



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CONTROL EN EL ÁREA DE VENTAS Y SU INCIDENCIA
EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO
EMPRESA DE TRANSPORTES Y TURISMO ALVA S.A.C,
CHIMBOTE 2023.**

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

AUTORA:

DOMINGUEZ REYES, MARLYN CARLITA

ORCID: 0000-0002-9593-031X

ASESOR:

GONZALES RENTERIA, YURI GAGARIN

ORCID: 0000-0002-6859-7996

CHIMBOTE – PERÚ

2024



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

ACTA N° 0004-064-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **08:00** horas del día **04** de **Enero** 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:

ESPEJO CHACON LUIS FERNANDO Presidente
MONTANO BARBUDA JULIO JAVIER Miembro
SOTO MEDINA MARIO WILMAR Miembro
Dr. GONZALES RENTERIA YURI GAGARIN Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **CONTROL EN EL ÁREA DE VENTAS Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO EMPRESA DE TRANSPORTES Y TURISMO ALVA S.A.C, CHIMBOTE 2023.**

Presentada Por :
(0103172020) **DOMINGUEZ REYES MARLYN CARLITA**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **MAYORIA**, la tesis, con el calificativo de **14**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el **TITULO PROFESIONAL** de **Contador Público**.

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

ESPEJO CHACON LUIS FERNANDO
Presidente

MONTANO BARBUDA JULIO JAVIER
Miembro

SOTO MEDINA MARIO WILMAR
Miembro

Dr. GONZALES RENTERIA YURI GAGARIN
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: CONTROL EN EL ÁREA DE VENTAS Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO EMPRESA DE TRANSPORTES Y TURISMO ALVA S.A.C, CHIMBOTE 2023. Del (de la) estudiante DOMINGUEZ REYES MARLYN CARLITA, asesorado por GONZALES RENTERIA YURI GAGARIN se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 8% 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, 21 de Febrero del 2024



Mgtr. Roxana Torres Guzman
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico principalmente a Dios, por darme la fuerza de poder llegar a obtener uno de mis anhelos más deseados.

A mis padres por su afecto, trabajo y responsabilidad en todo este tiempo, gracias a ellos logré llegar hasta aquí y estar a un paso de convertirme en una profesional. A mis hermanos por estar siempre presente, acompañándome y dándome apoyo moral.

También le dedicó aquellas personas que de alguna u otra manera participaron y me ayudaron a no rendirme, dándome ánimos, alentándome y siempre confiando en las capacidades que tengo.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecer a Dios por darme la fuerza y voluntad necesaria para poder hacer realidad este sueño, por el cual he luchado todo este tiempo.

Agradecer a mis padres, por brindarme su apoyo incondicional, apoyándome en mi carrera profesional desde el inicio, de igual manera por ser mi soporte y estar para mí en todo momento.

Por último, a mis profesores a quienes les debo gran parte de mis conocimientos, gracias por todo.

Índice De Contenidos

Carátula.....	I
Acta de sustentación	II
Constancia de originalidad (Turnitin).....	III
DEDICATORIA.....	IV
AGRADECIMIENTO	V
Índice De Contenidos.....	VI
RESUMEN	VIII
ABSTRACT.....	IX
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
1.1. Descripción del problema.....	10
1.2. Formulación del problema.....	16
1.3. Justificación.....	16
1.4. Objetivo general	17
1.5. Objetivos específicos.....	17
II. MARCO TEÓRICO	18
2.1. Antecedentes	18
2.1.1. Internacionales	18
2.1.2. Nacionales	22
2.1.3. Regionales	25
2.1.4. Locales	28
2.2. Bases teóricas	31
2.2.1. Teoría de la gestión	31
2.2.2. Teoría de la gestión administrativa	32
2.2.3. Teoría de la empresa	33
2.2.4. Teoría de las Mype	36
2.2.5. Teoría de las Pyme	37
2.2.6. Teoría del control de ventas	39
2.3. Hipótesis.....	41
III. Metodología	42
3.1. Nivel, Tipo y Diseño de Investigación	42
3.2. Población y muestra	42

3.3. Variables. Definición y Operacionalización	43
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	45
3.5. Método de análisis de datos.....	45
3.6. Aspectos Éticos	46
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	47
4.1. Resultados	47
4.1.1. Respecto al objetivo específico 01:.....	47
4.1.2. Respecto al objetivo específico 02:.....	50
4.1.3. Respecto al objetivo específico 03:.....	51
4.2. Discusión de los resultados	57
4.2.1. Respecto al objetivo específico N° 01.....	57
4.2.2. Respecto al objetivo específico N° 02.....	58
4.2.3. Respecto al objetivo específico N° 03.....	59
V. CONCLUSIONES.....	60
5.1. Respecto al objetivo específico N° 01	60
5.2. Respecto al objetivo específico N° 02.....	60
5.3. Respecto al objetivo específico N° 03.....	60
5.4. Respecto al objetivo general.....	61
VI. RECOMENDACIONES	62
Referencias bibliográficas.....	63
Anexo 01. Matriz de consistencia	69
Anexo 02. Instrumento de recolección de información	70
Anexo 03. Validez del instrumento	77
Anexo 04: Confiabilidad del instrumento	78
Anexo 05: Consentimiento informado	79
Anexo 06: Documento de aprobación de institución para la recolección de información.	80
Anexo 07: Evidencias de ejecución	81

RESUMEN

Es preciso señalar que la importancia del control en el área de ventas radica en que sirve para entender el ciclo comercial ya que se basa en la obtención de datos confiables el cual permita generar información útil que ayude a analizar estrategias de ventas, de esa manera generar más ingresos para la empresa. Por ello, esta investigación tuvo como objetivo general: Determinar y describir la incidencia del control en el área de ventas en la gestión administrativa de las pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la Empresa De Transportes Y Turismo Alva S.A.C., Chimbote 2023. La investigación fue cualitativa, descriptiva, no experimental, documental y de caso. Como técnica se realizó una encuesta y el instrumento fue el cuestionario, se obtuvo como resultado: que el control en el área de ventas es fundamental para tener una buena gestión administrativa, donde se pueda utilizar y aprovechar los recursos disponibles de manera más eficiente, con la finalidad de mantener una producción fluida, asegurar la rentabilidad y garantizar el crecimiento de la empresa. En cuanto a la Empresa De Transportes Y Turismo Alva S.A.C existen deficiencias por no contar con un buen control en el área de ventas, por tal motivo no se logra avanzar en cuanto a la gestión administrativa dentro de la empresa. Se concluye que es importante realizar una evaluación de control en el área de ventas, esto ayudará a obtener información precisa, tomar decisiones oportunas y adecuadas en beneficio de la organización.

Palabra clave: Control, gestión administrativa, Mypes.

ABSTRACT

It should be noted that the importance of control in the sales area lies in the fact that it serves to understand the business cycle since it is based on obtaining reliable data which allows generating useful information that helps analyze sales strategies, thus generating more income for the company. Therefore, this research had the general objective: Determine and describe the incidence of control in the sales area in the administrative management of small companies in the service sector of Peru and the Empresa De Transportes Y Turismo Alva S.A.C., Chimbote 2023. The research was qualitative, descriptive, non-experimental, documentary and case-based. As a technique, a survey was carried out and the instrument was the questionnaire, the result was obtained: that control in the sales area is essential to have good administrative management, where the available resources can be used and taken advantage of more efficiently, with the purpose of maintaining fluid production, ensuring profitability and guaranteeing the growth of the company. Regarding the Empresa De Transportes Y Turismo Alva S.A.C, there are deficiencies due to not having good control in the sales area, for this reason it is not possible to advance in terms of administrative management within the company. It is concluded that it is important to carry out a control evaluation in the sales area, this will help obtain accurate information, make timely and appropriate decisions for the benefit of the organization.

Keywords: Control, administrative management, Mypes.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

En la actualidad las pequeñas y medianas empresas vienen desempeñando un papel crucial en el desarrollo económico, según el autor (Iavarone, 2012) afirma, que al ser estas las empresas con mayor capacidad de creación de empleo, las industrias nacionales seguirán creciendo y la proporción de actividades productivas serán relativamente altas, lo que sienta las bases para ampliar la escala de producción. Con demasiada frecuencia, las actividades de las PYME se ven restringidas porque están excluidas de muchos ámbitos y ventajas de las que disfrutaban otras empresas, como fácil acceso a créditos, oportunidades para poder obtener más recursos de producción, información, etc.

Según Arbache (2021) las pequeñas y medianas empresas (PYMES) formales e informales de América Latina se han visto duramente afectadas por la crisis sanitaria del Covid-19. Se estima que al menos el 13% de las empresas oficiales no resistieron y abandonaron el mercado. Una proporción significativa de las empresas en funcionamiento siguen experimentando dificultades relacionadas con un flujo de caja reducido, un elevado endeudamiento y pagos lentos de la deuda. A pesar de las pérdidas que han sufrido, las pymes siguen desempeñando un papel vital para las familias, las empresas y los gobiernos en la lucha contra la pandemia, sirviendo como canales de distribución y proporcionando alimentos, mascarillas, medicinas, servicios y muchas otras necesidades básicas durante la pandemia. pandemia. Las pequeñas y medianas empresas también han innovado y propuesto nuevas soluciones a desafíos sin precedentes, creando conciencia sobre la importancia de este segmento empresarial.

