuestionario estructurado de 25 preguntas relacionadas a ambas variables. Entre los resultados encontramos como hallazgos que en la mayor cantidad de empleados indicaron que la empresa en estudio presenta un nivel medio de control interno; ello se demuestra por medio de la falta de procesos, normativas, reglamentos, procedimientos y mecanismos con la intención de direccionar a la empresa en una gestión administrativa eficiente. Finalmente, la investigación concluyó que si existe una relación entre el entorno de control y la gestión administrativa.

Jayo (2020) en su investigación denominada: “Control Interno y gestión administrativa en la empresa GIRTEL PERÚ SAC, Puente Piedra de Lima, 2019”. Tuvo como objetivo general: Establecer la relación que existe entre el control interno y la gestión administrativa en la empresa Girtel Perú SAC, Puente Piedra, 2019. El estudio fue de naturaleza cuantitativa, de tipo básica y de diseño no experimental – correlacional – transversal. La muestra estuvo conformada por 87 colaboradores de la empresa de caso, la técnica de investigación aplicada fue la encuesta y como instrumento se empleó un cuestionario estructurado de 51 preguntas relacionadas a ambas variables. Entre los resultados encontramos como hallazgos que en la empresa

de caso existen problemas de pérdida de información, así como de existencias, asimismo los directivos de la empresa no dan a conocer su misión y visión, asimismo la gerencia no compromete al personal con sus metas. Finalmente, la investigación concluyó que el control interno impacta de forma directa y significativa con la gestión administrativa en la empresa Girtel Perú S.A.C., no obstante, en su empresa de estudio al no existir un buen desempeño de este sistema afecta la protección de recursos e información, entre demás actividades realizadas por los gestores.

Aniceto (2024) en su investigación denominada: “El control interno y su incidencia en la gestión administrativa de las pequeñas empresas del Perú, sector comercio: DINO GÁS ESTACIONES Y SERVICIOS S.A.C., Chimbote – 2023”. Tuvo como objetivo general: Determinar la incidencia del control interno en la gestión administrativa de la empresa Dinogás Estaciones y Servicios S.A.C. - Chimbote, 2023. El estudio fue de naturaleza cualitativa, de tipo básica y de diseño no experimental – documental – bibliográfica – de caso. La muestra estuvo conformada por el representante legal de la empresa de caso, la técnica de investigación aplicada fue la encuesta y la revisión bibliográfica y como instrumento se empleó un cuestionario estructurado de 12 preguntas relacionadas a ambas variables y las fichas bibliográficas. Entre los principales resultados identificamos que en la empresa bajo estudio aún no se ha puesto en operatividad un sistema de control organización y por ese motivo se demuestra una gestión administrativa defectuosa, se carece de procesos formales para identificar peligros internos y externos, no se cuenta con MOF, los canales de comunicación son ineficaces e ineficientes y no se realiza el monitoreo constante y oportuno sobre las labores del personal. Finalmente, la investigación concluyó que el control interno impacta y fortifica de manera favorable a la gestión administrativa disminuyendo gastos y costos que van a ayuda a la compañía a conseguir sus metas y adoptar medidas adecuadas.

Castillo y Sanchez (2023) en su investigación denominada: “Control interno y su relación con la gestión administrativa de la Empresa INVERSIONES 2F SAC del Distrito de Paramonga 2021” - Lima. Tuvo como objetivo general: Determinar el vínculo que existe entre el control interno y gestión administrativa en la empresa Inversiones 2F S.A.C. del Distrito de Paramonga, 2021. El estudio fue de naturaleza cuantitativa, de tipo básica y de diseño no experimental – correlacional – transversal. La muestra estuvo conformada por 30 colaboradores de la empresa de caso, la técnica

de investigación aplicada fue la encuesta y como instrumento se empleó un cuestionario estructurado de 36 preguntas relacionadas a ambas variables. Entre los resultados encontramos como hallazgos que la empresa de caso efectúa de forma óptima el control interno, así como su gestión administrativa. No obstante, existen deficiencias como la falta de fortalecimiento de la integridad y valores éticos por parte de los trabajadores, por otro lado, se carece de ordenamientos y estrategias adecuadas para reconocer y evaluar correctamente los peligros que se podrían suscitar en sus operaciones. Finalmente, el estudio concluyó que existe un vínculo positivo entre el control interno y la gestión empresarial, ya que este es un conjunto de lineamientos que ayudan a utilizar eficiente y eficazmente los bienes de la organización, así como su cuidado constante.

2.1.3 Regionales

En la investigación se entendió por antecedentes regionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad de la región San Martín, menos en alguna ciudad de la provincia de Tocache; que hayan utilizado las variables, unidades de análisis y el sector económico productivo de nuestra investigación.

Palomino (2022) en su investigación de título: “Gestión administrativa y control interno en la ESTACIÓN EXPERIMENTAL AGRARIA EL PORVENIR - San Martín, 2021”; el cual tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión administrativa y el control interno en la Estación Experimental Agraria El Porvenir-San Martín, 2021. El estudio fue de naturaleza cuantitativa, de tipo básica y de diseño no experimental – correlacional – transversal. La muestra estuvo conformada por 20 colaboradores de la empresa de caso, la técnica de investigación aplicada fue la encuesta y como instrumento se empleó un cuestionario estructurado de 36 preguntas relacionadas a ambas variables. Entre los resultados encontramos como hallazgos que la gestión administrativa de la empresa es regularmente mala; asimismo el control interno es considerado como malo para la gran mayoría de participantes. Finalmente, la investigación concluyó que la relación entre la gestión administrativa y el control interno en la empresa de caso, es positiva y moderadamente alta.

Lozano y Nuñez (2024) en su investigación denominada: “Control interno y su efecto en la gestión financiera, empresas Mypes del sector comercio, San Martín 2023”; el cual tuvo como objetivo general: Determinar el efecto del control interno

sobre la gestión financiera, empresas Mypes del sector comercio, San Martín 2023. El estudio fue de naturaleza cuantitativa, de tipo aplicada y de diseño no experimental – correlacional – causal - transversal. La muestra estuvo conformada por 50 empresas, la técnica de investigación aplicada fue la encuesta y como instrumento se empleó un cuestionario estructurado de 35 preguntas relacionadas a ambas variables. Entre los resultados encontramos como hallazgos que el 62% de las empresas, consideran que se ubican en un índice alto sobre el control organizacional, el 52% menciona que se encuentra en un nivel alto sobre la gestión financiera. Finalmente, la investigación concluyó que existe un impacto positivo significativo del control interno sobre la gestión financiera de las empresas comerciales de San Martín. Con un correcto manejo de cada uno de sus elementos, entonces se tendrá un índice correcto de la gestión de los recursos financieros, considerando un correcto planeamiento y estudio financiero, manejando de forma correcta la gestión sobre las inversiones y con una administración sobre sus préstamos y financiamiento adecuado.

2.1.4 Locales

En esta investigación se entendió por antecedentes locales, a todo trabajo de investigación realizado por cualquier investigador en alguna ciudad de la provincia de Tucumán que hayan investigado las variables, unidades de análisis y el sector económico productivo, parecidos a nuestra investigación.

Revisando la literatura pertinente, no se ha podido encontrar antecedentes en el contexto local.

2.2 Bases teóricas:

2.2.1 Teoría del control interno

2.2.1.1 Teorías del control interno

El control interno es un sistema el cual es implementado a través de una serie de procedimientos en todas las empresas, con la finalidad de proteger los recursos, además aporta los instrumentos administrativos al personal para el control y alcance de las actividades que consientan lograr con todos las metas empresariales (Ruiz y Delgado, 2020).

El control interno abarca distintas actividades realizadas por gerencia, quienes tienen como propósito otorgar seguridad, para lograr alcanzar sus metas con suma eficacia y eficiencia, pero, necesita de competencias semejantes que sostengan el buen rendimiento de sus funciones (Navarro y Delgado, 2022).

Se entiende al control interno como el conjunto de procedimientos que son esenciales para reducir los riesgos que tiene que enfrentar a menudo una empresa. Por medio de este se busca prever la desviación de dinero inapropiadamente, robo de bienes, transgresión de las normas legales, estafas y otros delitos que atenten en contra del funcionamiento de la empresa. Toda empresa tiene como fin conseguir resultados positivos. Esto origina que las empresas le den prioridad al control de sus recursos, vigilando su uso y evitando pérdidas.

Según Urdanegui (2019) para que las empresas consigan tener un control de gestión empresarial eficiente, será necesario implementar un sistema de control interno, el cual representa a un conjunto de ordenamientos necesarios para medir el nivel de riesgo y por ende tomar las medidas correctas para prever el uso incorrecto de los recursos que posee la empresa.

2.2.1.1.1 Informe COSO I

Denominado también como COSO I, en el año 1992 la Comisión Treadway difundió el primer documento Internal Control – Integrated Framework, dirigido a las empresas con la intención de que evalúen y optimicen los mecanismos de control interno generando un concepto en común. En el año 1992 el control interno no tenía un significado para todos, existiendo una diversidad de conceptos que provocaban muchas interpretaciones de acuerdo al entendimiento de las personas que lo investigaban. El informe COSO I la define como un procedimiento efectuado por la junta de accionistas, el personal directivo y el resto de colaboradores de una empresa, diseñado con la finalidad de ofrecer un nivel de protección razonable en función al cumplimiento de metas dentro de las categorías como eficiencia y eficacia operacional, confianza y transparencia de los datos financieros y la obediencia a las normativas y leyes que le sean aplicables (Estupiñán, 2021).

2.2.1.1.2 Informe COSO II

Para el año 2004 la organización COSO tuvo aún más interés por motivo de los sucesos en empresas como Enron, WorldCom y otras compañías en los EE.UU. en los años 2001 y 2002, se difundió el Marco integrado de mitigación de riesgos o denominado COSO II o COSO – ERM, el cual vino a dar un nuevo énfasis a las prácticas de la definición del control interno e insertando la relevancia de una administración de riesgos correcta, haciendo que todos los sectores de la empresa se involucren. En este informe se definió a la gestión de riesgos como un procedimiento

efectuado por todos los niveles jerárquicos de la empresa, aplicado en el concepto de estrategia y en toda la empresa para reconocer contextos potenciales que pueden vulnerar las metas de la empresa y mitigar sus peligros dentro del nivel aceptado, ofreciendo un nivel de protección razonable sobre el cumplimiento de metas. La novedad en este informe es la ampliación de componentes del COSO I de cinco a ocho los cuales son: Entorno de control, determinación de metas, identificación de riesgos, evaluación de riesgos, solución al riesgo, acciones de control, información y comunicación y supervisión constante (Estupiñan, 2021).

2.2.1.1.3 Informe COSO III

En mayo de 2013, la organización COSO publicó la tercera edición del Marco de Control Interno, denominado COSO 2013, y en el modelo actual consta de cinco partes, al igual que COSO I. El control interno se define como un proceso completo y dinámico por parte del director ejecutivo, la gerencia y otro personal de una entidad diseñado para brindar una seguridad razonable de que se lograrán los objetivos operativos, de información y de cumplimiento.

El modelo de control interno COSO2013 (COSO III) consta de los cinco componentes establecidos en el sistema anterior y 17 principios y preocupaciones que reflejan las características esenciales de cada componente. Se caracteriza por tener en cuenta los siguientes aspectos y generar diferentes beneficios:

1. Mayores expectativas del gobierno corporativo.
2. Globalización de mercados y operaciones.
3. Cambio continuo en mayor complejidad en los negocios.
4. Mayor demanda y complejidad en leyes, reglas, regulaciones y estándares.
5. Expectativas de competencias y responsabilidades.
6. Uso y mayor nivel de confianza en tecnologías que evolucionan rápidamente.
7. Expectativas relacionadas con prevenir, desalentar y detectar el fraude (Estupiñan, 2021).

2.2.1.2 Definición de control interno

El control interno es un conjunto de principios, leyes, normas que son adoptadas por la alta gerencia para poder lograr sus objetivos planteados, asimismo, viene a ser un proceso integral de administración por ello también son acciones, actividades, planes que cooperan al cumplimiento de los objetivos instituciones con mucha veracidad donde se inicia una gestión eficaz (Estupiñan, 2021).

2.2.1.3 Componentes del control interno

2.2.1.3.1 Entorno de control

Según Cortes (2019) el control interno debe basarse en la ética, la honestidad y la transparencia de los miembros de la organización, comenzando por sus directivos. El control debe ser visto como un mecanismo de mejora continua que reduce el riesgo y donde todos aportan soluciones significativas. El ambiente de control es un elemento que proporciona disciplina y estructura y está determinado por la integridad de la organización y la competencia de las personas; los valores éticos son elementos fundamentales que influyen en otros componentes de control. Los elementos que conforman el ambiente interno de control son los siguientes:

- ❖ Integridad y valores éticos
- ❖ Responsabilidad
- ❖ Estructura organizacional
- ❖ Políticas de personal
- ❖ Clima de confianza en el trabajo

2.2.1.3.2 Evaluación de riesgos

De acuerdo con Maldonado et al. (2022) el riesgo es definido como el acontecimiento que dificulta o impide el cumplimiento de las metas empresariales planeadas por la empresa; porque toda compañía sin importar su estructura, tamaño o naturaleza, es atacada por peligros de cualquier magnitud hacia su progreso institucional. De igual manera, indica que este componente consiente el reconocimiento y evaluación de los peligros vinculados con las metas a corto o largo plazo; por ello, es el cimiento para establecer como deben mitigarse tales acontecimientos.

Toda compañía, sin depender de la embergadura de sus operaciones, pretende dar batalla a una diversidad de peligros internos como externos. Por ello, el estudio de peligros es un proceso activo y sociable para reconocer y afrontar peligros. En consecuencia, antes de realizar un estudio de riesgos, es fundamental determinar objetivos entre los diversos niveles jerarquicos y operativos. Se debe efectuar un estudio de los peligros en cada una de las areas de la organización que puedan vulnerar el cumplimiento de las metas empresariales. Tambien se debe tener en cuenta la

incidencia ante los cambios probables por fuentes internas o externas. Por ello, la evaluación de peligros es el soporte para la forma en que se combatirán tales peligros.

2.2.1.3.3 Actividades de control

Las actividades o acciones de control según Maldonado et al. (2022) permitirán obedecer a las labores encomendadas, los directivos y otros miembros de la empresa deben efectuarlos. Estas acciones de control son de gran relevancia porque ayudan al cumplimiento de labores y operaciones necesarias de forma correcta. Por ello, son una correcta forma de asegurar que las metas de la empresa se obedezcan en un nivel mayor. Entre las principales acciones de control tenemos: Aprobaciones, autorizaciones, distribución de labores, conciliaciones, protección de recursos, protección de información institucional, protección física de activos, revisión documentaria, entre otros. De igual manera las actividades de control son aquellas acciones propuestas por medio de lineamientos o políticas que aseguran que todas las directrices adoptadas por la gerencia permitan disminuir los peligros que ponen en riesgo el cumplimiento de metas organizacionales.

2.2.1.3.4 Información y comunicación

Torres (2024) es de opinión que la información y comunicación son componentes esenciales, que comprenden los procesos, actividades, técnicas y políticas para el reconocimiento, tipificación, agrupación, registro y difusión de las actividades empresariales, así como para sostener la contabilidad de los bienes vinculados a ello. Para direccionar las actividades y asegurar el cumplimiento de las leyes, reglamentos y de datos, es necesario los datos y comunicación con los demás componentes del control interno.

Por otro lado, Maldonado et al. (2022) mencionan que el elemento información y comunicación del control empresarial, está comprendido por los siguientes factores: los sistemas integrales, la información de fuentes internas y externas, la estructura empresarial. Asimismo, la calidad de los datos son un factor y una ventaja competente para todas las organizaciones, ya que se vincula con la capacidad de gestión de las compañías. Los datos de alta calidad deben obedecer a las siguientes características: Generar información oportunamente, razonablemente, transparente, confiable y accesible. Por otro lado, debe existir información difundida a aquellos terceros como entidades supervisoras sobre las actividades de la entidad, incluso sobre el funcionamiento del control interno.

2.2.1.3.5 Supervisión y monitoreo

Este componente comprende aquel proceso enfocado a medir la calidad, validez y eficiencia del mecanismo de control organizacional en la compañía, comprende las siguientes operaciones: a) Correctas aptitudes de gestión internas. b) Supervisión externa o independiente. c) Revisión interna o de gestión. d) Monitoreo realizado en la aplicación de labores. Los directivos y/o principales comprometidos deben ser comunicados sobre las desviaciones y sugerencias de mejora del control organizacional (Estupiñan, 2021).

2.2.1.4 Tipos de control interno por la acción

De acuerdo con Torres (2024) menciona que existen tres clases de control:

1. **Control interno previo**, esta comprendido por normativas, lineamientos, ordenamientos y procesos que se efectúan para asegurar que las operaciones planteadas sean desarrolladas eficientemente. Previo al comienzo de las actividades, se realiza el control previo, con la intención de reconocer de manera preliminar los peligros que pueden afectar a la empresa antes de adoptar decisiones.
2. **Control interno concurrente**, es aquel procedimiento que se practica mientras se está efectuando la actividad, con la intención de impedir que se susciten acontecimientos que afecten al cumplimiento de las metas de la empresa y que la compañía de forma oportuna establezca acciones para mitigarlos.
3. **Control interno posterior**, es aquella evaluación de las actividades de gestión y financieras de la empresa posterior a la ejecución de las mismas con la intención de identificar, conocer, revisar, evaluar y examinar conforme a los resultados y logros obtenidos.

2.2.2 Teoría de la gestión administrativa

2.2.2.1 Teorías de la gestión administrativa

Chiavenato (2019) indica que el nacimiento de la gestión administrativa, empieza en las épocas antiguas donde los principales lineamientos, se enfocaban en solucionar los problemas que se presentaban en los recursos humanos como grupos de trabajo. Dichos problemas inicialmente se daban en países como China, Egipto y Mesopotamia, los cuales fueron primeros en implementar prácticas de gestión pública. De igual manera Soledispa et al. (2022) son de opinión que a través de la historia de las teorías, la gestión empresarial, es definida como la actividad adecuada a través de

la gestión eficiente de recursos para el cumplimiento de metas y objetivos en todo sentido.

Por otra parte, Soledispa et al. (2022) expone que también que, existe el enfoque conductual o del comportamiento organizacional que investiga los comportamientos de las personas en el desempeño de su labor y combina la organización del trabajo, la motivación y las relaciones humanas. También, existe el enfoque de las contingencias, que indica la necesidad de adaptar las teorías de la administración y sus métodos a las características de cada organización y a las diferentes situaciones que se enfrentan las organizaciones en función de su entorno y otros factores, entre ellos los municipales.

Finalmente, según Ramirez et al. (2022), la teoría de colas es un estudio, dentro del campo de la investigación de operaciones, que se utiliza para analizar los sistemas de las líneas de espera, principalmente empresariales, y así obtener sustanciales mejoras en ellos. En esta misma perspectiva, la importancia de la Gestión Administrativa en el Desarrollo Empresarial; radica, en el conocimiento pleno de la Administración de Negocios; ya que conlleva, a ser eficientes, efectivos y económicos en la conducción de su empresa, sea esta, pequeña, mediana o grande; por lo tanto, para lograrlo.

2.2.2.2 Definición de gestión administrativa

La gestión administrativa es la sucesión de tareas que se llevan a cabo en una organización para usar los recursos de la forma más eficiente. Se trata de aquellas actividades que apuntan a orientar los esfuerzos y las acciones en pos de los objetivos corporativos (Porto, 2023).

2.2.2.3 Dimensiones de la gestión administrativa

ESNECA (2023) indica que este proceso, es muy importante para el correcto desarrollo y mantenimiento de una empresa. No obstante, lo que hace la gestión administrativa va más allá de simplemente mantener el orden. Podemos destacar 4 funciones de la administración fundamentales:

- ✓ **Planificación.** Consiste en definir metas y objetivos realistas, y establecer con qué recursos y actividades se conseguirán. A grandes rasgos, se trata de marcar el rumbo de la empresa y las herramientas que se usarán.
- ✓ **Organización.** Esta función se basa en construir una estructura para distribuir los recursos, tanto humanos como materiales, para optimizar los procesos y actividades de la empresa.

- ✓ **Dirección.** Consiste en ejecutar las estrategias que se han diseñado y guiar los esfuerzos hacia la consecución de objetivos. Aquí es donde entran en juego las habilidades de liderazgo, motivación y comunicación de un buen líder.
- ✓ **Control.** En este punto, se verifica que todo avanza según lo establecido y se llevan a cabo los ajustes necesarios para que así sea.

Debido a todas estas funciones y el papel que lleva a cabo, podemos destacar múltiples beneficios de la gestión administrativa que permiten ir un paso más allá y garantizar el buen funcionamiento de la empresa (ESNECA, 2023).

2.2.2.4 Importancia de la gestión administrativa

La ejecución del procedimiento de gestión en una organización ayuda a efectuar un control interno eficiente. Asimismo permite poseer la virtud de poder reconocer carencias y necesidades, así como establecer y delegar niveles jerárquicos o labores de los colaboradores, respetando sus objetivos y metas establecidas de acuerdo a sus activos, teniendo conductas de liderazgo, comunicación, asertividad, empatía y sobre todo, la motivación de los trabajadores, los cuales buscan constantemente la mejora de las metas de la empresa. (Peralta et al., 2023).

En resumen, una gestión eficiente pretende capacitar a los colaboradores ofreciéndoles instrumentos y técnicas para obedecer los objetivos trazados.

2.2.2.5 Objetivos de la gestión administrativa

La gestión administrativa posee la finalidad de motivar decisiones propuestas por el personal directivo para conseguir cumplir un objetivo planificado. La gestión empresarial es aquella acción que se efectúa para el cumplimiento de metas; es la virtud de la empresa para establecer, conseguir y medir sus objetivos con el correcto empleo de los recursos (Peña et al., 2022). Por ello; se deduce que la búsqueda de metas que busca conseguir una compañía influye también de una correcta gestión administrativa.

2.2.3 Teoría de la empresa

2.2.3.1 Teorías de las empresas

Dentro del progreso y conducta operacional de una compañía también impacta parte de la literatura. A partir de su estudio para el progreso de su trabajo de investigación Quintero et al. (2020) menciona las siguientes teorías:

Teoría de la organización: La presente teoría protege a la empresa y la considera como una parte relevante dentro de la economía mundial, por motivo que esta

consiente el progreso del comercio entre países , pudiendo transformar nuevas tecnologías en el empleo de datos y comunicación, dando ayuda al progreso del conocimiento científico y tecnológico, en resumen, se declara en el diseño de descubridoras maneras de gestión y progreso de vínculos dentro de distintos mercados. En tal sentido, una compañía busca potenciar sus recursos humanos generando el trabajo en apoyo y la sensatez de la conducta ineficiente operacional.

2.2.3.2 Definición de empresa

Es una institución que se especializa en producir o proporcionar bienes o servicios deseados por los consumidores; obtener un beneficio económico, es decir, una ganancia, de esa actividad. Para la correcta ejecución de la producción, son estrategias definidas por el grupo de trabajo en base a un plan previamente definido (Pérez y Gardey, 2023).

2.2.3.3 Clasificación de las empresas

Con el pasar el tiempo, la definición de empresa ha variado y adoptado diversos tipos. La empresa es una unidad económica que está compuesta por personal humano, bienes, con competencia financiera y técnica, que puede dar solución a las carencias del mercado. De acuerdo con Cortes (2023) ha mencionado el nacimiento de muchas empresas con diversas posiciones, entre las cuales resaltamos:

✓ Clases de empresas según la propiedad de su patrimonio:

- A) **Empresa estatal:** Su capital es propiedad del fisco, el patrimonio es aquel aporte generado por la contribución ciudadana a nivel provincial, regional y nacional.
- B) **Empresa particular o privada:** Es aquella que nace de personas que ofrecen recursos dinerarios para generar utilidad y están separadas del Estado.
- C) **Empresa mixta:** Esta comprendida por patrimonio del Estado y privado.

✓ Clases de empresas según el tamaño:

De acuerdo a su tamaño, las unidades económicas del Perú se tipifican en:

- A) **Microempresas:** Son las que poseen ingresos anuales de hasta 150 UIT.
- B) **Pequeñas empresas:** Son aquellas unidades económicas que poseen ingresos anuales que son desde las 150 UIT hasta las 1700 UIT.
- C) **Medianas empresas:** Son aquellas unidades económicas que poseen ingresos desde las 1700UIT hasta las 2300UIT.

✓ Clases de empresas según sus operaciones económicas:

Las unidades económicas están tipificadas de acuerdo a las operaciones que efectúan en el mercado:

- A) **Empresas del sector primario:** Esta se relaciona cuando las operaciones de la compañía están enfocadas a la agricultura, pesca, ganadería, entre otros.
- B) **Empresas del sector secundario:** Guarda correspondencia a aquellas operaciones que están direccionadas a la conversión de la materia prima para crear nuevos productos como la metalurgia, textilera, entre otros.
- C) **Empresas del sector terciario:** Es aquella organización que sus actividades necesitan el empleo de equipo e instalaciones para generar algún servicio o comercio de bienes.

✓ **Clases de empresas según el ámbito geográfico donde operan:**

- A) **Locales:** Efectúan sus operaciones en una única localidad, por ejemplo, un mercado rural.
- B) **Nacionales:** Efectúan sus operaciones en todo un país, por ejemplo, empresas de transporte a nivel nacional.
- C) **Multinacionales:** Realizan sus operaciones de producción y prestación de servicios en más de una nación, por ejemplo, Zara.

✓ **Clases de empresas según la obtención de beneficios**

- A) **Con fines lucrativos:** Se relaciona con la ganancia obtenida entre los socios de la empresa.
- B) **Sin fines de lucro:** Es aquella que dirige sus utilidades a algún acto en beneficio de la sociedad.