Teniendo en cuenta la publicación de ComexPerú (2021) menciona que en Perú predominan las micro y pequeñas empresas, quienes fueron duramente golpeadas por la crisis económica provocada por el Covid-19 en 2020. Esta situación obliga no sólo a analizar el panorama general que la crisis ha dejado a las MYPES sino también a ver cómo ha afectado el desarrollo de capacidades empresariales formales y su competitividad. El desarrollo de la actividad económica en el país depende en gran medida de las condiciones en las que se ubican todas las unidades productivas que constituyen la estructura empresarial.

Considerando al autor NubeCont (2022) menciona algunas de las características que debemos tener en cuenta donde especifica que la microempresa debe tener de 1 hasta 10 trabajadores y las ventas anuales deben ser hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), de igual manera la Pequeña empresa puede tener de 1 a 100 trabajadores y debe tener ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) anuales, asimismo la Mediana empresa debe tener ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 (UIT). Actualmente, el número de empleados subordinados por empresa no es importante; lo mas importante es determinar su nivel de facturación anual. Las micro y pequeñas empresas sólo pueden ser constituidas por personas residentes en el Perú, que se dediquen a labores comerciales y con ingresos de tercera categoría.

A fin de comprender más el tema se ha tomado en cuenta a Clavijo (2021) donde señala que el control de ventas es la actividad contable que asegura la productividad de la fuerza de ventas de una empresa en relación con los productos y el personal de ventas. Este control permite a la empresa mantenerse alerta y coherente en sus acciones para mantenerse a flote y vender más. El sistema de control de ventas debe diseñarse con mucho cuidado para no perjudicar el desempeño de su equipo de ventas. Es importante tener en cuenta que este control no tiene como objetivo encontrar fallas en los demás, sino mantener a todo el equipo encaminado y ayudarlos a mejorar. De igual manera es responsable de monitorear las actividades comerciales y prevenir errores innecesarios para tomar medidas correctivas cuando sea necesario. El control de ventas se utiliza cuando existen problemas de coordinación entre los gerentes de ventas y los vendedores. Además, se mantiene la transparencia de todas las actividades comerciales para eliminar actividades dañinas, como los sesgos negativos, que, si ocurren, pueden analizarse y remediarse de manera rápida y adecuada.

Según el autor Soto (2014), menciona que la empresa opera basándose en ventas alcanzables lo que significa que depende principalmente de lo que vende y de los ingresos que generan esas ventas; Por eso es tan importante la capacidad de nuestra empresa para controlar las ventas. De igual forma se entiende que la base de toda organización son las ventas, es decir, sin ventas no hay ingresos, sin ingresos no hay organización. Realizar buenas ventas significa que los clientes puedan satisfacer sus necesidades con nuestros productos o servicios.

Del mismo modo teniendo en cuenta a Soto (2014) señala la estrecha comunicación con los clientes nos permite comprender e identificar rápidamente los cambios en los gustos y preferencias de los consumidores, así como las reacciones del mercado a las ofertas de la competencia, también es importante que toda empresa debe establecer y anotar objetivos de ventas clave para que puedan notarse y rastrearse más fácilmente. Controlar las ventas dentro de una empresa es fundamental para el éxito comercial, de tal manera que se debe tener un plan de ventas y controles para garantizar un crecimiento de ventas consistente y confiable, lo que resultará en una alta satisfacción del cliente, si implementan el uso de controles de ventas en la empresa, los beneficios serán administrativos, operativos y contables; porque se creará un plan organizacional entre el sistema contable, las funciones del grupo de trabajo y los trámites a realizar. Tener un sistema de control de ventas ayudará a aumentar la eficiencia en todas las actividades de transacción y aumentar las ganancias. Sin embargo, no basta con diseñar, desarrollar e implementar un sistema de control de ventas, es necesario medirlo, saber qué mejoras se han producido en la empresa desde que se implementó el control de ventas y se pueden identificar posibles mejoras.

De acuerdo a lo mencionado por MasterMarketing (2020) existen diferentes métodos de control de ventas, dependiendo del enfoque que queramos adoptar. Cabe señalar que los factores que afectan las ventas son diversos y un aumento o disminución de las ventas no siempre depende de un factor; por otra parte, hay diferentes programas que traen consigo ventajas y beneficios como controlar el número de ventas, medir la productividad de los agentes comerciales, poder desarrollar informes de ventas personalizados, Controlar los procesos de trabajo y también la estandarización de ventas. Todo el proceso de gestión comercial requiere del liderazgo y las habilidades de un director de ventas eficaz, es por ello que incrementar nuestro conocimiento de las herramientas de gestión comercial y control de ventas disponibles en la actualidad nos permitirá desarrollar como expertos y gestores de negocio, centrando el trabajo en la consecución de resultados.

Por otra parte a fin de conocer sobre la gestión administrativa consideramos la publicación de (Ulatina, 2020) menciona que la gestión administrativa en una empresa es clave y sirve como base para la ejecución y potencialización de tareas para cumplir con los objetivos planteados y contribuir con la supervivencia y crecimiento de la misma. Esto se hace posible a través de la aplicación de varios procesos como: Planificación, Organización,

Dirección y Control. Es por estas razones que se puede afirmar que la gestión administrativa busca la utilización de recursos para que la empresa alcance sus objetivos. El o los encargados de esto deben disponer de los conocimientos para la correcta utilización de los recursos tanto económicos como materiales y humanos para que la empresa sea exitosa.

De tal manera Etecé (2022) menciona que la gestión administrativa es el conjunto de actividades que se realizan para gestionar una organización mediante la ejecución efectiva de tareas, esfuerzos y recursos, cuya importancia es preparar a la organización y prepararla para la acción, pero antes de ello se deben tener en cuenta todas las medidas y procedimientos necesarios para lograr el objetivo y minimizar las consecuencias negativas o los problemas que puedan surgir. Igualmente, su capacidad para controlar y coordinar actividades y diferentes roles dentro de la empresa les permitirá prevenir problemas, alcanzar objetivos y lograr resultados favorables para la organización. Asimismo, cuenta con cuatro funciones principales donde la planificación es necesaria para un liderazgo exitoso y el desarrollo de las siguientes etapa el cual implica diseñar objetivos, definir tareas y determinar los recursos y actividades necesarios que deben llevarse a cabo dentro de un período de tiempo específico, también está la organización, el cual se basa en crear una estructura para distribuir los recursos humanos y económicos de que dispone la empresa para organizar y desarrollar su trabajo y alcanzar los objetivos previstos, de igual manera la dirección el cual reside en implementar estrategias planificadas y dirigir esfuerzos para lograr metas a través del liderazgo, la motivación y la comunicación, y por último el control, el cual consiste en comprobar si las tareas diarias se realizan según las estrategias planificadas, entre ellas: optimizar la toma de decisiones, cambiar el enfoque de determinadas actividades, resolver problemas o evaluar resultados. Se trata de un trabajo administrativo que debe realizarse de forma profesional y transparente. Medir los resultados obtenidos va a permitir una mejora continua. La gestión administrativa es responsabilidad del gerente administrativo, quien se encarga de supervisar las actividades de la organización y velar por el flujo eficiente de información y el uso eficiente de los recursos.

Según Aguilera (2023) menciona que una gestión administrativa eficaz ayuda a las empresas a agilizar los procesos y reducir costes, de tal manera que el conocimiento de la legislación y la administración gubernamental permite a las empresas conocer las

posibilidades y limitaciones para hacer crecer su negocio de manera óptima, dentro del cual el conocimiento de los procedimientos administrativos y del gobierno electrónico puede ayudar a las empresas a gestionar los procesos internos y las relaciones con clientes y proveedores de forma más eficaz.

Tomando en cuenta a Quiroa (2020) establece que la gestión administrativa utiliza una variedad de métodos y procedimientos para hacer un uso más eficaz de los recursos humanos, financieros y físicos disponibles de una organización, y el uso de los recursos se regula de acuerdo con los objetivos de la empresa lo que significa que la gestión administrativa es responsable de utilizar los recursos de manera coordinada y eficiente. Por este motivo, todas las funciones están organizadas de forma que se dirija y controle su uso de la forma más adecuada. También posee objetivos mediante el cual se puedan lograr al implementar la gestión administrativa, uno de ellos es maximizar sus procesos administrativos para una mayor productividad, mejorar el seguimiento y control de los procedimientos internos de la organización, asegurando una mejor evaluación de lo que se hace. Que el trabajo que realice sea de una manera más sencilla y eficiente, ayudándole a alcanzar sus objetivos más fácilmente y de esa manera lleve mejores productos y servicios al mercado aprovechando las nuevas tecnologías para optimizar tareas y procesos. En definitiva, el uso de la gestión administrativa es necesario en toda empresa. Porque puede ayudarte a coordinar todas tus actividades para hacer un mejor uso de los recursos y lograr mejores resultados. Una buena aplicación de la gestión administrativa se convierte en la base de la capacidad de realizar y maximizar las actividades internas de la empresa para alcanzar metas y obtener resultados útiles.

A continuación Lifeder (2021) refiere que la gestión administrativa consta de la realización de los procesos de gestión, donde cuyos procesos deben realizarse de manera adecuada para garantizar la implementación efectiva de cada función administrativa, de igual manera la contratación de personal, en el cual consiste en seleccionar, formar, colocar y remunerar a los empleados. El logro de los objetivos organizacionales depende de la capacidad de contar con el personal adecuado, por lo que es necesario mantener la atención para satisfacer las necesidades de los empleados sin dejar de ser leales a la organización. Igualmente la salvaguardia de los activos de la organización deben estar protegidos contra mal uso, pérdida o daño por robo, incendio o cualquier otra causa.