2.2.4 Teoría de la MYPE

2.2.4.1 Teorías de las MYPE

Según Opera y Wynn (como se citó en Picado y Golovina, 2021) afirman que, cuando las micro y pequeñas empresas se van desarrollando necesitarán más mano de obra, más empleados para continuar con sus actividades, por lo que, generarán más fuentes de empleo, y sus ventas aumentarán y se podrán obtener más ganancias, lo que ayudará a la contribución al producto interior bruto. Las micro y pequeñas empresas desempeñan un papel importante en la economía nacional, ya que ayudan a crear oportunidades de empleo y contribuyen al producto interno bruto. Además, las pequeñas empresas o empresas se consideran un motor de crecimiento económico, ya que alivian la pobreza en los países en desarrollo y crean oportunidades de empleo para la sociedad.

2.2.4.1.1 Definición de Mype

La micro y pequeñas organización (MYPE) es una compañía compuesta por individuos con personería natural o jurídica, bajo cualquier estructura organización, con la intención de efectuar procedimientos de fabricación, comercio, extracción, prestación de servicios, entre otros (Mares, 2022).

2.2.4.1.2 Importancia de las MYPE

La trascendencia de las micro y pequeñas compañías radican en su peso. El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), el 99,6% de las unidades económicas en nuestro país, son micro, pequeñas o medianas empresas (MIPYMES), que generan al menos el 47% del producto bruto interno. Este sector ofrecen un sosten de trabajo y de economía a las diversas familias del país, por otro lado generación innovación tecnológica y mayor competencia y progreso para las organizaciones. Un punto débil de este sector es la enorme informalidad, la cual abarca el 83% del total de Mypes peruanas.

En el Perú, las micro y pequeñas organización representan una parte trascendental del sistema de producción de nuestro país, por ese motivo la cantidad de unidades de organizaciones, la producción de trabajo, disminución de pobreza, entre otros (Cañari, 2023).

2.2.5 Teoría de los sectores productivos

En la economía siempre existió los sectores productivos, estos conforman las divisiones de las actividades económicas. Dichas divisiones se relacionan con el tipo de procedimiento de la producción desarrollada por los sectores 33 primarios, secundarios y terciarios; estos sectores productivos hacen referencia a partes de la actividad económica global del país. Una actividad económica es el trabajo organizativo realizado por la población con ideas de producción, venta de un bien o servicio, destinado para la satisfacción de necesidades y convertirlos en riqueza (IPE, 2021).

2.2.5.1 Clasificación de los sectores productivos

IPE (2021) mencionan 3 sectores productivos:

- a) Primario:** Sus actividades son con materias primas de naturaleza agrícola, ganadera, pesca, minería, etc.
- b) Secundario:** sus actividades transforman las materias primas en productos.
- c) Terciario:** Empresas proveedoras de bienes y servicios.

2.2.5.1.1 Teorías del sector comercio

En el siglo XVI, nació la primera teoría del comercio denominado mercantilismo, el cual menciona que la acumulación de oro y plata es relevante para el progreso de nuestra nación. Se sostenía que era de gran ayuda contar con un país bajo índices de comercio alto, realizando exportaciones más de lo que realmente importe. En la actualidad, evaluar la información sobre los egresos es un instrumento muy relevante para poder reconocer la conducta económica de la empresa, asimismo se debe exportar más de lo que se importa a la nación para así generar desarrollo sostenible (Casares y Martín, 2024).

2.2.5.1.2 Definición de sector comercio

Es una operación económica compuesta por el movimiento e intercambio de productos y servicios entre diversos individuos o naciones. El término también guarda relación con un grupo de comerciantes en una nación o localidad, un lugar o establecimiento para adquirir y comercializar bienes (Balboa, 2023).

2.2.5.1.3 Clases del sector comercio

De igual forma, el comercio se sostiene en la actividad de compra, comercio o el cambio de bienes o servicios. Es una definición que también se utiliza para escoger el lugar o establecimiento donde se realiza el propio giro comercial.

- ✓ **Comercio al por mayor o mayorista:** Es el realizado por los comerciantes que obtienen bienes o servicios por su propia cuenta, los cuales venden a otros emprendedores (sea estas operaciones al por menor o mayor) o aquellas compañías dedicadas a la fabricación que los emplean como materia prima en sus procesos de manufactura. Un ejemplo es en el ámbito publicitario a los medios comunicativos que está dispuesta a ser comercializada en las agencias de publicidad.
- ✓ **Comercio al por menor o minorista:** Lo realizan aquellos emprendedores que comercializan sus bienes o servicios de forma directa al usuario final. Un ejemplo, es el tipo de comercio que realiza una market de abarrotes o dulces que venden productos a usuarios finales.
- ✓ **Comercio interior:** Hace énfasis a aquella actividad comercial que se realiza dentro de la localidad de una nación.
- ✓ **Comercio exterior:** Se enfoca a aquella actividad comercial realizada entre las variadas naciones, el cual da lugar a las actividades de exportación e importación de bienes o servicios (INDEED, 2023).

2.2.6 Descripción de la empresa del caso de estudio

La microempresa “ESTACION DE SERVICIOS ZARITA TOCACHE E.I.R.L.” con RUC. 20450302610, el estado del contribuyente es ACTIVO y condición HABIDO, es una Empresa Individual de Responsabilidad Limitada. La empresa Inicio sus actividades el 01 de marzo del 2008. La microempresa tiene como actividad económica principal, venta al por menor de combustibles para vehículos automotores en comercios especializados, transporte de carga por carretera y almacenamiento y depósito; finalmente emite comprobantes de pago como: factura, boleta de venta, nota de credito y guía de remisión - remitente.

2.3 Hipótesis

En la investigación no se aplicó hipótesis debido a que fue de tipo cualitativo, nivel descriptivo-correlacional-simple, y de diseño no experimental-documental y de caso.

Zita (2023) es de opinion que, en los trabajos de diseño no experimental – descriptivo no se requiere la aplicación de hipotesis por el motivo de que se va describir unicamente las variables, mas no evaluar estadisticamente la relación entre las mismas.

III. Metodología

3.1 Tipo, nivel y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación para el presente estudio fue cualitativo, porque solo se limitó a describir las cualidades de las variables en investigación (Hernández y Mendoza, 2020).

3.1.2 Nivel de investigación

El presente estudio fue de nivel descriptivo-correlacional-simple; en otras palabras, únicamente se limitó a describir y analizar la incidencia del control interno en la gestión administrativa de la pequeña empresa “ESTACIÓN DE SERVICIOS ZARITA TOCACHE E.I.R.L.” (Hernández y Mendoza, 2020).

3.1.3 Diseño de investigación

El diseño de investigación fue no experimental-documental y de caso. Fue no experimental, porque no se realizó la manipulación de los datos. Asimismo, fue documental porque se limitó a revisar algunos documentos pertinentes. Fue de caso, porque el estudio se efectuó en una sola empresa, (Hernández y Mendoza, 2020).

3.2 Población

3.2.1 Población

La población estuvo conformada por las pequeñas empresas del sector comercio del distrito de Tocache de San Martín.

3.2.2 Muestra

La muestra estuvo comprendida por la pequeña empresa “ESTACIÓN DE SERVICIOS ZARITA TOCACHE E.I.R.L.” de Tocache. La misma que se escogió de manera dirigida o intencionada.

3.3 Definición conceptual y operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Control interno	El control interno es un conjunto de principios, leyes, normas que son adoptadas por la alta gerencia para poder lograr sus objetivos planteados, asimismo, viene a ser un proceso integral de administración por ello también son acciones, actividades, planes que cooperan al cumplimiento de los objetivos instituciones con mucha veracidad donde se inicia una gestión eficaz (Estupiñan, 2021).	Ambiente de control	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿La empresa cuenta con un sistema formal de control interno? 2. ¿La empresa posee un código de ética actualizado y difundido a sus colaboradores? 3. ¿La empresa adopta acciones disciplinarias ante violaciones éticas establecidas en el debido reglamento? 4. ¿La empresa capacita y forma a sus colaboradores constantemente? 5. ¿Cuenta la empresa con un organigrama empresarial? 6. ¿Posee la empresa una visión y misión? 7. ¿Posee la empresa un Manual de Organización y Funciones? 8. ¿Existen requisitos para la contratación de personal? 	Dicotómica
		Evaluación de riesgos	<ol style="list-style-type: none"> 9. ¿Ha establecido la empresa sus objetivos y metas empresariales? 10. ¿Se han reconocido las circunstancias negativas que puedan afectar al cumplimiento de sus metas? 11. ¿Ha clasificado la empresa los riesgos internos y externos? 	
		Actividades de control	<ol style="list-style-type: none"> 12. ¿La empresa posee actividades que aseguren el cumplimiento de metas institucionales? 13. ¿Las funciones del personal están separadas y delegadas a cada uno de ellos? 14. ¿Se realiza la evaluación del costo /beneficio de cada inversión a efectuar por la empresa? 15. ¿La empresa tiene controles sobre su información institucional? 16. ¿Los procedimientos y actividades de la empresa están documentadas y evidenciadas? 	
		Información y comunicación	<ol style="list-style-type: none"> 17. ¿En la empresa existe una comunicación fluida entre colaboradores y empleador? 18. ¿El personal directivo recibe información analítica, financiera y operativa que le permita adoptar disposiciones oportunas? 19. ¿En la empresa existe una comunicación externa fluida? 	Dicotómica
		Supervisión y monitoreo	<ol style="list-style-type: none"> 20. ¿La empresa realiza supervisiones que permitan reconocer deficiencias dentro de la empresa? 	Dicotómica

			21.¿Se supervisa el cumplimiento del código de ética de la empresa?	
--	--	--	---	--

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión administrativa	La gestión administrativa es la sucesión de tareas que se llevan a cabo en una organización para usar los recursos de la forma más eficiente. Se trata de aquellas actividades que apuntan a orientar los esfuerzos y las acciones en post de los objetivos corporativos (Porto, 2023).	Planeación	1. ¿La empresa ha definido sus metas a corto, mediano y largo plazo? 2. ¿Los objetivos que pretende cumplir la empresa son realistas y según sus recursos disponibles?	Dicotómica
		Organización	3. ¿La empresa posee una estructura empresarial clara y correcta acorde a sus operaciones? 4. ¿Conocen los trabajadores claramente sus funciones?	Dicotómica Dicotómica
		Dirección	5. ¿El personal directivo demuestra habilidad y liderazgo y promueve motivación de los colaboradores? 6. ¿Se recompensa y reconoce el correcto desempeño de los colaboradores? 7. ¿Se efectúa una supervisión y orientación correcta para buscar el desempeño correcto del personal?	Dicotómica
		Control	8. ¿La empresa ha diseñado criterios de desempeño adecuados para evaluar sus resultados? 9. ¿Se realiza un seguimiento de la implementación y eficiencia de las acciones correctivas adoptadas?	Dicotómica

Fuente. Elaboración propia.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos/información

3.4.1 Técnicas

Para obtener la información respecto a las variables de la investigación, las técnicas a emplear fueron la encuesta, para los objetivos específicos 1,2,3, y 4; y para el objetivo específico 5, se utilizó la técnica del análisis comparativo y deducción lógica.

3.4.2 Instrumentos

Para recoger la información de las variables de la investigación, se utilizó como instrumentos cuestionarios para los objetivos específicos 1, 2, 3 y 4; y para el objetivo específico 5, se utilizó como instrumentos de recojo de información los antecedentes y las bases teóricas pertinentes de la investigación.

3.5 Método de análisis de datos/información

Para hacer el análisis de los datos (discusión) se utilizó el análisis comparativo de los antecedentes internacionales, nacionales, regionales y locales, pertinentes; y luego, para tratar de hacer el análisis explicativo se utilizó las bases teóricas pertinentes.

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, entre estos principios se destacan:

- a) Respeto y protección de los derechos de los intervinientes:** Los pequeños empresarios en el presente estudio tuvieron una intervención de forma voluntaria y con previo consentimiento. Se respetó los derechos e interculturalidad de los participantes. Para la obtención de información se tuvieron en consideración la autorización del titular gerente de la empresa ESTACION DE SERVICIOS ZARITA TOCACHE E.I.R.L.
- b) Cuidado del medio ambiente:** Se trabajó el estudio considerando rigurosas medidas para impedir peligros al entorno ambiental, impidiendo generar basura y reciclando desechos; de igual manera, se siguieron las normas de bioseguridad en la aplicación de la investigación.

- c) **Libre participación por propia voluntad:** El pequeño empresario tuvo participación voluntaria con previa información de los objetivos de la investigación y pudo retirarse del estudio cuando él lo considere oportuno.
- d) **Beneficencia y no maleficencia:** Se maximizó los beneficios del estudio asegurando que no se provoque ningún daño al bienestar psicológico, físico y social del pequeño empresario, impidiendo cualquier peligro a su salud.
- e) **Integridad y honestidad:** El estudio se aplicó priorizando la privacidad, el anonimato y la confidencialidad. De igual manera, se impidió toda clase de conflictos de interés, porque el estudio fue autofinanciado, y la información fue recogida y procesada de forma clara y responsable.
- f) **Justicia:** Se trabajó de forma equitativa y justa en la selección y tratamiento de los partícipes en la investigación, respetando la interculturalidad de cada uno de estos

IV. Resultados

4.1 Respecto al objetivo específico 1:

Identificar y describir el perfil del titular gerente de la pequeña empresa “ESTACIÓN DE SERVICIOS ZARITA TOCACHE E.I.R.L.” de Tocache – San Martín, 2023.