Por esta razón, Lifeder (2021) indica que es necesario mantener la documentación adecuada para cada tipo de activo, responsabilizando a los empleados por el uso adecuado y seguro de ese activo. Luego tenemos las relaciones públicas y una de las funciones importantes de la gestión administrativa es establecer y mantener diversas líneas de comunicación entre la organización y sus públicos relevantes (clientes, accionistas, empleados, proveedores, consumidores). Seguido de ello debemos establecer secuencias de trabajo para garantizar que el trabajo administrativo se lleve a cabo de manera estable y continua, es necesario construir un sistema de regulaciones y procedimientos específicos. Esto está impulsado por la naturaleza de las interdependencias y conexiones entre las tareas específicas de cada departamento. Enseguida tenemos la compra de activos fijos donde cada departamento necesita disponer de activos fijos adecuados para poder realizar el trabajo que allí se realiza de forma eficiente y económica. Por tanto, se debe seguir un procedimiento estándar a la hora de seleccionar y comprar cualquier tipo de activo fijo. Un aspecto importante es detectar y evaluar la necesidad real de un determinado activo, gracias a lo cual evitaremos costes innecesarios que afecten a las finanzas de la empresa. Dado que el trabajo administrativo es de carácter específico, los formularios utilizados deben estar diseñados para proporcionar toda la información necesaria. Es responsabilidad del gobierno desarrollar estos formularios y tratar de estandarizar su uso para reducir costos.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente el presente estudio ha considerado a la empresa “Empresa De Transportes Y Turismo Alva S.A.C.” con RUC 20445320341, con domicilio fiscal en Jr. Marañon Mza. R Lote. 3b P.J. Cesar Vallejo Ancash - Santa – Chimbote, empresa constituida el 01 de abril del 2003, dicha empresa realiza sus operaciones en la ciudad de Chimbote, el cual se dedica al servicio de transporte de pasajeros, envío de carga y otros. La empresa fue afectada por la pandemia de la Covid 19, donde disminuyó considerablemente las ventas de pasajes, debido a las restricciones que dio el gobierno, no obstante se lograron reactivar y seguir adelante, pero el principal problema radica en la mala gestión administrativa dentro de la empresa, debido a que hay una mala organización desde los jefes hasta los empleados, es por ello que en el área de ventas, surgen diversos inconvenientes al momento de brindar los pasajes, encomiendas y otros, de tal manera que eso perjudica a la empresa ya que los clientes quedan insatisfechos con la atención brindada y lo que a su vez hace que no se pueda calcular de forma verás el ingreso del dinero, dado que algunos trabajadores no

desempeñan sus labores adecuadamente y no brindan en algunas ocasiones comprobantes de pago, entonces es más difícil aún, poder llevar un buen registro del dinero.

1.2. Formulación del problema

¿Cómo el control en el área de ventas incide en la gestión administrativa de las pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la Empresa De Transportes Y Turismo Alva S.A.C., Chimbote 2023?

1.3. Justificación

Justificación teórica

Esta investigación generó reflexión y discusión tanto sobre el conocimiento existente del área investigada, como dentro del ámbito de las Ciencias contables ya que, de alguna manera u otra, se confrontan teorías que en el presente informe se describirán como el control en el área de ventas y su incidencia en la gestión administrativa de las pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso Empresa De Transportes Y Turismo Alva S.A.C, Chimbote 2023. De tal manera nos permitió llenar el vacío de nuestros conocimientos, es decir permitió conocer la incidencia en la gestión administrativa en las Mypes.

Justificación práctica

Asimismo, la investigación se justifica porque mediante los resultados del estudio y de la importancia objetiva de analizar los hechos que los constituyen y de la posibilidad de llegar a conclusiones lógicas de su solución y su desarrollo, ayudó a resolver un problema o proponer estrategias innovadoras que cuando se aplican contribuyan a resolverlo y genere efectividad de lo ejecutado.

Justificación metodológica

La investigación se justificó porque los resultados se obtuvieron aplicando una metodología, el cual empieza con la identificación del problema, mediante el cual se planteó objetivos y se aplicó técnicas y procedimientos para obtener los resultados. Asimismo, servirá como antecedente a los futuros investigadores especialmente de nuestra Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, lo que a su vez le permitirá acceder a los estándares exigidos por la Sunedu.

1.4. Objetivo general

Determinar y describir la incidencia del control en el área de ventas en la gestión administrativa de las pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la Empresa De Transportes Y Turismo Alva S.A.C., Chimbote 2023.

1.5. Objetivos específicos

1. Describir la incidencia del control en el área de ventas en la gestión administrativa de las pequeñas empresas del sector servicios del Perú.
2. Determinar la incidencia del control en el área de ventas en la gestión administrativa de la Empresa De Transportes Y Turismo Alva S.A.C.
3. Realizar un cuadro comparativo sobre la incidencia del control en el área de ventas en la gestión administrativa de las pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la Empresa De Transportes Y Turismo Alva S.A.C., Chimbote 2023.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

En esta investigación se entiende por antecedentes internacionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier país del mundo menos Perú, relacionados con la variable y unidades de análisis de nuestra investigación.

Hidalgo (2022) en su artículo de investigación titulada: Gestión Administrativa y su incidencia en la rentabilidad de la empresa MontEcuadorHats del cantón Montecristi, cuyo objetivo general es determinar cómo incide la gestión administrativa en la rentabilidad de la empresa MontEcuadorHats del cantón Montecristi, los objetivos específicos son describir la gestión administrativa, analizar la situación financiera en relación a la rentabilidad de la empresa. La metodología es con enfoque mixto cualitativa y cuantitativa de tipo descriptiva, los métodos utilizados son, el método deductivo que sirvió para identificar y determinar las incidencias de la gestión administrativa y niveles de rentabilidad en la producción de sombreros, con el método inductivo se realizaron encuestas para conocer la situación actual de los procesos administrativos que posee la empresa, seguido de un método analítico se procedió a visualizar la interpretación de información obtenida mediante la encuesta, obteniendo información bibliográfica mediante libros, tesis, proyectos de investigación, artículos científicos centrados en las variables de estudio. Para la recopilación de datos se utilizó las técnicas de la encuesta y de observación en los procesos que ejecuta la empresa. Los resultados evidenciados son en los procesos administrativos ya que presentan un incorrecto uso, lo que permitió establecer como conclusión que el inadecuado uso de la gestión administrativa provoca un bajo nivel de desconocimiento sobre los procesos administrativos ya que el 44% de los colaboradores indicaron que el propietario no aplica capacitaciones para conocer las estrategias de rentabilidad y el proceso de gestión administrativa de la misma. Con la información obtenida y proporcionada se desarrolló un Artículo Científico que incida en mejorar la rentabilidad de la empresa.

Loor (2021) en su proyecto de investigación titulado: Gestión Administrativa Y Su Incidencia En Las Ventas De La Farmacia “La Salud” Del Cantón El Empalme Año 2020-2021. Plan De Estrategias De Marketing, está orientado hacia el análisis de la importancia

de la gestión administrativa en una organización, debido a que constituye una herramienta necesaria para la gerencia que permite organizar y optimizar de forma adecuada las actividades, en la Farmacia La Salud se han detectado dificultades que requieren de mayor consideración entre ellas se destaca el nivel de conocimiento de los colaboradores acerca de los medicamentos y su dosificación es algo que afecta significativamente las ventas, este proyecto de investigación tiene como objetivo general Analizar la gestión administrativa y su incidencia en las ventas de la farmacia La Salud del cantón el empalme año 2020-2021. La investigación metodología de carácter cuali-cuantitativa y descriptiva, procura demostrar mediante los métodos histórico-lógico, inductivo, deductivo, permitiendo analizar e interpretar los datos obtenidos mediante la observación directa y la entrevista (a la gerente de la farmacia ,contadora, empleados y clientes) como instrumento de recopilación, para conocer los medios a través de los cuales se realiza la publicidad, el cumplimiento de normativas internas, los gastos administrativos y el manual comercial actual. No obstante, el estudio pretende diseñar como propuesta alternativa la generación de un Plan de Estrategias de marketing a fin de potenciar o ampliar los ingresos operativos de la Farmacia La Salud como resultados se describe las falencias, los problemas e inconvenientes suscitados dentro de los procesos y actividades en la colocación de créditos, se darán a conocer a las autoridades pertinentes para que se tomen las medidas preventivas y correctivas que estimen convenientes. Los resultados respecto a la farmacia La salud se evidenció que las decisiones gerenciales no han sido adecuadas para obtener un mejor resultado, las mismas que solo le han permitido limitarse en realizan descuentos para así obtener más afluencias de clientes y así recuperar poco a poco alguna perdida obtenida, sean estas por no revisar a tiempo la caducidad de sus medicamentos, también no recomendar otras opciones de medicina, con respecto a la medicina caducada la propietaria manifestó que deben entregar en un tiempo determinado los mismo si no se percatan existirá una perdida ya que no habrá cambios de medicamentos. Siendo así esta procura como una de sus metas recuperar la cartera ya que aún se ve afectada por el convenio que esta tiene con los trabajadores del GAD del Empalme, a su vez afecta significativamente la liquidez que tiene la empresa, ocasionando déficit en el presupuesto y el manejo de obligaciones tanto con los colaboradores, los proveedores y demás pagos ocasionales relacionados a la actividad económica de la misma. Se concluye que a farmacia La Salud desde sus inicios no ha implementado una gestión administrativa optima que le permita cumplir con sus objetivos

comerciales de forma adecuada, lo cual es un limitante que incide tanto en el crecimiento empresarial, como en las ventas de la misma, de igual manera los medios publicitarios que la farmacia La Salud posee son escasos para la trayectoria que esta tiene, la misma que no busca innovación para poder ofertar sus productos de forma adecuada. Asimismo, los colaboradores de la farmacia poseen desconocimiento acerca de la dosificación de los medicamentos, lo cual disminuye la credibilidad y a su vez podría ocasionar inconvenientes en la salud de las personas, esto afecta a la atracción y recurrencia de clientes y finalmente la farmacia La Salud necesita tener estrategias de marketing que le permitan fortalecer la operatividad de la misma para que no se limite a lo que ya tiene, si no que cumpla con las expectativas de sus clientes.