Tabla 01: Resultados del objetivo específico 1:

Preguntas	Resultados		Especificar
	Sí	No	
PERFIL DEL TITULAR GERENTE DE LA EMPRESA DEL CASO DEL ESTUDIO			
1. ¿Cuántos años posee el titular gerente de la pequeña empresa “ESTACION DE SERVICIOS ZARITA TOCACHE E.I.R.L.”?			
a) Entre 18 – 24 años	X		51 años
b) Entre 25 – 35 años	X		
c) Entre 35 – 45 años	X		
d) 46 años a mas	X		
2. ¿Cuál es el género el titular gerente de la pequeña empresa “ESTACION DE SERVICIOS ZARITA TOCACHE E.I.R.L.”?			
a) Masculino		X	
b) Femenino	X		
3. ¿Cuál es su estado civil?			
a) Soltero		X	
b) Casado	X		
c) Viudo		X	
d) Divorciado		X	
e) Conviviente		X	
4. ¿Cuál es su nivel de instrucción?			
a) Primaria Completa		X	

b) Secundaria Completa	X
c) Estudios superior Universitario	X

5. ¿Qué profesión posee el representante legal de la microempresa?

a) Contador Público	X	Obstetra
b) Economista	X	
c) Administrador	X	
d) Ingeniero	X	
e) Otra	X	

6. ¿Cuántos años lleva como titular gerente?

a) 1 a 2 años	X	7 años
b) 2 a 4 años	X	
c) 4 años a más	X	

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al titular gerente de la pequeña empresa “ESTACIÓN DE SERVICIOS ZARITA TOCACHE E.I.R.L.” de Tocache – San Martín, 2023.

4.2 Respecto al objetivo específico 2:

Identificar y describir el perfil de la pequeña empresa “ESTACIÓN DE SERVICIOS ZARITA TOCACHE E.I.R.L.” de Tocache – San Martín, 2023.

Tabla 02: Resultados del objetivo específico 2:

Preguntas	Resultados		Especificar
	Sí	No	
1. ¿La pequeña empresa está inscrita en SUNARP (es formal)?	X		
2. ¿La pequeña empresa no está inscrita en SUNARP (es informal)?		X	
3. ¿Cuál es el tipo societario de la pequeña empresa?			Empresa Individual de Responsabilidad

		Limitada (E.I.R.L.)
4.	¿La pequeña empresa fue constituida para obtener utilidades?	X
5.	¿La pequeña empresa fue constituida para subsistir y mantenerse?	X
6.	¿La pequeña empresa posee menos de 5 años en el sector y rubro?	X
7.	¿La pequeña empresa posee más de 5 años en el sector y rubro?	X
8.	¿La pequeña empresa posee colaboradores con contrato permanente?	X
9.	¿La pequeña empresa posee colaboradores con contrato eventual?	X

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al titular gerente de la pequeña empresa “ESTACIÓN DE SERVICIOS ZARITA TOCACHE E.I.R.L.” de Tocache – San Martín, 2023.

4.3 Respecto al objetivo específico 3:

Identificar y describir las características del control interno de la pequeña empresa “ESTACIÓN DE SERVICIOS ZARITA TOCACHE E.I.R.L.” de Tocache– San Martín, 2023.

Tabla 03: Resultados del objetivo específico 3:

Preguntas	Resultado	
	Si	No
DIMENSIÓN AMBIENTE DE CONTROL		
1. ¿La pequeña empresa posee un mecanismo formal de control interno?	X	
2. ¿La pequeña empresa cuenta con un código de ética actualizado y comunicado a sus trabajadores?		X
3. ¿La pequeña empresa efectúa acciones disciplinarias ante transgresiones éticas propuestas en el debido código?	X	

4. ¿La pequeña empresa capacita y forma a sus trabajadores constantemente?	X
5. ¿Posee la pequeña empresa un organigrama institucional?	X
6. ¿Posee la pequeña empresa una visión y misión?	X
7. ¿Posee la pequeña empresa un MOF (Manual de Organización y Funciones)?	X
8. ¿Existen exigencias para la contratación de personal?	X
DIMENSIÓN EVALUACIÓN DE RIESGOS	
9. ¿Ha determinado la compañía sus objetivos y metas empresariales?	X
10. ¿Se han identificado los contextos negativos que puedan afectar el cumplimiento de sus metas?	X
11. ¿Ha dividido la pequeña empresa los peligros internos y externos?	X
DIMENSIÓN ACTIVIDADES DE CONTROL	
12. ¿La pequeña empresa posee acciones que aseveren el cumplimiento de metas institucionales?	X
13. ¿Las funciones de los trabajadores están separadas y delegadas a cada uno de ellos?	X
14. ¿Se efectúa el estudio del costo /beneficio de cada inversión a realizar por la compañía?	X
15. ¿La pequeña empresa posee controles sobre su información institucional?	X
16. ¿Los procesos y acciones de la pequeña empresa están documentadas y evidenciadas?	X
DIMENSIÓN INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	
17. ¿En la pequeña empresa existe una comunicación fluida entre trabajadores y empleador?	X
18. ¿El personal de dirección recoge información analítica, financiera y operativa que le consienta tomar decisiones oportunas?	X
19. ¿En la pequeña empresa existe una comunicación externa fluida?	X
DIMENSIÓN SUPERVISIÓN Y MONITOREO	
20. ¿La empresa efectúa supervisiones que permitan identificar desviaciones dentro de la pequeña empresa?	X

21. ¿Se monitoreo el cumplimiento del código de ética de la empresa? X

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al titular gerente de la pequeña empresa “ESTACIÓN DE SERVICIOS ZARITA TOCACHE E.I.R.L.” de Tocache – San Martín, 2023.

4.4 Respecto al objetivo específico 4:

Identificar y describir las características de la gestión administrativa de la pequeña empresa “ESTACIÓN DE SERVICIOS ZARITA TOCACHE E.I.R.L.” de Tocache – San Martín, 2023.

Tabla 04: Resultados del objetivo específico 4:

Preguntas	Resultados	
	Si	No
DIMENSIÓN PLANEACIÓN		
1. ¿La pequeña empresa ha determinado sus metas a corto, mediano y largo plazo?	X	
2. ¿Los objetivos que pretende obedecer la pequeña empresa son realistas y según sus recursos disponibles?	X	
DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN		
3. ¿La pequeña empresa cuenta con una estructura empresarial clara y correcta acorde a sus actividades?	X	
4. ¿Conocen los trabajadores claramente sus labores?	X	
DIMENSIÓN DIRECCIÓN		
5. ¿El personal directivo demuestra habilidad y liderazgo y promueve motivación de los trabajadores?	X	
6. ¿Se recompensa y reconoce el correcto desempeño de los trabajadores?	X	
7. ¿Se efectúa un monitoreo y guía correcta para buscar el desempeño correcto del personal?	X	
DIMENSIÓN CONTROL		
8. ¿La pequeña empresa ha creado criterios de desempeño adecuados para medir sus resultados?	X	

9. ¿Se realiza un seguimiento de la implementación y eficiencia de las acciones correctivas adoptadas?	X
--	---

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al titular gerente de la pequeña empresa “ESTACIÓN DE SERVICIOS ZARITA TOCACHE E.I.R.L.” de Tocache – San Martín, 2023.

4.5 Respecto al objetivo específico 5:

Describir y analizar la incidencia del control interno en la gestión administrativa de la pequeña empresa “ESTACIÓN DE SERVICIOS ZARITA TOCACHE E.I.R.L.” de Tocache – San Martín.

Dado que el nivel de estudio es de carácter descriptivo simple y no exploratorio, no se ha realizado el diseño de un cuestionario de interrogantes relacionadas para conseguir los hallazgos de este objetivo. Asimismo, ya que la investigación es de caso puro y de enfoque cualitativo, no se puede demostrar de forma estadística, la incidencia del control interno en la gestión de la pequeña empresa “ESTACIÓN DE SERVICIOS ZARITA TOCACHE E.I.R.L.” de Tocache; por ello, los resultados se deducirán de los resultados de los objetivos 3 y 4 del presente estudio, así como del marco empírico y bases teóricas pertinentes de esta.

V. Discusión

5.1 Respecto al objetivo específico 1:

De acuerdo a las respuestas del cuestionario aplicado al titular gerente de la pequeña empresa “ESTACIÓN DE SERVICIOS ZARITA TOCACHE E.I.R.L.” de Tocache, el perfil del representante es el siguiente: Esta persona es de género femenino, su estado civil es casado, el nivel de instrucción que posee es universitario completo como profesional en obstetricia, el tiempo que viene ejerciendo como titular gerente es por 7 años continuos. Al respecto, Dini y Stumpo (2020) sostienen que las estadísticas sobre mujeres que constituyen una micro y pequeñas empresa (MYPES) pueden variar según el país y la fuente de datos. Sin embargo, algunas tendencias generales suelen reflejarse en muchos contextos: En diversos países, las mujeres representan una proporción significativa de los propietarios de MYPES. Por ejemplo, en América Latina, se estima que entre el 30% y el 50% de las MYPES son lideradas por mujeres. Asimismo, las mujeres tienden a estar más presentes en sectores como el comercio, la artesanía, los servicios personales y la gastronomía. No obstante, las emprendedoras enfrentan barreras como el acceso limitado a financiamiento, redes de apoyo y capacitación, lo que puede afectar su capacidad para hacer crecer sus negocios. Las MYPES lideradas por mujeres son fundamentales para el crecimiento económico y la creación de empleo, a menudo contribuyendo significativamente a las economías locales.

Asimismo, Alonso et al. (2020) indica que la formación profesional de los dueños en las empresas es crucial porque una educación formal proporciona a los emprendedores un entendimiento más profundo del mercado, tendencias y dinámicas de la industria. Asimismo, las profesiones relacionadas con la administración y negocios ofrecen herramientas y técnicas para gestionar eficientemente recursos, equipos y operaciones. Los dueños con formación profesional suelen ser mejores en la toma de decisiones estratégicas, basadas en análisis y datos. Asimismo, tener una formación sólida puede aumentar la credibilidad ante clientes, proveedores e inversores, facilitando relaciones comerciales. No obstante, se requiere de una capacitación continua que ayude a los dueños de empresas a adaptarse a cambios en el mercado y a nuevas tecnologías.

5.2 Respecto al objetivo específico 2:

De acuerdo a las respuestas del cuestionario aplicado al titular gerente de la pequeña empresa “ESTACIÓN DE SERVICIOS ZARITA TOCACHE E.I.R.L.” de Tocache, el perfil de la pequeña empresa es el siguiente: Esta compañía es formal (está

registrada en SUNARP), pertenece al régimen pequeño empresario, la clase societaria a la cual pertenece es la Empresa Individual de Responsabilidad Limitada; la empresa fue creada con la intención de lograr utilidades poder sostenerse y permanecer en el mercado, situación que se logra por que la compañía viene operando más de 5 años en su giro comercial, regularmente la compañía posee únicamente trabajadores con contrato laboral permanente. De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2022) se estima que alrededor del 70% de las MYPES en Perú operan en la informalidad. Esto significa que no están registradas legalmente y, por lo tanto, no cumplen con las regulaciones fiscales y laborales. La informalidad es más prevalente en sectores como el comercio ambulatorio, la construcción y ciertos servicios, donde muchas empresas no formalizan su situación. Entre las causas más comunes de la informalidad se encuentran la burocracia, el alto costo de la formalización, la falta de información y apoyo para el registro, y la cultura empresarial.

Asimismo de acuerdo con COMEX PERÚ (2020) la distribución de micro y pequeñas empresas (MYPES) en Perú de acuerdo a su tipo societario refleja diversas formas jurídicas bajo las cuales operan. Una gran proporción de MYPES son E.I.R.L. que suelen representar entre el 60% y el 70% del total. Esto incluye a los trabajadores autónomos y a quienes operan sin una estructura societaria formal. Asimismo, entre las S.R.L. representan el 20% y el 30%. Las SRL son preferidas por su limitación de responsabilidad y por ser más fáciles de administrar. Aunque son menos comunes en el segmento de MYPES, las S.A. también existen, constituyendo un porcentaje menor, generalmente por debajo del 10%. Suelen ser más frecuentes en empresas de mayor tamaño. Existen otras formas, como las asociaciones y las uniones de hecho, pero representan un porcentaje muy pequeño del total de MYPES.

5.3 Respecto al objetivo específico 3:

Referente al entorno de control

De las 08 preguntas realizadas al titular gerente de la pequeña empresa “ESTACIÓN DE SERVICIOS ZARITA TOCACHE E.I.R.L.” de Tocache, las cual representan el 100%, se consiguió los siguientes hallazgos; 07 (88%) de las respuestas fueron SI, y 01 (12%) fue respondida que NO. Por tanto, se evidenció que la empresa bajo estudio posee un mecanismo formal de control interno, esta adopta medidas disciplinarias ante la transgresión de su reglamento. La empresa realiza la capacitación y forma a su personal continuamente, posee un organigrama institucional, una visión y

misión, un Manual de Organización y Funciones y previo a la contratación de personal, este se evalúa por medio de un manual de perfiles y cargos. No obstante carece de un código de ética el cual debe ser conocido también por sus trabajadores. Estos resultados contrastan con la investigación de Vizhñay (2024) en la cual que el personal directivo y de las áreas no reciben capacitación constante sobre los procedimientos y controles internos. Asimismo, no se efectúa un control correcto para medir la eficiencia de los procedimientos. El 70% de los colaboradores desconocen las normas y ordenamientos, debido a que no se ha efectuado la socialización correspondiente, esto, a su vez, impide que sepan los procedimientos que deben seguir y cumplir correctamente con sus actividades. Por otro lado también contrastan con la investigación de Toala y Gallardo (2022) en la cual se indicó que el desconocimiento y la falta de funcionamiento de un mecanismo de control organizacional en la estación de servicios impide que los datos sean oportunos y veraces por lo cual algunos sectores y operaciones no son controlados óptimamente generando peligros y carencia de eficiencia incumpliendo normativas laborales, sobre la detección de necesidades de formación de cada servidor. Al respecto las bases teóricas a través de Cortes (2019) el cual indica que el ambiente de control es un elemento que proporciona disciplina y estructura y está determinado por la integridad de la organización y la competencia de las personas; los valores éticos son elementos fundamentales que influyen en otros componentes de control.

Referente a la evaluación de riesgos

De las 03 preguntas realizadas al titular gerente de la pequeña empresa “ESTACIÓN DE SERVICIOS ZARITA TOCACHE E.I.R.L.” de Tocache, las cual representan el 100%, se consiguió los siguientes hallazgos; 03 (100%) de las respuestas fueron SI, por ello, ninguna respuesta fue que NO. Por tanto, se evidenció que la empresa bajo estudio ha determinado sus metas y fines institucionales, asimismo ha reconocido los contextos negativos que pueden impactar el cumplimiento de sus objetivos y a clasificado sus riesgos por aquellos que provienen de fuentes internas o externas. Estos resultados contrastan con la investigación de Aniceto (2024) la cual refiere que su empresa de caso no ha realizado un procedimiento formal de reconocimiento de peligros. Se abordan los peligros de la forma en que se presentan, en otras palabras, cuando nacen peligros para las actividades o resultados. No se cuenta con un procedimiento documentado que permita poseer una visión completa de los primordiales peligros a los que se enfrentan. La gestión de peligros se sostiene de forma primordial en la experiencia

y el conocimiento empírico que se ha logrado con gestión a través del tiempo. Asimismo se contrasta con la investigación de Castillo y Sanchez (2023) en la cual gran materia de colaboradores manifestó que únicamente algunas veces se aplican políticas para el reconocimiento, estudios y solución a los riesgos que afecten sus metas institucionales. De acuerdo con Maldonado et al. (2022) el riesgo es definido como el acontecimiento que dificulta o impide el cumplimiento de las metas empresariales planeadas por la empresa; porque toda compañía sin importar su estructura, tamaño o naturaleza, es atacada por peligros de cualquier magnitud hacia su progreso institucional.

Referente a las actividades de control

De las 05 preguntas realizadas al titular gerente de la pequeña empresa “ESTACIÓN DE SERVICIOS ZARITA TOCACHE E.I.R.L.” de Tocache, las cual representan el 100%, se consiguió los siguientes hallazgos; 05 (100%) de las respuestas fueron SI, por ello, ninguna respuesta fue que NO. Por tanto, se evidenció que la empresa bajo estudio efectúa actividades que aseguren la obediencia a sus metas organizacionales, las funciones están delegadas y separadas a cada trabajador. Previo a la aplicación de una inversión se evalúa el coste en el que se incurrirá y los beneficios que esta inversión generará, además la empresa posee controles sobre su información institucional. Estos resultados guardan relación con la investigación de Lezcano (2022) en la cual sostiene que la empresa prepara informes sobre la evaluación de sus metas y objetivos personales frente al desempeño. Asimismo, la empresa efectúa controles adecuados para cuidar sus recursos como: efectivo, inventarios, inversiones que puedan ser afectados por riesgos o pérdidas. Además, revisa de forma periódica los procedimientos y labores con la intención que se desarrollen de acuerdo a lo propuesto por los lineamientos. Por otro lado, estos resultados contrastan con la investigación de Otoyá (2024) la cual refiere que la empresa de caso aplica acciones de control de forma no sistematizada o esporádica. Se realizan manuales de ingresos y salidas de inventarios, pero no se efectúa el conteo físico periódico para conocer la exactitud de la información. En relación a las ventas, se emiten facturas y lleva un registro de operaciones, sin embargo, se carece de conciliaciones regulares con la información contable. No se efectúa una distribución correcta de funciones, por lo cual aumentan los peligros y errores. Las bases teóricas a través de Maldonado et al. (2022) sostiene que permitir obedecer a las labores encomendadas, los directivos y otros miembros de la empresa deben efectuarlos. Estas acciones de control son de gran relevancia porque ayudan al cumplimiento de labores y operaciones

necesarias de forma correcta. Por ello, son una correcta forma de asegurar que las metas de la empresa se obedezcan en un nivel mayor.

Referente a la información y comunicación

De las 03 preguntas realizadas al titular gerente de la pequeña empresa “ESTACIÓN DE SERVICIOS ZARITA TOCACHE E.I.R.L.” de Tocache, las cual representan el 100%, se consiguió los siguientes hallazgos; 03 (100%) de las respuestas fueron SI, por ello, ninguna respuesta fue que NO. Por tanto, se evidenció que la empresa bajo estudio genera una comunicación fluida entre trabajadores y empleados así como personal ajeno a la entidad, asimismo el personal directivo obtiene datos financieros, analíticos y operativos que le van a permitir tomar decisiones adecuada. Estos resultados contrastan con el estudio de Otoyá (2024) el cual refiere que la empresa de caso no posee un sistema de comunicación interna y externa diseñado y aprobado. La comunicación es efectuada de forma informal, sin canales determinados o políticas definidas. No se cuentan con políticas para la gestión de información confidencial ni para la comunicación con proveedores o clientes. La carencia de un sistema de comunicación eficiente genera malentendidos, retrasos en la toma de decisiones y desviaciones para coordinar acciones entre los sectores de la compañía. Por otro lado, se relacionan con el estudio de Lezcano (2022) el cual refiere que la información de la empresa se evalúa, selecciona y resume para la adecuada toma de decisiones, asimismo, se brinda los datos correctos a los trabajadores, con el detalle necesario y de forma pronta, que les consienta obedecer de manera eficiente y efectiva sus funciones. De igual forma, los canales de comunicación están creados para que los empleados puedan comunicar sobre sus probables desviaciones(Otoyá, 2024b). Las bases teóricas a través de Torres (2024) es de opinión que la información y comunicación son componentes esenciales, que comprenden los procesos, actividades, técnicas y políticas para el reconocimiento, tipificación, agrupación, registro y difusión de las actividades empresariales, así como para sostener la contabilidad de los bienes vinculados a ello. Para direccionar las actividades y asegurar el cumplimiento de las leyes, reglamentos y de datos, es necesario los datos y comunicación con los demás componentes del control interno.

Referente a la supervisión constante

De las 02 preguntas realizadas al titular gerente de la pequeña empresa “ESTACIÓN DE SERVICIOS ZARITA TOCACHE E.I.R.L.” de Tocache, las cual representan el 100%, se consiguió los siguientes hallazgos; 02 (100%) de las respuestas

fueron SI, por ello, ninguna respuesta fue que NO. Por tanto, se evidenció que la empresa bajo estudio efectúa supervisiones que permiten reconocer desviaciones dentro de la compañía, finalmente se aplica una supervisión constante para el cumplimiento del código de ética de la misma. Estos resultados guardan relación con la investigación de Lezcano (2022) el cual refiere que la empresa de caso aplica un monitoreo constante por parte de los directivos, asimismo se obedecen a las metas planificadas, se añaden las sugerencias de los auditores externos, como factor para ajustar el mecanismo de control y los problemas identificados en el monitoreo se comunican y apuntan con prontitud a los responsables con la intención que se realicen acciones necesarias para su cumplimiento y modificación. Por otro lado, nuestros resultados contrastan con la investigación de Otoyá (2024) la cual indica que la empresa de caso no efectúa actividades de monitoreo constante y periódico para conocer el adecuado funcionamiento de las labores. Asimismo, la supervisión se realiza de forma sorpresiva, generalmente cuando nacen quejas o reclamos de los clientes. No se cuenta con un plan de monitoreo ni con criterios de desempeño claramente establecidos. La falta de un monitoreo adecuado genera errores que no se detectan a tiempo, incumpliendo así los plazos y una baja calidad en alguno de los bienes. El componente supervisión y monitoreo comprende aquel proceso enfocado a medir la calidad, validez y eficiencia del mecanismo de control organizacional en la compañía, comprende las siguientes operaciones: a) Correctas aptitudes de gestión internas. b) Supervisión externa o independiente. c) Revisiones internas o de gestión. d) Monitoreo realizado en la aplicación de labores. Los directivos y/o principales comprometidos deben ser comunicados sobre las desviaciones y sugerencias de mejora del control organizacional (Estupiñan, 2021).

5.4 Respecto al objetivo específico 4:

Referente a la planeación

De las 02 preguntas realizadas al titular gerente de la pequeña empresa “ESTACIÓN DE SERVICIOS ZARITA TOCACHE E.I.R.L.” de Tocache, las cual representan el 100%, se consiguió los siguientes hallazgos; 02 (100%) de las respuestas fueron SI, por ello, ninguna respuesta fue que NO. Por tanto, se evidenció que la empresa bajo estudio si ha determinado sus metas a corto, mediano y largo plazo, asimismo los objetivos que busca obedecer la pequeña empresa son reales y de acuerdo a los activos que posee. Estos resultados contrastan con la investigación de Otoyá (2024) el cual indica que la empresa de caso no posee las metas y fines institucionales claramente establecidos.

Se opera sin una dirección estratégica clara y sin un rumbo establecido a largo plazo. No se establecen objetivos específicos, medibles y logrables para cada área de la compañía y no se comunica las aspiraciones de la dirección al personal. ESNECA (2023) sostiene que la planificación consiste en definir metas y objetivos realistas, y establecer con qué recursos y actividades se conseguirán. A grandes rasgos, se trata de marcar el rumbo de la empresa y las herramientas que se usarán.

Referente a la organización

De las 02 preguntas realizadas al titular gerente de la pequeña empresa “ESTACIÓN DE SERVICIOS ZARITA TOCACHE E.I.R.L.” de Tocache, las cual representan el 100%, se consiguió los siguientes hallazgos; 02 (100%) de las respuestas fueron SI, por ello, ninguna respuesta fue que NO. Por tanto, se evidenció que la empresa bajo estudio si posee una adecuada estructura empresarial, clara y acorde con las carencias de la compañía; asimismo, los trabajadores conocen claramente sus funciones. Estos resultados contrastan con la investigación de Otoyá (2024) la cual refirió que la empresa no posee una estructura empresarial claramente definida y formalizada. Los sectores y puestos de labores no están correctamente distribuidos y existe una duplicidad de funciones. La carencia de una estructura empresarial solida impide la coordinación entre los diversos sectores, la toma de decisiones y el flujo de datos. No se posee un organigrama que refleje los niveles jerárquicos y los vínculos de autoridad y responsabilidades. Ello genera confusión en relación a las líneas de reporte y ha impedido la rendición de cuentas. ESNECA (2023) es de opinión que la organización es una etapa que se basa en construir una estructura para distribuir los recursos, tanto humanos como materiales, para optimizar los procesos y actividades de la empresa.

Referente a la dirección

De las 03 preguntas realizadas al titular gerente de la pequeña empresa “ESTACIÓN DE SERVICIOS ZARITA TOCACHE E.I.R.L.” de Tocache, las cual representan el 100%, se consiguió los siguientes hallazgos; 03 (100%) de las respuestas fueron SI, por ello, ninguna respuesta fue que NO. Por tanto, se evidenció que la empresa bajo estudio demuestra liderazgo y habilidad para motivar a sus colaboradores, de igual manera se recompensa y reconoce el adecuado sacrificio de los colaboradores y se efectúa la supervisión y guía adecuada para buscar el desempeño correcto de los trabajadores. Estos resultados contrastan con la investigación de Otoyá (2024) el cual menciona que la empresa de caso, posee varios desafíos entre los cuales se reconoce que las decisiones

relevantes suelen estar concentradas en los directivos, sin comprometer de forma activa a los trabajadores. No se poseen mecanismos adecuados para analizar y recopilar datos importantes, considerar diversas alternativas y estudiar los peligros y beneficios de cada alternativa. La falta de participación de los trabajadores en la toma de decisiones genera ocasiona la falta de compromiso y resistencia al cambio, ya que el personal no siente que su opinión y experiencia sea valorada, lo cual afecta su motivación y sentido de pertenencia. De acuerdo con las bases teóricas, ESNECA (2023) indica que la dirección consiste en ejecutar las estrategias que se han diseñado y guiar los esfuerzos hacia la consecución de objetivos. Aquí es donde entran en juego las habilidades de liderazgo, motivación y comunicación de un buen líder.