Montaguano & Velasquez (2021) En su trabajo de investigación denominada: El Control Interno Y Su Incidencia En La Gestión Administrativa De La Empresa Sosalud S.A Año 2020. En la actualidad, las empresas se han vuelto más competitivas por lo que demandan de un adecuado proceso de administración, dirección y control. El objetivo general de esta investigación fue analizar la incidencia del Control Interno en la Gestión Administrativa de la empresa SOSALUD S.A. durante el período 2020, que promueva la mejora de sus procedimientos generales. Para su efecto se requirió de la participación muestral de 28 sujetos tipos de investigación, los mismos que estaban distribuidos en las áreas de admisión de pacientes, personal de consulta externa, del área de diagnóstico, de servicios generales y administrativa. Los métodos teóricos empleados fueron el inductivo-deductivo y analítico-sintético; mientras que los empíricos se sustentan en la hermenéutica y la encuesta. Una vez aplicado los instrumentos de recolección de datos, el estudio llegó a los resultados que la empresa no evidencia un nivel de aplicabilidad del Control Interno que le permita mejorar los procedimientos generales que oferta en función al modelo de negocio. Por tanto, su gestión administrativa no logra el direccionamiento necesario para identificar factores de riesgos relevantes en las dimensiones de comunicación, imposición de resultados, capacidad directiva, entre otros. Se concluyó que la empresa SOSALUD S.A. del cantón Durán no evidencia un nivel de aplicabilidad del Control Interno que le permite mejorar los procedimientos generales que oferta en función al modelo de negocio. Por tanto, su gestión administrativa no logra el direccionamiento necesario para identificar factores de riesgos relevantes en las dimensiones de comunicación, imposición de resultados, capacidad directiva, entre otros,

por otra parte, al evaluar a Gestión Administrativa mediante la fijación de indicadores como mecanismos del control interno, se logró evidenciar que no se lleva un monitoreo constante de la satisfacción de los clientes frente a los servicios proporcionados por la empresa, lo que implica la escasa óptica de proyección de crecimiento por parte de la dirección. De la misma manera, se pudo notar que el personal colaborativo desconoce de manera íntegra la Misión y Visión, entre otros elementos que forman parte de la planeación estratégica.

Naranjo, Carrion & Bosmediano (2022) en su artículo de investigación denominado: Gestión administrativa en las pymes del sector comercial en la ciudad de Santo Domingo en Ecuador. Las pequeñas y medianas empresas (Pymes) han sido un tema de estudio constante, por tal motivo, existen estudios e investigaciones de información de orden científico que abarcan diversos temas a lo largo del tiempo. De esta forma la investigación efectuada tuvo como objetivo determinar cómo afecta los factores de la gestión administrativa en la Pymes del sector comercial de la ciudad de Santo Domingo, con el fin de cumplir el objetivo se empleó una investigación de campo, aplicando una metodología mixta con un enfoque exploratorio descriptivo, además, se utilizó el muestreo probabilístico estratificado para dividir la población en parroquias urbanas y lograr un mejor análisis al momento de aplicar las encuestas, las mismas, que están divididas en cuatro factores que son: planificación, organización, dirección y control. De este modo los resultados obtenidos demostraron que los gerentes o propietarios de las Pymes del sector comercial en su gran mayoría tienen conocimientos buenos sobre gestión administrativa, sin embargo, en el factor organización existe cierto desconocimiento sobre algunos procesos, por otra parte, el factor control es el que tiene mayor puntuación en la investigación realizada, así pues, la gestión administrativa influye, en las actividades de la empresa, por ende, es necesario que los gerentes o propietarios de las mismas estén capacitados plenamente para lograr obtener el máximo rendimiento en las empresas, también determinaron que la gestión administrativa en las Pymes del sector comercial de Santo Domingo es favorable, es decir, los gerentes o propietarios de las empresas si poseen conocimientos empresariales, lo cual les ha permitido alcanzar sus objetivos planteados a corto o largo plazo, para lograr un crecimiento adecuado y aprovechar las oportunidades que surjan en el mercado. Finalmente, se concluyó que los gerentes o propietarios de las Pymes encuestadas poseen conocimientos adecuados para el desarrollo y crecimiento de las empresas, aun así, en lo

referente al factor organización es necesario que las Pymes consideren importante la creación de manuales de funciones y flujogramas con el fin de evitar la duplicidad de actividades en los colaboradores y con ello mejorar el rendimiento de las empresas.

2.1.2. Nacionales

En esta investigación se entiende por antecedentes nacionales a toda investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad del Perú.

Laurente (2020), en su tesis titulada: Analisis De La Gestion De Las Ventas Y Su Incidencia En La Rentabilidad De La Empresa Alicorp S.A.A. Periodo 2012 – 2019, la cual tiene como problema principal responder a ¿cómo la Gestión de las Ventas afecta la Rentabilidad de la Empresa Alicorp S.A.A. durante el periodo 2012 al 2019? El objetivo general se centra en Analizar la Gestión de las Ventas y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa ALICORP S.A.A. durante el periodo 2012 al 2019. Es una investigación de tipo básica fundamental, de objetivo analítico causal-explicativa, de diseño no experimental, subtipo observacional, de enfoque cuantitativo y de recojo de datos longitudinal retrospectivo. Se tomó como muestra los datos financieros de la empresa Alicorp S.A.A. durante el periodo 2012 al 2019. La técnica de recolección de datos consistió en el análisis de datos financieros y el instrumento las series de tiempo. Asimismo, se aplicó un modelo de regresión lineal con series de tiempo cuyo resultado apunta a una influencia significativa entre la variable dependiente y la independiente ($p=0.0001$), asimismo los resultados de la investigación señaló que la gestión de las ventas y del recurso humano son esenciales para lograr recuperar a los clientes, ello, con la finalidad de que permitan incrementar el monto de las ventas y generar un incremento de la rentabilidad. Por tanto, de la deficiente gestión de las ventas se sigue un perjuicio en la rentabilidad de la empresa. Se concluyó que, a un nivel de significancia de 0.05, la gestión de ventas afecta de manera positiva en cuanto a la rentabilidad de la Empresa Alicorp S.A.A. durante el periodo 2012 al 2019.

Farceque & Rimarachin (2021) en su tesis titulada: Estrategias De Ventas Para Mejorar La Rentabilidad De La Empresa Distribuciones E Inversiones Cubas E.I.R.L., Chiclayo 2019. La presente investigación tuvo como objetivo establecer estrategias de ventas para incrementar la rentabilidad de la empresa Distribuciones e Inversiones Cubas E.I.R.L., Chiclayo 2019. Tuvo como objetivo general determinar estrategias de ventas para

incrementar la rentabilidad de la empresa Distribuciones e Inversiones Cubas E.I.R.L., Chiclayo 2019. El tipo de estudio fue de metodología descriptiva, explicativa y propositiva, diseño no experimental. Población compuesta por 8 trabajadores de la empresa Distribuciones e Inversiones Cubas E.I.R.L. La muestra estuvo conformada por los estados financieros de los periodos 2018 y 2019, además del administrador y supervisor de ventas, a los cuales se les aplicó una entrevista. Los resultados obtenidos reflejan que la empresa Distribuciones e Inversiones Cubas E.I.R.L. en lo relacionado a sus indicadores de rentabilidad se precisa que estos se encuentran deficientes, tal es así que en lo concerniente al rendimiento sobre activos se ha evidenciado que los activos dentro de esta organización no han sido empleados de manera eficiente e innovadora; en el mismo sentido el rendimiento sobre el patrimonio neto tiene menor capacidad de rentabilidad sobre sus fondos propios; en lo referente al margen bruto se tiene que la compañía tuvo más actividades con respecto al año anterior, finalmente en lo relacionado al margen neto se afirma que la empresa comercial no llevó a cabo un método de control en sus costeos que le permitieran obtener un mayor índice de ventas. Además, se pudo conocer que la empresa en estudio no ha diseñado ni aplicado estrategias de ventas. En conclusión, es primordial establecer y poner en marcha estrategias de ventas con la finalidad de incrementar los índices de rentabilidad en los años siguientes.