Referente al control

De las 02 preguntas realizadas al titular gerente de la pequeña empresa “ESTACIÓN DE SERVICIOS ZARITA TOCACHE E.I.R.L.” de Tocache, las cual representan el 100%, se consiguió los siguientes hallazgos; 02 (100%) de las respuestas fueron SI, por ello, ninguna respuesta fue que NO. Por tanto, se evidenció que la empresa bajo estudio si ha creado criterios de desempeño correctos para evaluar sus resultados, asimismo, se efectúa un seguimiento de la implementación y eficiencia de las actividades correctivas tomadas en consideración. Estos resultados guardan relación con la investigación de Otoyá (2024) el cual señala que en la compañía bajo investigación el control y seguimiento del desempeño de labores y los trabajadores es limitado y no se efectúa de forma periódico. No se cuenta con indicadores claves de desempeño claramente establecidos ni con objetivos específicos para cada sector y puesto laboral. El estudio de desempeño se sostiene primordialmente en opiniones subjetivas y no políticas objetivas y medibles. Al respecto ESNECA (2023) indica que a través del control se verifica que todo avanza según lo establecido y se llevan a cabo los ajustes necesarios para que así sea. La ejecución del procedimiento de gestión en una organización ayuda a efectuar un control interno eficiente. Asimismo, permite poseer la virtud de poder reconocer carencias y necesidades, así como establecer y delegar niveles jerárquicos o labores de los colaboradores, respetando sus objetivos y metas establecidas de acuerdo a sus activos, teniendo conductas de liderazgo, comunicación, asertividad, empatía y sobre todo, la motivación de los trabajadores, los cuales buscan constantemente la mejora de las metas de la empresa. (Peralta et al., 2023).

5.5 Respecto al objetivo específico 5:

De acuerdo con los hallazgos logrados, se demostró que las oportunidades encontradas por la operatividad de un sistema de control organizacional en la pequeña empresa “ESTACIÓN DE SERVICIOS ZARITA TOCACHE E.I.R.L.” de Tocache impactan de forma positiva en su gestión administrativa, al incrementar su eficiencia operacional, afectar la fiabilidad de sus datos financieros y expandir su capacidad para obedecer a las legislaciones y normativas que se le apliquen. Estos resultados guardan relación con la investigación de Armijos (2022) el cual refirió que si existe una relación entre el entorno de control y la gestión administrativa; sin embargo al carecer de procesos, normativas, reglamentos, procedimientos y mecanismos con la intención direccionan a la empresa hacia una gestión administrativa deficiente. Asimismo se relaciona con el estudio de Jayo (2020) el cual menciona que el control interno impacta de forma directa y significativa con la gestión administrativa en la empresa de caso, no obstante, en su empresa de estudio al no existir un buen desempeño de este sistema afecta la protección de recursos e información, entre demás actividades realizadas por los gestores. También guarda relación con el estudio de Aniceto (2024) el cual manifiesta que el control interno impacta y fortifica de manera favorable a la gestión administrativa disminuyendo gastos y costos que van a ayuda a la compañía a conseguir sus metas y adoptar medidas adecuadas. Asimismo, Castillo y Sanchez (2023) indican que existe un vínculo positivo entre el control interno y la gestión empresarial, ya que este es un conjunto de lineamientos que ayudan a utilizar eficiente y eficazmente los bienes de la organización, así como su cuidado constante. Finalmente Lozano y Núñez (2024) refieren que existe un impacto positivo significativo del control interno sobre la gestión financiera de las empresas comerciales de San Martín. Con un correcto manejo de cada uno de sus elementos, entonces se tendrá un índice correcto de la gestión de los recursos financieros, considerando un correcto planeamiento y estudio financiero, manejando de forma correcta la gestión sobre las inversiones y con una administración sobre sus préstamos y financiamiento adecuado.

VI. Conclusiones

6.1 Respetto al objetivo específico 1:

El perfil del titular gerente de la pequeña empresa “ESTACIÓN DE SERVICIOS ZARITA TOCACHE E.I.R.L.” de Tocache, es el siguiente: Es de género femenino, su estado civil es casada, el nivel de instrucción que posee es universitario completo como profesional en obstetricia, el tiempo que viene ejerciendo como titular gerente es por 7 años continuos.

6.2 Respetto al objetivo específico 2:

El perfil de la pequeña empresa “ESTACIÓN DE SERVICIOS ZARITA TOCACHE E.I.R.L.” de Tocache, 2023, es el siguiente: Esta compañía está registrada en SUNARP, pertenece al régimen pequeño empresario, el tipo de compañía es una Empresa Individual de Responsabilidad Limitada; fue creada con la intención de lograr utilidades poder sostenerse y permanecer en el mercado, situación que se logra por que la compañía viene operando más de 5 años en su giro comercial, regularmente la compañía posee únicamente trabajadores con contrato laboral permanente

6.3 Respetto al objetivo específico 3:

Las características del control interno en la pequeña empresa “ESTACIÓN DE SERVICIOS ZARITA TOCACHE E.I.R.L.” de Tocache, 2023, son las siguientes: Respecto al ambiente de control, la empresa bajo estudio posee un mecanismo formal de control interno, esta adopta medidas disciplinarias ante la transgresión de su reglamento. La empresa realiza la capacitación y forma a su personal continuamente, posee un organigrama institucional, una visión y misión, un Manual de Organización y Funciones y previo a la contratación de personal, este se evalúa por medio de un manual de perfiles y cargos. No obstante, la pequeña empresa no cuenta con un código de ética actualizado y de conocimiento a sus colaboradores. Respecto a la evaluación de riesgos, se evidenció que la empresa bajo estudio ha determinado sus metas y fines institucionales, asimismo ha reconocido los contextos negativos que pueden impactar el cumplimiento de sus objetivos y a clasificado sus riesgos por aquellos que provienen de fuentes internas o externas. Asimismo, referente a las actividades de control, la empresa bajo estudio efectúa actividades que aseguren la obediencia a sus metas organizacionales, las funciones están delegadas y separadas a cada trabajador. Previo a la aplicación de una inversión se evalúa el coste en el que se incurrirá y los beneficios que esta inversión generará, además la empresa posee controles sobre su información

institucional. Referente a la información y comunicación, la empresa bajo estudio genera una comunicación fluida entre trabajadores y empleados así como personal ajeno a la entidad, asimismo el personal directivo obtiene datos financieros, analíticos y operativos que le van a permitir tomar decisiones adecuadas. Finalmente, respecto a la supervisión, se describe que la empresa bajo estudio efectúa supervisiones que permiten reconocer desviaciones dentro de la compañía, finalmente se aplica una supervisión constante para el cumplimiento del código de ética de la misma.

6.4 Respecto al objetivo específico 4:

Las características de la gestión administrativa en la pequeña empresa “ESTACIÓN DE SERVICIOS ZARITA TOCACHE E.I.R.L.” de Tocache, 2023, son las siguientes: Respecto a la planeación, la empresa bajo estudio si ha determinado sus metas a corto, mediano y largo plazo, asimismo los objetivos que busca obedecer la pequeña empresa son reales y de acuerdo a los activos que posee. Asimismo, referente a la organización, se evidenció que la empresa bajo estudio si posee una adecuada estructura empresarial, clara y acorde con las carencias de la compañía; asimismo, los trabajadores conocen claramente sus funciones. En relación a la dirección, se evidenció que la empresa bajo estudio demuestra liderazgo y habilidad para motivar a sus colaboradores, de igual manera se recompensa y reconoce el adecuado sacrificio de los colaboradores y se efectúa la supervisión y guía adecuada para buscar el desempeño correcto de los trabajadores. En relación al control, la empresa bajo estudio si ha creado criterios de desempeño correctos para evaluar sus resultados, asimismo, se efectúa un seguimiento de la implementación y eficiencia de las actividades correctivas tomadas en consideración.

6.5 Respecto al objetivo específico 5:

El control interno en la pequeña empresa “ESTACIÓN DE SERVICIOS ZARITA TOCACHE E.I.R.L.” influye de forma positiva en su gestión administrativa, ello porque viene aplicando de forma positiva y constante cada principio del control interno, permitiéndole así tener políticas que disminuyen el riesgo de robos, fraudes y pérdidas de inventario, protegiendo los activos físicos y financieros de la empresa. Asimismo, el compromiso de la empresa asegura que la información financiera se registre correctamente, lo que permite una mejor toma de decisiones y la elaboración de informes más confiables. Permite también que la empresa cumpla con las regulaciones locales e internacionales, lo que evita sanciones y daños a la reputación. Finalmente, le

va permitir a la empresa de caso fomentar una cultura de revisión y mejora constante, permitiendo a la empresa adaptarse a cambios en el entorno y en las demandas del mercado. En resumen, un mecanismo de control interno robusto no solo protege a la empresa, sino que también mejora su eficiencia y eficacia, contribuyendo al éxito a largo plazo en el competitivo sector del comercio de combustibles.

6.6 Respecto al objetivo general:

Por el motivo que la pequeña empresa “ESTACIÓN DE SERVICIOS ZARITA TOCACHE E.I.R.L.” obedece con cumplir la mayoría de principios del control interno los cuales le permiten ser más eficiente y mejorar su imagen institucional; manejar de forma óptima los recursos a su posesión y buscar la mejora continua constantemente; ello permite que el sistema de control interno influye de forma positiva en la gestión administrativa, representando para la empresa, mejores niveles de eficiencia operacional, fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de la normativa que la sujeta.

VII. Recomendaciones

7.1 Respetto al objetivo específico 1:

Se debe promover y reconocer el liderazgo femenino en el ámbito empresarial, ya que su contribución no solo beneficia a la empresa, sino también a la comunidad en la que opera. Asimismo, se recomienda fomentar programas de capacitación continua y redes de apoyo para fortalecer aún más sus habilidades gerenciales y expandir el impacto positivo de su gestión.

7.2 Respetto al objetivo específico 2:

Para potenciar su crecimiento, se recomienda que la empresa explore estrategias de diversificación de servicios y mejora continua en la capacitación de su personal. Asimismo, establecer alianzas estratégicas con otros negocios locales podría ampliar su red de clientes y fortalecer su posicionamiento en el mercado. Invertir en marketing digital también podría ser clave para aumentar su visibilidad y atraer nuevos consumidores.

7.3 Respetto al objetivo específico 3:

Se recomienda diseñar un código de ética y comunicarlo a sus trabajadores; por otro lado, se sugiere implementar auditorías internas periódicas que permitan identificar áreas de mejora y asegurar el cumplimiento de los procedimientos establecidos. Además, promover una cultura organizacional que valore la transparencia y la comunicación abierta podría fomentar una mayor participación del personal en la identificación de riesgos y en la propuesta de soluciones.

7.4 Respetto al objetivo específico 4:

Se recomienda implementar un sistema de evaluación del desempeño más formalizado, que incluya retroalimentación constante y la participación de los empleados en el proceso. Esto no solo mejorará la motivación, sino que también permitirá identificar oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional.

7.5 Respetto al objetivo específico 5:

Se recomienda la implementación de herramientas tecnológicas que automaticen ciertos procesos de control podría optimizar la eficiencia y reducir la posibilidad de errores humanos, consolidando así su éxito a largo plazo en el competitivo sector del comercio de combustibles.

7.6 Respecto al objetivo general:

Se recomienda establecer un programa de revisión y actualización periódica de los controles internos, asegurando que se adapten a los cambios en el entorno empresarial y a las regulaciones vigentes. Asimismo, fomentar una comunicación abierta entre los empleados sobre la importancia de estos principios ayudará a crear una cultura organizacional orientada hacia la transparencia y la mejora continua.

Referencias bibliográficas

- Alonso, I., Skartados, O., & Escobar, J. (2020). *La importancia de la persona para las empresas*. <https://www.kueponi.com/post/la-importancia-de-la-persona-para-las-empresas>
- Aniceto, L. (2024, July 10). *El control interno y su incidencia en la gestión administrativa de las pequeñas empresas del Perú, sector comercio: Dinogas Estaciones y Servicios S.A.C., Chimbote – 2023*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/37114>
- Armijos, A. (2022). *Control interno y Gestión administrativa en una empresa del sector eléctrico Santo Domingo, 2022*. Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/107683/Armijos_AAA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Asencio, J. (2024). *Las pymes lo tendran mas facil en Europa a partir de 2024*. <https://www.asensioyasociados.com/29012024/>
- Balboa, R. (2023). *Caracterización del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso industrial maderero “El Roble” E.I.R.L. Pichanaki, 2020*. *Repositorio Institucional ULADECH*. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/32987>
- Cañari, A. (2023). *Pymes peruanas: ¿qué son y cuál es su importancia?* USIL Blogs. <https://blogs.usil.edu.pe/facultad-derecho/relaciones-internacionales/pymes-peruanas-importancia-internacionalizacion>
- Canepa, M. (2022). *La importancia de las MYPES en el Perú - Idealex*. <https://idealex.press/la-importancia-de-las-mypes-en-el-peru/>
- Casares, J., & Martín, V. J. (2024). *El sector comercio. Cambios continuos*. *Economistas, ISSN 0212-4386, N 185, 2024, Págs. 239-248, 185, 239–248*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9528159>
- Castillo, K., & Sanchez, B. (2023). *Control interno y su relación con la gestión administrativa de la Empresa Inversiones 2F SAC del Distrito de Paramonga 2021*. Universidad Nacional de Barranca. <https://repositorio.unab.edu.pe/item/455fdd55-43b2-4d05-baf4-25c419b0f7c2>
- Chiavenato, I. (2019). *Administración de recursos humanos*. <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/f37a438c7c5cd9b3e4cd837c3168cbc6.pdf>

- COMEX PERÚ. (2020). *Las micro y pequeñas empresas en el Perú- Resultados en 2020*.
<https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-mypes-2020.pdf>
- Cortes, A. (2019). *El control interno como proceso administrativo para las PYMES*.
<http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/221/221970018/html/index.html>
- Cortes, D. (2023). *Clasificación de las empresas*. Universidad CESUMA.
<https://www.cesuma.mx/blog/clasificacion-de-las-empresas.html>
- Dini, M., & Stumpo, G. (2020). *Mipymes en América Latina: un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento*.
<https://www.cepal.org/es/publicaciones/44148-mipymes-america-latina-un-fragil-desempeno-nuevos-desafios-politicas-fomento>
- El gas Noticias. (2022). *Así se distribuye la participación de las estaciones de servicios, según la AGESP*. <https://elgasnoticias.com/mira-como-se-distribuye-la-participacion-de-las-estaciones-de-servicion-segun-la-agesp-infografia/>
- ESNECA. (2023). *Gestión Administrativa: Qué es, Importancia y Aplicación*.
<https://www.esneca.com/blog/gestion-administrativa-definicion/>
- Estupiñan, R. (2021). *Control interno y fraudes: Análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*.
https://books.google.com.pe/books?id=fk5hEAAAQBAJ&pg=PR4&lpg=PR4&dq=Control+interno+y+fraudes:+Análisis+de+informe+COSO+I,+II+y+III+con+base+en+los+ciclos+transaccionales&source=bl&ots=BIjpAwiKfe&sig=ACfU3U0WEygVrdfjwhWk_yopKSU_KXS12Q&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj_85G5h5j3AhVeLLkGHepCBs4UBDoAXoECAMQAw#v=onepage&q=Control interno y fraudes%3A Análisis de informe COSO I%2C II y III con base en los ciclos transaccionales&f=false
- Galicia, I., Ramirez, S., Ramirez, G., & Martinez, E. (2022). *La etapa de control del proceso administrativo, una necesidad en las pymes mexicanas | Revista IPSUMTEC*.
<https://revistas.milpaalta.tecnm.mx/index.php/IPSUMTEC/article/view/140>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2020). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- INDEED. (2023). *Tipos de comercio: características y diferencias*.
<https://mx.indeed.com/orientacion-profesional/desarrollo-profesional/tipos-comercio>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2022). *La informalidad es el principal*

- factor que limita el crecimiento de las empresas.*
<https://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/la-informalidad-es-el-principal-factor-que-limita-el-crecimiento-de-las-empresas-9327/>
- IPE. (2021). *Sectores Productivos*. <https://www.ipe.org.pe/portal/sectores-productivos/>
- Jayo, L. (2020). Control Interno y gestión administrativa en la empresa Girtel Perú SAC, Puente Piedra, 2019. *Repositorio Institucional - UCV*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42454>
- Kaipper, M. (2020). *Brasil analiza cómo fortalecer el control interno para evitar el despilfarro*. El País. <https://elpais.com/economia/2020-12-28/brasil-analiza-como-fortalecer-el-control-interno-para-evitar-el-despilfarro.html>
- Leon, C. (2022). El control interno para la mejora de la rentabilidad empresarial en Nuevo Chimbote 2020. *Universidad Privada Del Norte*.
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/32888>
- Lezcano, J. S. (2022). El control interno y su influencia en la gestión de las empresas del Perú: caso JC Astilleros S.A. - Chimbote, 2021. *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/30027>
- Lozano, C., & Nuñez, E. (2024). Control interno y su efecto en la gestión financiera, empresas Mypes del sector comercio, San Martín 2023. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/139261>
- Maldonado, A. I., Colcha, R. V., López, A. L., & Moreno, M. del C. (2022). *Control interno como herramienta estratégica para la gestión: Tomo 3*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=934878>
- Mares, C. (2022). *Las Micro y Pequeñas Empresas (MYPEs) en el Perú*.
https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/4711/Mares_Carla.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Moreno, A. (2023). *La importancia del control interno en las empresas*. Global Practice International. <https://www.globalpractice.com.mx/post/la-importancia-del-control-interno-en-las-empresas>
- Navarro, H., & Delgado, J. (2022). El control interno en la ejecución presupuestal municipal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(3), 1–13.
https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V6I3.2193
- Otoya, C. (2024a). *El control interno y su incidencia en la gestión administrativa de las microempresas del Perú: Inversiones Dazav E.I.R.L. - Áncash, 2024*.

- <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/37933>
- Otoya, C. (2024b). *El control interno y su incidencia en la gestión administrativa de las microempresas del Perú: Inversiones Dazav E.I.R.L. - Áncash, 2024.*
- Pacheco, D. (2023). Control interno y la gestión administrativa. Una revisión sistemática del 2020 al 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 6697–6712. https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V7I1.4918
- Palomino, Y. (2022). Gestión administrativa y control interno en la estación experimental Agraria el Porvenir - San Martín, 2021. *Repositorio Institucional - UCV.* <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83168>
- Peña, K., Milligan, K., & Galarza, E. (2022). Gestión Administrativa y su Aporte al Desarrollo Empresarial: Caso Cooperativa Moto Taxi de Puerto López. *Dominio de Las Ciencias, ISSN-e 2477-8818, Vol. 8, N°. Extra 1, 2022 (Ejemplar Dedicado a: Febrero Especial 2022), Págs. 136-151*, 8(1), 136–151. <https://doi.org/10.23857/dc.v8i1.2563>
- Peralta, M. E., Horna, E., Horna, E., & Heredia, F. D. (2023). Gestión administrativa en unidades de gestión educativa: una revisión literaria. *Revista Educación*, 47(1), 663–675. <https://doi.org/10.15517/REVEDU.V47I1.49904>
- Pérez, J., & Gardey, A. (2023). *Empresa - Qué es, definición y concepto.* DEFINICION.DE. <https://definicion.de/empresa/>
- Picado, A. M., & Golovina, S. (2021). La gestión empresarial en las micro, pequeñas, medianas empresas. *Revista Científica de FAREM-Estelí: Medio Ambiente, Tecnología y Desarrollo Humano, ISSN-e 2305-5790, N°. Extra 0, 2021, 114 Págs., 0*, 96–114. <https://doi.org/10.5377/farem.v0i0.11610>
- Porto, J. (2023). *Gestión administrativa - Qué es, objetivos, definición y concepto.* <https://definicion.de/gestion-administrativa/>
- Quintero, W., Peñaranda, M., & Rodriguez, M. (2020). *Naturaleza de las organizaciones y sus costos de transacción: Análisis de la teoría de agencia, teoría de la organización y teoría de la firma. 41.* <https://www.revistaespacios.com/a20v41n31/a20v41n31p08.pdf>
- Ramirez, A., Ramirez, R., & Caldeeron, E. (2022). *La gestión administrativa permite desarrollar a toda empresa.* <https://www.eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- Ruiz, S., & Delgado, J. (2020). *El control interno en el proceso de contrataciones en las instituciones públicas.*

- <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/159/197>
- Salcedo, L. (2021). *La estructuración del control interno en las organizaciones, importancia e implementación*. Universidad Nacional Autónoma de México.
<https://ru.dgb.unam.mx/handle/20.500.14330/TES01000811258>
- Soledispa, X., Pionce, J., & Sierra, M. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Dominio de Las Ciencias*, 8(1), 280–294. <https://doi.org/10.23857/DC.V8I1.2571>
- Toala, S., & Gallardo, J. (2022). *Control interno y su incidencia en el proceso administrativo de la gasolinera San Carlos del Puerto Cayo, periodo 2020*.
<http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/3520>
- Torres, M. (2024). *El control interno y los tiempos de control: Previo, continuo y posterior. Una introspección a las nuevas tecnologías*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=982622>
- Urdanegui, R. (2019). El Control Interno En Las Empresas. *Review of Global Management*, 13. <https://revistas.upc.edu.pe/index.php/rgm/article/view/911>
- Vizhñay, G. (2024). *Control interno y su incidencia en la gestión administrativa del almacén Marcimex S.A. del Cantón Jipipaja*.
<http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/6211>
- Zavala, M., & Soledispa, S. (2022). Control interno y la importancia en la gestión administrativa en la compañía San Miguel Chade, Manabí – Ecuador. In *Gdeon*.
<http://portal.amelica.org/ameli/journal/606/6063133005/html/>
- Zita, A. (2023). *Ejemplos de hipótesis*. <https://www.diferenciador.com/ejemplos-de-hipotesis/>

Anexos:

Anexo 01. Carta de recojo de datos



Chimbote, 24 de octubre del 2024

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

Señor/a:

**ZARA JONILDA HUAYANAY JESUS
ESTACION DE SERVICIOS ZARITA TOCACHE 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 LA PEQUEÑA EMPRESA "ESTACION DE SERVICIOS ZARITA TOCACHE E.I.R.L." - TOCACHE - SAN MARTÍN, 2023, que involucra la recolección de información/datos en GERENTE DE LA EMPRESA ESTACION DE SERVICIOS ZARITA TOCACHE E.I.R.L, a cargo de YESSICA NOEMI PAREJA CARI, perteneciente a la Escuela Profesional de la Carrera Profesional de CONTABILIDAD, con DNI N° 46917632, durante el periodo de 23-10-2024 al 23-10-2024.

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 02. Documento de autorización para el desarrollo de la investigación

Tocache, 25 de octubre del 2024.

CARTA N° 010 – 2024/ESZT.

Señor:

Dr. Nilo Velásquez Castillo.

COORDINADOR DE GESTION DE INVESTIGACION

ULADECH Católica

Asunto : Aceptación para la Recolección de Información de Datos.

Referencia : CARTA N° 0000001919-2024-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA.

De mi consideración:

Por medio del presente le expreso mi saludo y al mismo tiempo en relación al documento de la referencia, comunico a Ud. La aceptación del estudiante YESSICA NOEMI PAREJA CARI con código de Estudiante N° 1703101039 Carrera Profesional de CONTABILIDAD para que desarrolle la recolección de Información de Datos que lleva por Título EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA PEQUEÑA EMPRESA “ESTACION DE SERVICIOS ZARITA TOCACHE E.I.R.L.” – TOCACHE – SAN MARTÍN. En el periodo establecido según el Documento de la referencia.

Esperando su atención, me despido de usted.

Atentamente;

ESTACION DE SERVICIOS
ZARITA TOCACHE E.I.R.L.

Zaira Acosta Huananay Josue
GERENTE GENERAL
DNI: 22512368

Anexo 03. Matriz de consistencia

Título: El control interno y su incidencia en la gestión administrativa de la pequeña empresa “ESTACIÓN DE SERVICIOS ZARITA TOCACHE E.I.R.L.” - Tocache – San Martín, 2023

Formulación del problema	OBJETIVOS	Hipótesis	Variables	Metodología
¿Cuál es la incidencia del control interno en la gestión administrativa de la pequeña empresa “ESTACIÓN DE SERVICIOS ZARITA TOCACHE E.I.R.L.” de Tocache – San Martín, 2023?	<p>Objetivo general Determinar la incidencia del control interno en la gestión administrativa de la pequeña empresa “ESTACIÓN DE SERVICIOS ZARITA TOCACHE E.I.R.L.” de Tocache – San Martín, 2023.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar y describir el perfil del titular gerente de la pequeña empresa “ESTACIÓN DE SERVICIOS ZARITA TOCACHE E.I.R.L.” de Tocache – San Martín, 2023. 2. Identificar y describir el perfil de la pequeña empresa “ESTACIÓN DE SERVICIOS ZARITA TOCACHE E.I.R.L.” de Tocache – San Martín, 2023. 3. Identificar y describir las características del control interno de la pequeña empresa “ESTACIÓN DE SERVICIOS ZARITA TOCACHE E.I.R.L.” de Tocache– San Martín, 2023. 4. Identificar y describir las características de la gestión administrativa de la pequeña empresa “ESTACIÓN DE SERVICIOS ZARITA TOCACHE E.I.R.L.” de Tocache – San Martín, 2023. 5. Describir y analizar la incidencia del control interno en la gestión administrativa de la pequeña empresa “ESTACIÓN DE SERVICIOS ZARITA TOCACHE E.I.R.L.” de Tocache – San Martín, 2023. 	No aplica	<p>Variable 1 Control interno</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ambiente de control ✓ Evaluación de riesgos ✓ Actividades de control ✓ Información y comunicación ✓ Supervisión y monitoreo <p>Variable 2 Gestión</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Planeación ✓ Organización ✓ Dirección ✓ Control 	<p>Tipo de Inv: Cualitativa</p> <p>Nivel de Inv: Descriptivo</p> <p>Diseño de Inv: No experimental</p> <p>Población y muestra: La población estará conformada por las pequeñas empresas del sector comercio del distrito de Tocache de San Martín.</p> <p>La muestra estará comprendida por la pequeña empresa “ESTACIÓN DE SERVICIOS ZARITA TOCACHE E.I.R.L.” de Tocache.</p>

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 04: Instrumentos de recolección de información