Timoteo (2021) en su tesis titulada: Control interno en el área de ventas de la empresa Operador Logístico García S.A.C. para mejorar la rentabilidad - periodo 2020, tuvo como objetivo demostrar que la implementación de un sistema de control interno es una herramienta que permite a la empresa Operador Logístico García S.A.C. plantear propuestas de mejora que optimicen los procesos y resultados en el área de ventas; es decir, los resultados operativos y económicos de la empresa. El método de la investigación fue analítico inductivo de tipo descriptivo con un diseño no experimental y con instrumentos de análisis como los estados financieros y reportes documentales relacionados al área de ventas; adicionalmente, se utilizó una ficha de control para determinar la situación actual del área. Finalmente, los resultados obtenidos concluyeron que la implementación del SCI en el área de ventas y cobranzas de la empresa demostró una mejora en su rentabilidad, obteniendo un VAN de S/ 344 515.04, resultado mayor a lo esperado por los inversionistas, mientras que la TIR obtenida con la propuesta de mejora fue de 47.60%. Estos resultados demuestran que la adecuada implementación del plan de gestión de ventas y cobranzas permiten mejorar considerablemente los resultados

económico financieros en la empresa. La implementación del manual de operaciones permitió realizar un proceso más óptimo en la selección de clientes y verificación de los requisitos que deben tener antes de formar parte de la cartera de clientes, mejorando la gestión y eficiencia en la recuperación de capital por las facturas retrasadas. El estudio concluye que la La empresa Operador Logístico García S.A.C. ha mostrado tendencias de crecimiento positivas en su gestión comercial de ventas durante los periodos 2018 – 2020. Esa tendencia no estuvo acorde a los niveles de rentabilidad obtenidos según el análisis de indicadores realizado, de igual manera concluye que la implementación del SCI en el área de ventas y cobranzas de la empresa demuestra una mejora en su rentabilidad. Sobre la base de los resultados obtenidos, se obtuvo un VAN por S/ 344 515.04, resultado mayor al esperado por los inversionistas, cuyas estimaciones sin la implementación de mejora estimaban un VAN de S/ 103 422.14. La TIR obtenida con la propuesta de mejora fue de 47.60% mayor a los 17.26% esperado por los inversionistas. Estos resultados demuestran que la adecuada implementación del plan de gestión de ventas y cobranzas permiten mejorar considerablemente los resultados económico financieros en la empresa.

Ponciano (2022) en su tesis titulado: El Control Interno Y Su Influencia En El Área De Ventas De La Microempresa Ear Motos S.A.C. – Trujillo, 2021, tuvo como objetivo general determinar de qué manera influye el control interno en el área de ventas en la microempresa EAR MOTOS S.A.C –Trujillo, 2021. Teniendo como actividad principal la venta, mantenimiento y reparación de motocicletas. La metodología utilizada es de tipo descriptivo, diseño cualitativo, no experimental y de caso. Se trabajo con un cuestionario de 10 preguntas realizadas al gerente, obteniendo como resultado respecto al objetivo específico 1: la microempresa no cuenta con un control interno en el área de ventas, respecto al objetivo específico 2: se pudo dar a notar que la microempresa no cuida a sus trabajadores y no les da capacitaciones adecuadas para su correcto desempeño en sus labores. Respecto al objetivo específico 3: Se dio alternativas de solución inmediata como la publicidad de costo 0, gestionar envío de motos a consignación de las marcas para contrarrestar la mala gestión en el área de ventas e ir mejorándola poco a poco. Los resultados demuestran según el análisis de las debilidades que tiene la microempresa se detalla que, por el momento no se lleva a cabo capacitaciones por el recorte de presupuesto que viene afrontando la microempresa, el incentivo monetario no mensual

sino trimestral por lo que el vendedor está un poco disgustado por esta medida tomada, el personal de ventas solo llama al cliente para saber cómo está la moto mas no aplica estrategias para captar nuevamente al cliente y darle a conocer las ofertas y descuentos que están vigentes, la falta de exhibición de motos es constante, el vínculo de las financieras con la microempresa se puede romper por el incumplimiento de pago de los clientes. Finalmente se concluye que el manejo que está llevando la empresa en el área de ventas es deficiente y que se debe mejorar, haciendo uso de las alternativas de mejoramiento inmediato que se le dio en la investigación, permitiendo así su pronto mejoramiento en el área más importante de la empresa, asimismo se concluye que la microempresa ha abandonado a su recurso más importante que es el trabajador ya que no le brinda capacitaciones y solo lo tiene utilizando su experiencia laboral previa mas no en lo que es el trato al cliente.

2.1.3. Regionales

En esta investigación se entiende por antecedentes regionales a toda investigación realizado por algún investigador de la región Ancash.

Solis (2021) en su tesis que lleva por titulo: El Control Interno Y Su Incidencia En La Gestión Administrativa De La Empresa De Transportes Marquito S.A.C. De La Provincia De Huaraz, Periodo 2019. El presente trabajo de investigación tuvo como enunciado del problema: ¿Cómo el Control Interno incide en la gestión administrativa de la empresa de Transportes Marquito S.A.C. de la provincia de Huaraz, periodo 2019? Con objetivo general: Determinar el Control Interno y su incidencia en la gestión administrativa de la empresa de Transportes Marquito S.A.C de la provincia de Huaraz, periodo 2019. Fue de tipo cuantitativo y de nivel correlacional, con diseño no experimental–correlacional; con una población y muestra de 9 trabajadores, con la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Como resultados obtuvo: el 100% respondió que sí cuentan con código de ética institucional suscrito por la Alta Dirección, el 78% dijo que cumplen con las actividades designadas, el 78% dijo que tienen registro de medidas adoptadas para desarrollar oportunidades de mejora, el 89% dijo que conocen sus objetivos y metas de la empresa y el 89% dijo que la empresa la empresa lleva un control de los efectivos que ingresan. Conclusión: Queda determinado de acuerdo a la estadística de Chi-Cuadrado que es igual a 3.85 lo cual es menor al Chi-Cuadrado crítico que es 3.99. Por lo tanto, el

Control Interno incide significativamente en la gestión administrativa de la empresa de Transportes Marquito S.A.C de la provincia de Huaraz, periodo 2019, donde se aprecia que mediante los componentes de control interno son realizadas las actividades del proceso de gestión administrativo de la empresa.

Culli (2020) en su tesis titulada: La Recaudación Tributaria Y Su Incidencia Con La Gestión Administrativa En La Municipalidad Distrital De Olleros, 2019. El problema planteado en la presente tesis fue: ¿Cómo la recaudación tributaria incide con la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Olleros, 2019? El objetivo logrado fue: Determinar la recaudación tributaria y su incidencia con la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Olleros, 2019. Con tipo de investigación cuantitativo, nivel correlacional, el diseño no experimental, la población y la muestra estuvo conformada por 15 trabajadores de las áreas de Contabilidad, Administración Tributaria y Cobranza de la Municipalidad. La técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Principales resultados: el 60% dijo que los procedimientos fiscalizadores que ejecuta la administración tributaria para el cobro de tributos son los adecuados, el 53% respondió que las coordinaciones realizadas dentro de la Municipalidad son las mejores para la población Olleros, el 73% respondió que cree que el jefe de área debe proponer y dar soporte a fin de cumplir con una buena gestión Administrativa. Conclusión: Se ha determinado que la Recaudación Tributaria incide significativamente con la Gestión Administrativa, donde se demuestra con prueba de Spearman que tiene un valor situado de 0,695 y como nivel de significancia bilateral (sig. 0,000), el cual es inferior al p valor (0.05). Acorde con la regla de decisión, se acepta la hipótesis nula (H0) y se rechaza la hipótesis alterna (H1). Por lo tanto, según el rango de incidencia de Spearman, se ha determinado que la Recaudación Tributaria es muy deficiente porque existe una mala gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Olleros, 2019.

Llanto (2019) en su artículo denominado: La Recaudación Del Impuesto Predial Y Su Relación Con La Gestión Administrativa En La Municipalidad Provincial De Carhuaz, Año, 2017. La presente investigación tiene el siguiente enunciado de problema ¿De qué manera la recaudación del impuesto predial se relaciona con la gestión administrativa en la Municipalidad provincial de Carhuaz, año 2017? Cuyo objetivo fue; Describir la recaudación del impuesto predial y su relación con la gestión administrativa de la entidad en estudio. La metodología fue de tipo cuantitativo, el nivel fue descriptivo, el diseño de

investigación fue descriptivo - no experimental de corte transversal, y la técnica fue la encuesta y su instrumento el cuestionario. Los resultados fueron los siguientes: el 72% cree que la difusión del pago del impuesto predial incrementará las finanzas de la entidad, el 83% dijo que considera importante la recaudación del impuesto predial, el 89% también considera que el impuesto predial es la principal fuente de ingresos de la Municipalidad, el 89% dijo que la entidad planifica los procesos que se va realizar en su gestión, el 83% dijo que la entidad trabaja en forma organizativa para cumplir las metas, el 89% dijo que la entidad controla los recursos recaudados, el 94% afirmó que la entidad cumple con el control y supervisión en los procesos de ejecución, el 78% dijo que se hace el uso racional de los recursos económicos. Se concluye que la recaudación del impuesto predial fue positiva y se relaciona con la gestión administrativa de la Municipalidad provincial de Carhuaz, también la entidad cumplió con los objetivos y metas que se propusieron en su gestión.

Huerta (2019) en su proyecto de investigación denominado: La Auditoría De Cumplimiento Y Su Relación Con La Gestión Administrativa De La Unidad De Abastecimiento De La Unidad De Gestión Educativa Local De La Provincia De Recuay, 2018. La investigación se realizó tomando en cuenta la pregunta de investigación denominada ¿Cómo la auditoría de cumplimiento se relaciona con la gestión administrativa de la unidad de abastecimiento de la Unidad de Gestión Educativa Local de la provincia de Recuay, 2018?, el objetivo general fue determinar la auditoría de cumplimiento y su relación con la gestión administrativa en la unidad de abastecimiento de la Unidad de Gestión Educativa Local de la provincia de Recuay, 2018. La investigación fue cuantitativa, descriptiva, correlacional, no experimental y transversal. Como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta aplicada a 50 trabajadores mediante un cuestionario. Los resultados obtenidos muestran que el 72% de los trabajadores afirmaron que la auditoría de cumplimiento es fundamental para una adecuada gestión administrativa, el 90% afirmó que la planificación de la auditoría va a permitir que se aplique adecuadamente la normatividad, el 86% afirmó que la ejecución del trabajo de la auditoría va a contribuir al adecuado registro y formalización de la contratación de bienes y servicios y el 72% afirmó que el informe de los resultados de la auditoría ayuda en la detección de puntos críticos en el registro y formalización de bienes y servicios. En conclusión, la auditoría de cumplimiento se relaciona con la gestión

administrativa de la unidad de abastecimiento de la Unidad de Gestión Educativa Local de Recuay; de acuerdo a lo mencionado por los trabajadores y el valor Chi cuadrado p igual a 0,019 lo cual indica que hay relación entre variables estudiadas.

2.1.4. Locales

En esta investigación se entiende por antecedentes locales a toda investigación realizada dentro de cualquier ciudad de la provincia del Santa, relacionados con la variable y unidades de análisis de nuestra investigación.

Asto (2019) en su tesis denominada: Implementación Del Control Interno Y Su Incidencia En La Gestión Administrativa De Restaurantes En El Perú: Caso Restaurant Tian Tan De Nuevo Chimbote, 2017. El presente trabajo tuvo como objetivo general: Describir la implementación y su incidencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas del sector servicios de restaurantes del Perú y del restaurant Tian Tan de Nvo Chimbote, 2017. La metodología fue descriptiva – no experimental, para llevarla a cabo se tomó como muestra al restaurant Tian Tan de Nvo. Chimbote, en la cual se aplicó un cuestionario de 20 preguntas. Obteniéndose los siguientes resultados. Respecto al objetivo específico 1: Los autores citados establecen que la incidencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas logra buena efectividad y eficiencia en cuanto a sus operaciones administrativas, de la misma manera se resaltó que también los trabajadores deben acatar el control interno bajo cumplimiento de leyes, normas y regulaciones. Respecto al objetivo específico 2: Se llegó a describir mediante encuesta que la incidencia control interno es importante, pero según la información, la empresa lleva de manera correcta su administración, pero, aun así, por falta de esta implementación no le permite cumplir sus objetivos en su totalidad. Respecto al objetivo específico 3: La incidencia del control interno referente a la gestión administrativa compara a los restaurantes del Perú con el restaurant Tian Tan sobre la gestión administrativa con lo que se analizó si coincide o no con los autores presentando resultados de comparación. En cuanto a los resultados manifiestan que si bien es cierto no todas las empresas particulares cuentan con un sistema de control interno o si lo cuentan muchas veces es utilizado de manera inadecuada afectando muchas veces la gestión administrativa ya que desconocen que es un manual de funciones puesto que toda empresa debe cumplir las normas de control, bajo leyes y regulaciones. Pero esta actividad de control permite que se cumplan los objetivos ya que así puede afrontar los

riesgos identificados. Finalmente concluyó que, la implementación del control interno es de gran importancia ya que su incidencia permite ver deficiencias en la gestión administrativa logrando eficiencia, eficacia y transparencia lo que permite cumplir los objetivos trazados y metas establecidas.

Alvarado (2019) en su tesis titulada: El Control Interno Y Su Influencia En La Gestión Administrativa De Las Empresas Del Sector Comercial Del Perú: Caso Comercial Maderas Cadecruz E.I.R.L- Chimbote, 2016. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú y de la empresa “Comercial Maderas CADECRUZ E.I.R.L” de Chimbote, 2016. La investigación fue diseño no experimental – bibliográfica – documental y de caso, para el recojo de información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario pertinente de preguntas cerradas aplicado al gerente de la empresa del caso de estudio a través de la técnica de la entrevista; encontrando los siguientes resultados: Respecto al objetivo específico 1. La mayoría de los autores nacionales, regionales y locales revisados, no describen la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú, sólo se limitan a describir algunas características del control interno por separado y no relacionándolo con la gestión administrativa. Respecto al objetivo específico 2. Según el gerente de la empresa Comercial Maderas CADECRUZ E.I.R.L, la empresa no tiene implementado formalmente su sistema de control interno; por lo tanto, no se puede describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de la misma. Asimismo, los resultados fueron, de las 23 preguntas realizadas al gerente de la empresa del caso de estudio, las cuales representan el 100%, 13 (57 %) respuestas fueron Sí y 10 (43%) respuesta fueron No, reflejando que falta complementar aspectos sobre implementación de un control interno adecuado; además, si se analiza por componentes, solo en el componente de supervisión de 3 preguntas, dos preguntas fueron negativas y una positiva; el resto de componentes hay mayor porcentajes de respuestas positivas que negativas, evidenciando que la empresa está tomando importancia a muchos aspectos para tener una mejor administración y obtener buenos resultado; sin embargo, necesita ampliar y mejorar varios aspectos negativos. Finalmente, se concluye que, dado que no se ha podido describir la influencia del control interno en la gestión de la administración de las empresas comerciales del Perú y de la empresa del caso de estudio; se recomienda hacer

trabajos de investigación de campo que permitan demostrar y describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas comerciales.

Bustos (2020) en su tesis denominada: El Control Interno Y Su Influencia En La Gestión Administrativa De Las Micro Y Pequeñas Empresas De Servicios Del Perú: Caso Asociación De Pescadores Artesanales Los Chimus – Chimbote, 2017. El presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo general: Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas de servicios del Perú y de la Asociación de Pescadores Artesanales Los Chimus de Chimbote, 2017. La investigación fue de diseño no experimental - descriptivo - bibliográfica - documental y de caso, para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario pertinente de preguntas cerradas aplicado al gerente de la empresa del caso a través la técnica de la entrevista; encontrando los siguientes resultados: Los autores nacionales, regionales y locales no han demostrado estadísticamente la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas de servicios del Perú; sin embargo, las bases teóricas establecen que si existe influencia entre el control interno y la gestión administrativa. Así mismo, se ha podido evidenciar a groso modo, que la asociación de Pescadores Artesanales Los Chimus carece de una buena implementación de su sistema de control interno; por lo tanto, el control interno no está influyendo positivamente en la gestión, debido a la falta de su implementación. Finalmente, se concluye que, tanto a nivel nacional como en el caso de estudio, no se está demostrando la influencia positiva del control interno en la gestión administrativa; sin embargo, revisando la literatura pertinente señala que aplicar los componentes del informe COSO influye positivamente en la gestión permitiendo tener resultados muy eficientes.

Cochachin (2021), en su tesis denominado: Implementación De Un Sistema Informático Para La Gestión Administrativa Del Hotel Roy's – Chimbote, 2019. Esta tesis ha sido desarrollada bajo la línea de investigación: Implementación de las tecnologías de información y comunicación para la mejora continua de la calidad en las organizaciones del Perú, de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. La investigación tuvo como objetivo realizar un sistema informático para la gestión administrativa del Hotel Roy's – Chimbote; 2017, buscando mejorar los procesos administrativos que se desarrollan en el hotel; La problemática actual de la empresa es que cuenta con un sistema que le ayude los procesos

administrativos, El alcance que se tendrá con la presente investigación considera al Hotel Roy's en su totalidad, esta investigación fue de diseño no experimental, de tipo documental y descriptiva. Para el desarrollo del sistema informático se empleó la metodología RUP el cual es una metodología que tiene como objetivo ordenar y estructurar el desarrollo de software, en la cual se tienen un conjunto de actividades necesarias para transformar los requisitos del usuario en un sistema software. Para la obtención de los resultados se tomó como población a 37 trabajadores en mención y se obtuvo una muestra a 23 trabajadores de Hotel Roy's, de las cuales se obtuvo como resultado que el nivel de satisfacción de la gestión administrativa actual que el 87.00% de los trabajadores encuestados expresaron que no están satisfechos con la actual gestión administrativa en el Hotel Roy's, mientras que el 13.00% de los encuestados indicó que si están satisfechos con la actual gestión administrativa en el Hotel Roy's, lo cual muestra una ineficiencia en la gestión administrativa actual con el que cuenta el Hotel Roy's. Se concluyó que se logró identificar la problemática de los diferentes procesos administrativos y operativos actuales y facilitó el manejo de la información para la implementación de un programa, se utilizó la metodología RUP y permitió el desarrollo del sistema informático para el Hotel Roy's, se realizó el diseño de las interfaces utilizando el lenguaje java y permitió mejorar los procesos de gestión administrativa para el Hotel Roy's. El aporte de esta investigación será la implementación de un sistema informático que automatice la gestión administrativa de la empresa simplificando funciones y minimizar el tiempo de trabajo.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Teoría de la gestión