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

La técnica de la encuesta, se orienta a recopilar información directa sobre la investigación denominada: el tema: **EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA PEQUEÑA EMPRESA "ESTACION DE SERVICIOS ZARITA TOCACHE E.I.R.L." - TOCACHE, 2023**. Al respecto se le pide que en las preguntas que a continuación se acompaña, nos 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:

Referente al titular gerente de la empresa del caso del estudio

1. ¿Cuántos años posee el titular gerente de la pequeña empresa "ESTACION DE SERVICIOS ZARITA TOCACHE E.I.R.L."?
 - a) Entre 18 – 24 años
 - b) Entre 25 – 35 años
 - c) Entre 36 – 45 años
 - d) 46 años a mas
2. ¿Cuál es el género el titular gerente de la pequeña empresa "ESTACION DE SERVICIOS ZARITA TOCACHE E.I.R.L."?
 - a) Masculino
 - b) Femenino
3. ¿Cuál es su estado civil?
 - a) Soltero
 - b) Casado
 - c) Viudo
 - d) Divorciado
 - e) Conviviente
4. ¿Cuál es su nivel de instrucción?
 - a) Primaria Completa
 - b) Secundaria Completa

- Estudios superior Universitario
5. ¿Qué profesión posee el titular gerente de la pequeña empresa?
- a) Contador Público
 b) Economista
 c) Administrador
 d) Ingeniero
 Otra - Obstetiz
6. ¿Cuántos años lleva como titular gerente?
- a) 1 a 2 años
 b) 2 a 4 años
 4 años a más

Referente al perfil de la empresa del caso del estudio

7. ¿La pequeña empresa está inscrita en SUNARP (es formal)?
- Si b) No
1. ¿La pequeña empresa no está inscrita en SUNARP (es formal)?
- Si b) No
2. ¿Cuál es el tipo societario de la pequeña empresa?
 Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (E.I.R.L.)
3. ¿La pequeña empresa fue constituida para obtener utilidades?
- Si b) No
4. ¿La pequeña empresa fue constituida para subsistir y mantenerse?
- Si b) No
5. ¿La pequeña empresa posee menos de 5 años en el sector y rubro?
- a) Si No
6. ¿La pequeña empresa posee más de 5 años en el sector y rubro?
- Si b) No
7. ¿La pequeña empresa posee colaboradores con contrato permanente?
- Si b) No
8. ¿La pequeña empresa posee colaboradores con contrato eventual?
- a) Si No

Respecto al control interno:

1. ¿La pequeña empresa cuenta con un sistema formal de control interno?
- Si b) No
2. ¿La pequeña empresa posee un código de ética actualizado y difundido a sus colaboradores?
- h) Si No

Estudios superior Universitario

5. ¿Qué profesión posee el titular gerente de la pequeña empresa?
- a) Contador Público
 - b) Economista
 - c) Administrador
 - d) Ingeniero
- Otra - Obstetrix
6. ¿Cuántos años lleva como titular gerente?
- a) 1 a 2 años
 - b) 2 a 4 años
 - c) 4 años a más

Referente al perfil de la empresa del caso del estudio

7. ¿La pequeña empresa está inscrita en SUNARP (es formal)?
- Si No
1. ¿La pequeña empresa no está inscrita en SUNARP (es formal)?
- Si No
2. ¿Cuál es el tipo societario de la pequeña empresa?
- Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (E.I.R.L.)
3. ¿La pequeña empresa fue constituida para obtener utilidades?
- Si No
4. ¿La pequeña empresa fue constituida para subsistir y mantenerse?
- Si No
5. ¿La pequeña empresa posee menos de 5 años en el sector y rubro?
- a) Si No
6. ¿La pequeña empresa posee más de 5 años en el sector y rubro?
- Si No
7. ¿La pequeña empresa posee colaboradores con contrato permanente?
- Si No
8. ¿La pequeña empresa posee colaboradores con contrato eventual?
- a) Si No

Respecto al control interno:

1. ¿La pequeña empresa cuenta con un sistema formal de control interno?
- Si No
2. ¿La pequeña empresa posee un código de ética actualizado y difundido a sus colaboradores?
- Si No

3. ¿La pequeña empresa adopta acciones disciplinarias ante violaciones éticas establecidas en el debido reglamento?
 Si No
4. ¿La pequeña empresa capacita y forma a sus colaboradores constantemente?
 Si No
5. ¿Cuenta la pequeña empresa con un organigrama empresarial?
 Si No
6. ¿Posee la pequeña empresa una visión y misión?
 Si No
7. ¿Posee la pequeña empresa un Manual de Organización y Funciones?
 Si No
8. ¿Existen requisitos para la contratación de personal?
 Si No
9. ¿Ha establecido la pequeña empresa sus objetivos y metas empresariales?
 Si No
10. ¿Se han reconocido las circunstancias negativas que puedan afectar al cumplimiento de sus metas?
 Si No
11. ¿Ha clasificado la pequeña empresa los riesgos internos y externos?
 Si No
12. ¿La pequeña empresa posee actividades que aseguren el cumplimiento de metas institucionales?
 Si No
13. ¿Las funciones del personal están separadas y delegadas a cada uno de ellos?
 Si No
14. ¿Se realiza la evaluación del costo /beneficio de cada inversión a efectuar por la empresa?
 Si No
15. ¿La pequeña empresa tiene controles sobre su información institucional?
 Si No
16. ¿Los procedimientos y actividades de la pequeña empresa están documentadas y evidenciadas?
 Si No
17. ¿En la pequeña empresa existe una comunicación fluida entre colaboradores y empleador?
 Si No
18. ¿El personal directivo recibe información analítica, financiera y operativa que le permita adoptar disposiciones oportunas?

19. Si b) No
 ¿En la pequeña empresa existe una comunicación externa fluida?
20. Si b) No
 ¿La pequeña empresa realiza supervisiones que permitan reconocer deficiencias dentro de la empresa?
21. Si b) No
 ¿Se supervisa el cumplimiento del código de ética de la pequeña empresa?
- Si b) No

Respecto a la gestión administrativa:

22. ¿La pequeña empresa ha definido sus metas a corto, mediano y largo plazo?
 Si b) No
23. ¿Los objetivos que pretende cumplir la pequeña empresa son realistas y según sus recursos disponibles?
 Si b) No
24. ¿La pequeña empresa posee una estructura empresarial clara y correcta acorde a sus operaciones?
 Si b) No
25. ¿Conocen los trabajadores claramente sus funciones?
 Si b) No
26. ¿El personal directivo demuestra habilidad y liderazgo y promueve motivación de los colaboradores?
 Si b) No
27. ¿Se recompensa y reconoce el correcto desempeño de los colaboradores?
 Si b) No
28. ¿Se efectúa una supervisión y orientación correcta para buscar el desempeño correcto del personal?
 Si b) No
29. ¿La pequeña empresa ha diseñado criterios de desempeño adecuados para evaluar sus resultados?
 Si b) No
30. ¿Se realiza un seguimiento de la implementación y eficiencia de las acciones correctivas adoptadas?
 Si b) No


 ESTACION DE SERVICIOS
 CARITA ZOCACHE E.U.C.L.
 Zoro, Gerente Huayana y Jesus
 GERENTE GENERAL
 DNI: 22512368

Anexo 05. Ficha técnica de los instrumentos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Mgtr.

DRA. PAGOLA JARA SOLEDAD CLENI

Presente. -

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: **PAREJA CARL, YESSICA NOEMI**, egresada del programa académico de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: **EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA PEQUEÑA EMPRESA "ESTACION DE SERVICIOS ZARITA TOCACHE E.I.R.L." – TOCACHE – SAN MARTÍN, 2023** y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación.
- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de variables.
- Matriz de consistencia.
- Ficha de validación.

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente,



Firma del estudiante

DNI: 46917632

Ficha de identificación del experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: SOLEDAD CLENI PAGOLA JARA

Nº DNI / CE : 70495616 Edad: 30

Teléfono / celular:943262634 Email: clenysol@gmail.com

Título profesional:

Grado académico: Maestría: ____ Doctorado: __x_

Especialidad: Investigacion

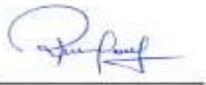
Institución que labora: CORPERU ASOCIADOS

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título: **EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA PEQUEÑA EMPRESA "ESTACION DE SERVICIOS ZARITA TOCACHE E.I.R.L." – TOCACHE – SAN MARTÍN, 2023**

Autora: **PAREJA CARI, YESSICA NOEMI**

Programa académico: **ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



Firma



Huella Digital

FICHA DE VALIDACION								
Titulo: EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA PEQUEÑA EMPRESA "ESTACION DE SERVICIOS ZARITA TOCACHE E.I.R.L." – TOCACHE – SAN MARTÍN, 2023								
		Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
	Variable 1: Control Interno							
	Dimensión 1: Ambiente de control	X		X		X		
1	¿La empresa cuenta con un sistema formal de control interno?	X		X		X		
2	¿La empresa posee un código de ética actualizado y difundido a sus colaboradores?	X		X		X		
3	¿La empresa adopta acciones disciplinarias ante violaciones éticas establecidas en el debido reglamento?	X		X		X		
4	¿La empresa capacita y forma a sus colaboradores constantemente?	X		X		X		
5	¿Cuenta la empresa con un organigrama empresarial?	X		X		X		
6	¿Posee la empresa una visión y misión?	X		X		X		
7	¿Posee la empresa un Manual de Organización y Funciones?	X		X		X		
8	¿Existen requisitos para la contratación de personal?	X		X		X		
	Dimensión 2: Evaluación de riesgos	X		X		X		
9	¿Ha establecido la empresa sus objetivos y metas empresariales?	X		X		X		
10	¿Se han reconocido las circunstancias negativas que puedan afectar al cumplimiento de sus metas?	X		X		X		
11	¿Ha clasificado la empresa los riesgos internos y externos?	X		X		X		
	Dimensión 3: Actividades de control							

12	¿La empresa posee actividades que aseguren el cumplimiento de metas institucionales?	X		X		X		
13	¿Las funciones del personal están separadas y delegadas a cada uno de ellos?	X		X		X		
14	¿Se realiza la evaluación del costo /beneficio de cada inversión a efectuar por la empresa?	X		X		X		
15	¿La empresa tiene controles sobre su información institucional?	X		X		X		
16	¿Los procedimientos y actividades de la empresa están documentadas y evidenciadas?	X		X		X		
	Dimensión 4: Información y comunicación	X		X		X		
17	¿En la empresa existe una comunicación fluida entre colaboradores y empleador?	X		X		X		
18	¿El personal directivo recibe información analítica, financiera y operativa que le permita adoptar disposiciones oportunas?	X		X		X		
19	¿En la empresa existe una comunicación externa fluida?	X		X		X		
	Dimensión 5: Supervisión y monitoreo	X		X		X		
20	¿La empresa realiza supervisiones que permitan reconocer deficiencias dentro de la empresa?	X		X		X		
21	¿Se supervisa el cumplimiento del código de ética de la empresa?	X		X		X		
	Variable 2: SATISFACCION DEL CLIENTE							
	Dimensión 1: Planeación							
1	¿La empresa ha definido sus metas a corto, mediano y largo plazo?	X		X		X		
2	¿Los objetivos que pretende cumplir la empresa son realistas y según sus recursos disponibles?	X		X		X		
	Dimensión 2: Organización	X		X		X		

3	¿La empresa posee una estructura empresarial clara y correcta acorde a sus operaciones?	X		X		X		
4	¿Conocen los trabajadores claramente sus funciones?	X		X		X		
	Dimensión 3: Dirección	X		X		X		
5	¿El personal directivo demuestra habilidad y liderazgo y promueve motivación de los colaboradores?	X		X		X		
6	¿Se recompensa y reconoce el correcto desempeño de los colaboradores?	X		X		X		
7	¿Se efectúa una supervisión y orientación correcta para buscar el desempeño correcto del personal?	X		X		X		
	Dimensión 4: Control	X		X		X		
8	¿La empresa ha diseñado criterios de desempeño adecuados para evaluar sus resultados?	X		X		X		
9	¿Se realiza un seguimiento de la implementación y eficiencia de las acciones correctivas adoptadas?	X		X		X		

Recomendaciones: procede su aplicación

Opinión de experto: Aplicable (x) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos de experto: Dr./Mg: Dra: Soledad Cleni Pagola Jara DNI:70495616



Firma



Anexo 06. Formato de consentimiento informado

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, 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 El control interno y su incidencia en la gestión administrativa de la pequeña empresa “ESTACIÓN DE SERVICIOS ZARITA TOCACHE E.I.R.L.” - Tocache – San Martín, 2023 y es dirigido por Pareja Cari, Yesica Noemi 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 pequeña empresa “ESTACIÓN DE SERVICIOS ZARITA TOCACHE E.I.R.L.” de Tocache – San Martín, 2023.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 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 los medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo caripar2014@gmail.com 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: Zara Jonilda Huayanay Jesús

Fecha: 25/10/2024

Correo electrónico: caripar2014@gmail.com

Firma del participante: _____

ESTACION DE SERVICIOS
ZARITA TOCACHE E.I.R.L.

Zara Jonilda Huayanay Jesús
GERENTE GENERAL
DNI: 22512368

Firma del investigador (o encargado de recoger información): _____