Teniendo en cuenta la publicación de Argudo (2023) señala que la gestión se puede definir como la capacidad de un líder para organizar, controlar y dirigir a un grupo de personas para lograr objetivos específicos a través de diversas estrategias. Asimismo, existen cuatro importantes factores que son bastantes necesarios como la planificación, el cual se dice que la gestión dentro de una empresa en términos de planificación es importante para el negocio, establecer cuidadosamente sus objetivos, así como todas las actividades y estrategias que emprenderá para alcanzar sus objetivos comerciales, así como los recursos financieros, humanos y técnicos necesarios. De igual manera la organización es de suma importancia ya que puede significar el éxito o el fracaso de un negocio, es por ello que se

debe comenzar a identificar, asignar y coordinar cada actividad que se debe realizar, quién la hará, cuándo y cómo, es así que la principal característica de una empresa exitosa es la organización. En cuanto a la dirección, no se trata de pedidos, este rol es para verdaderos líderes que motivan y motivan a cada miembro de la organización. Un buen director podrá motivar y dar razones legítimas para que sus empleados realicen las tareas de manera óptima y precisa. Los gerentes deben tener varias características importantes al tratar con los demás, como la asertividad y la empatía. Finalmente, el control del trabajo que se realiza es sumamente importante, al hacerlo, se identificarán las fortalezas y debilidades de la empresa para derivar ponderaciones y métricas para abordar cualquier desafío futuro. En definitiva, el control se convierte en una herramienta indispensable que permite tomar acciones de corto y largo plazo sin poner en riesgo la situación de la empresa.

Según Rivero (2019), hace referencia a la gestión empresarial el cual se trata de aprovechar al máximo las personas, las máquinas, los materiales, el dinero y los métodos, es el proceso de gestionar y controlar los asuntos de una organización independientemente de su naturaleza, tipo, estructura y tamaño, es el acto de crear y mantener un entorno empresarial en el que los miembros de una organización puedan colaborar y alcanzar objetivos empresariales de forma eficaz. La gerencia actúa como una persona que guía a un grupo de personas que trabajan en una organización y coordina sus esfuerzos para lograr objetivos comunes. De igual manera los individuos que tienen la responsabilidad y autoridad para determinar la dirección general de una organización a menudo se denominan líderes organizacionales. La gerencia tiene el poder de decidir cuáles son los objetivos y cómo alcanzarlos y la alta dirección debe ser consciente de las condiciones ambientales y comprender todos los recursos de la organización.

2.2.2. Teoría de la gestión administrativa

Considerando a los autores Falconi, Luna, Sarmiento & Andrade (2019) quien afirman que, desde la antigüedad, las organizaciones han tenido la obligación de regular sus actividades, tomar decisiones, liderar y ejecutar proyectos y actividades enfocados en los fundamentos. La función administrativa está regulada en el Código de Hammurabi, dentro del cual la gestión es la ciencia que le permite realizar estas importantes funciones de manera efectiva y rendimiento. La gestión como campo del conocimiento se formó en paralelo con el desarrollo de las civilizaciones egipcia, romana, griega y china los cuales contribuyeron a la creación de conceptos básicos administrativos; apoyando a mejoras en

los métodos y procedimientos en esta materia de tal manera que se convierte en el timón del barco empresarial gestionando todas las actividades de forma equilibrada dentro de la empresa para lograr objetivos.

Según los autores Falconi, Luna, Sarmiento & Andrade (2019) mencionan que la gestión administrativa asume altas exigencias durante la fase de desarrollo de funciones como planear, organizar, coordinar, dirigir y controlar organización, así como para gestionar más eficazmente los activos de la empresa, incluyendo: recursos materiales, financieros y humanos para lograr metas y objetivos desarrollado por la dirección de la empresa. Gestionar un proceso administrativo claramente definido es una disciplina esencial del trabajo de un gerente, aunque estas tareas se realicen en la mayoría de los casos de forma empírica. En todos los casos, las organizaciones deben hacer esfuerzos para mejorar los procesos de desarrollo dentro de cada uno de los departamentos que lo componen, como la finalidad de optimizar las operaciones, mejorar el desarrollo de los empleados, mejorar el plazo para facilitar información interministerial, etc.

Según refiere Briones (2017) la gestión administrativa es de naturaleza sistemática porque realiza actividades y enfocarse siempre en lograr objetivos a través de la ejecución de funciones en el proceso de gestión: planificación, organización, dirección y control. En la gestión, la innovación empresarial juega un papel clave porque se considera una mejora en el modelo de negocio, pero introducir cambios organizativos es novedoso, la productividad o innovación tecnológica en los productos de una empresa para mercados futuros con la finalidad de ser más eficiente y lograr una mejor posición o crear un mercado completamente nuevo en él tener competidores.

2.2.3. Teoría de la empresa

Según Alfaro (2016) menciona que la teoría de la empresa ha concebido como un conjunto de contratos: contratos de trabajo, contratos de administración, contrato de sociedad, contrato de suscripción de obligaciones, contratos de distribución etc. Estos contratos determinan la forma en que se combinan los factores para la obtención de la producción y la forma en que los rendimientos obtenidos se reparten entre los distintos participantes en la empresa. Todos estos contratos no constituyen una red (como Internet, en la que todos los ordenadores están conectados con todos) sino que adoptan una estructura centralizada. Todos los factores de la producción contratan con un nexo (que

es la persona física o jurídica que denominamos empresario), al que se califica como el propietario por ser el que asume el riesgo de la empresa.

La concepción neoclásica de la empresa como unidad de producción para el intercambio de lo que se produce en el mercado - también es importante distinguir una empresa de otras organizaciones humanas. De hecho, lo que distingue a una empresa de un club de billar o de una secta es que, en el caso de una empresa, la cantidad de producción interna se logra mediante la cooperación entre los miembros de la empresa y el volumen de intercambio mediante la venta de lo que se produce. en el mercado no se puede compartir, porque el precio de mercado de los bienes producidos por la empresa afectará la producción total de esa empresa. Esto significa que las empresas con menos cooperativistas producirán a costos más altos, no podrán vender sus productos en el mercado competitivo y eventualmente desaparecerán. Alfaro (2016)

Sánchez (2020), establece que en América Latina se debe reconocer y respetar el papel de las empresas, hay que darles un lugar central en el panorama económico como generadoras de empleo y promotoras de inversiones, porque ellas arriesgan su capital y sus empleos, pero al final son ellas quienes crean empleo, oportunidades y la economía está en desarrollo, es momento de valorar su trabajo y, sobre todo, se necesitan más empresas para impulsar el crecimiento económico. La importancia del emprendimiento y del emprendimiento como factor que contribuye al desarrollo de cualquier país es fundamental, siempre en el marco de la total libertad de trabajo. De igual manera los empresarios que construyen sus carreras luchando contra las regulaciones gubernamentales son los creadores de la competencia y los motores de la evolución y la mejora de la calidad de vida de las personas.

2.2.3.1. Tipos de Empresa

Sunat (2023), establece que los principales tipos de empresas en el Perú son las siguientes: Sociedad Anónima (S.A.) cantidad de accionistas: mínimo: 2 máximo: ilimitado, en la organización se debe establecer Junta general de accionistas: gerencia, directorio, capital por aportes de cada socio. También está la Sociedad Anónima cerrada (S.A.C.) en el cual la cantidad de accionistas deben ser mínimo: 2 máximo: 20, respecto a la organización, se debe establecer Junta general de accionistas gerencia, directorio. Luego tenemos a Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada (S.R.L.) cuya cantidad de accionistas

deben ser mínimo: 2 máximo: 20 y la organización está compuesta normalmente por empresas familiares pequeñas. De igual manera esta la Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (E.I.R.L.) cuya cantidad de accionistas deben ser máximo 1 y la organización es de una sola persona figura como Gerente General y socio. Por otra parte, también está la Sociedad Anónima Abierta (S.A.A.) donde la cantidad de accionistas deben ser mínimo: 750 y su organización se debe establecer Junta general de accionistas: gerencia, directorio.

2.2.3.2. Importancia

Según Terrazas (2016) menciona que cada negocio tiene gran importancia en la sociedad, sin un grupo de negocios no existirían factores de producción y no habría lugar para que las personas trabajen. Así, las empresas desempeñan un papel importante porque crean empleos, producen y venden bienes y servicios tangibles en el mercado, mejoran e innovan productos y servicios, y son una fuente de ingresos para las personas, la organización y el país, creando competencia y desarrollo empresarial, promoviendo el uso y desarrollo de la tecnología, etc. De igual manea en el ámbito económico permite crear trabajos, producir y vender bienes y servicios tangibles en el mercado, mejorar e innovar productos y servicios. En el ámbito social es una fuente de ingresos para las personas, las organizaciones y el país, crear competencia y desarrollar negocios, fomentar el uso y desarrollo de la tecnología, participar en el mercado internacional para el ingreso de divisas al país. · Gracias al intercambio internacional las personas pueden acceder a una gama más amplia de productos y servicios. · Contribuir a estabilizar la economía del país.

2.2.3.3. Objetivos

Para comprender acerca de los objetivos de una empresa hemos tomado en cuenta al autor Lifeder (2021) donde meciona que los objetivos son las metas que una organización quiere alcanzar a través de sus actividades comerciales. Estos objetivos deben ser diversos y claramente definidos para tener éxito porque de ellos dependerá el futuro de la empresa y su supervivencia. Entonces, al igual que la estructura de la organización misma, la organización debe tener estos objetivos, comenzando por la misión y visión de la empresa. Una declaración de misión es una declaración del propósito de una empresa y de lo que hace en el mundo. Por otro lado, la visión es el “sueño” de la organización; es decir, lo

que quieres lograr en el futuro. Una vez determinada la misión y visión de la empresa, es momento de establecer metas que ayuden a ejecutar la misión de la empresa en el presente para lograr una visión específica en el futuro.

2.2.4. Teoría de las Mype

Según Cepal (2009), refiere que las micro y pequeñas empresas en América latina juegan un papel muy importante en la sociedad porque contribuye significativamente a la creación de empleo, ingresos, reducción de la pobreza y mejora de las actividades productivas de la economía local. Del mismo modo, constituyen una parte importante de la estructura empresarial de los países; así en el istmo en Centroamérica, se estima que las Mype representa más del 90% de la estructura empresarial del país; si bien esto es cierto, los estudios difieren al evaluar la contribución al Producto Bruto Interno, en conjunto, se estima que representan en promedio el 20% del PIB y, en algunos casos, incluso esa cantidad, el nivel de contribución alcanza el 50%. Asimismo, se deduce que las Mypes son un importante eje de desarrollo de las economías latinoamericanas, especialmente los países centroamericanos, y por ende el desarrollo. Se necesitan políticas, programas, herramientas e instrumentos para promover su innovación la importancia de mejorar su competitividad.

Teniendo en cuenta la publicación de (Tello, 2014) quien refiere que la importancia de las MYPE es clara desde muchas perspectivas diferentes, en primer lugar, es la principal fuente de empleo; es considerada como herramienta de promoción empleo a un nivel que requiera sólo una inversión inicial y facilite el acceso a los estratos superiores de la población de bajos recursos. En segundo lugar, puede ser un apoyo importante a la gran empresa, eliminando algunos cuellos de botella en la producción. En este caso se da oportunidades para que personas desempleadas y con bajos recursos económicos puedan crear por sí mismas propios puestos de trabajo y también contribuir a la producción de una gran empresa.

Conamype (2014), menciona que es fundamental recordar que los problemas que enfrentan las MYPE son consecuencia de una lógica excluyente desarrollo moderno del país, se muestra en desarrollar políticas, estrategias y herramientas. Se estima que las micro y pequeñas empresas crean directamente alrededor de setecientos mil puestos de

trabajo, lo que supone aproximadamente 35% de Producto Bruto Interno, y en consecuencia más recursos y servicios que las grandes empresas. Independientemente de lo que sean es prácticamente uno de los mayores potenciales del país para reducir la pobreza y la marginación.

2.2.4.1. Ley 28015

Ley N°28015, el congreso de la república promulgó la Ley De Promoción Y Formalización De La Micro Y Pequeña Empresa, el cual tiene como objetivo promover la competitividad, la formalización y el desarrollo micro y pequeñas empresas para aumentar el empleo sostenible, la productividad y ganancias, su contribución al producto interno bruto, la expansión del mercado interno y exportaciones y su contribución a la recaudación tributaria.

2.2.4.2. Características de la Mype

Sunat (2003), afirma que las micro y pequeñas deben cumplir con las siguientes características:

El número total de trabajadores: la microempresa abarca de uno (1) hasta 10 trabajadores inclusive, igual manera la pequeña empresa abarca de uno (1) hasta 50 trabajadores inclusive. Asimismo, los niveles de ventas anuales: La microempresa hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias - UIT y la pequeña empresa a partir de monto máximo señalado para las microempresas y hasta 850 Unidades Impositivas Tributarias - UIT. Las entidades públicas y privadas uniformizan sus criterios de medición a fin de crear una base de datos uniforme que permita dar coherencia al diseño y aplicación de las políticas gubernamentales en el desarrollo y formalización del sector.

2.2.5. Teoría de las Pyme

La supervivencia de la economía global está ligada a estas empresas, según señala (Fischman, 2019) y no sólo a las grandes empresas como mucha gente piensa. Sin pequeñas y medianas empresas, el país no tiene oportunidades de desarrollo económico, es por eso que los gobiernos están comenzando a apoyar cada vez más a los emprendedores que ingresan al mundo de las pequeñas y medianas empresas. Este apoyo es bien merecido porque las PYME son una herramienta ideal para apoyar el desarrollo

económico, una distribución más equitativa de la riqueza y la reducción de la pobreza. Las pymes crean métodos de producción y distribución más eficientes, inspiran avances tecnológicos y contribuyen al tema de la sostenibilidad. En resumen, las PYME crean prosperidad. Y a pesar de su importancia, todavía no reciben el reconocimiento que merecen. Por supuesto, cada país es único y cada gobierno brinda más o menos apoyo que otros, al igual que las diferencias en las contribuciones de las empresas más pequeñas a la economía de cada país. Conozcamos cómo se comportan, funcionan y operan las Pymes en el Perú. Asimismo, la legislación peruana define a una PYME como la entidad económica constituida por una persona natural o jurídica, de cualquier forma, de organización o gestión empresarial prescrita por la legislación aplicable. Las Pymes peruanas buscan desarrollar actividades de minería, procesamiento, manufactura, distribución de bienes o prestación de servicios. Estas empresas de menor tamaño se categorizan, de acuerdo al DECRETO SUPREMO N° 013-2013-PRODUCE, en Micro, Pequeña o Mediana, dependiendo de sus niveles de ventas anuales, medianas superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT, pequeña superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 UIT, Micro Hasta el monto máximo de 150 UIT.

Oyster (2022), señala que las Pymes se refiere a pequeñas y medianas empresas, asimismo, las características de las PYME varían de un país a otro y de una región a otra, pero se caracterizan por ciertas limitaciones de capital humano y capital financiero. En algunos países, las empresas se clasifican por ventas anuales y sus categorías, mientras que en otros la definición está relacionada con el número de empleados. Una empresa se considera PYME si tiene entre 1 y 250 empleados. Tradicionalmente, las PYMES se dividen en pequeñas, medianas y grandes según su tamaño. Con el tiempo también se le fueron sumando las microempresas, y cuando se habla de pequeñas y medianas empresas, más precisamente, también se incluyen las microempresas. Todas son organizaciones sin fines de lucro y operan a menor escala que la industria. Por otro lado, las pequeñas y medianas empresas se clasifican en Microempresas, el cual son empresas que emplean a 10 empleados o menos y tienen ingresos anuales de hasta P4,6 millones, las pequeñas empresas, son aquellas que emplean a menos de 50 empleados en ramas de servicios y facturan hasta 100 millones de pesos. Para las pequeñas empresas, emplean a 30 empleados o menos y facturan hasta 100 millones de pesos y por último la Mediana empresa: limitada a 100 empleados y hasta 250 millones de pesos de ingresos.

Según Daneri (2020) afirma que las pequeñas y medianas empresas desempeñan un papel extremadamente importante en la economía global, el cual representan a la mayoría de las empresas en todo el mundo y contribuyen significativamente a la creación de empleo y al desarrollo económico global, hasta el punto de que incluso las Naciones Unidas las consideran la columna vertebral de la economía y los mayores empleadores del mundo. Esto es importante para la mayoría de las economías, especialmente en los países en desarrollo, que representan alrededor del 90% de las empresas y más del 50% del empleo en todo el mundo, de tal modo las pymes oficiales generan hasta el 40% del ingreso nacional (PIB) en las economías emergentes y estas cifras son mucho mayores cuando se incluyen las PYME informales. El Banco Mundial estima que para 2030 se necesitarán 600 millones de puestos de trabajo para absorber la creciente fuerza laboral mundial, lo que hará que el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas sea una máxima prioridad para muchos gobiernos de todo el mundo, en los mercados emergentes, las pequeñas y medianas empresas crean la mayor parte del empleo formal, creando 7 de cada 10 puestos de trabajo. Las pequeñas y medianas empresas son actores clave en la economía y en el ecosistema empresarial más amplio al permitirles adaptarse y prosperar en un entorno más inclusivo y participar más activamente en la transformación digital es clave para acelerar el crecimiento económico y lograr una globalización más inclusiva. En todos los países y en todos los niveles de desarrollo, las PYMES desempeñan un papel vital en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), impulsando un crecimiento económico inclusivo y sostenible, garantizando empleos y trabajo decente para todos, promoviendo la industrialización sostenible y promoviendo la innovación. y reducción de emisiones. la desigualdad de ingresos. La contribución de las PYME al impulso de la innovación ha aumentado en las últimas décadas a medida que el aumento de los ingresos, las crecientes demandas del mercado y las tecnologías cambiantes han ayudado a las PYME a fortalecer su ventaja comparativa y a aliviar las desventajas estructurales debidas a los recursos limitados y la capacidad limitada para explotar economías de escala.

2.2.6. Teoría del control de ventas

Tomando en cuenta a Nspos (2021) hace conocimiento que las ventas son el alma de una empresa, independientemente del sector o tamaño, por lo que mantener un buen control de las ventas es fundamental para asegurar el éxito y la rentabilidad a corto, medio y largo plazo. Asimismo, el control de ventas se define como proceso de gestión, recopilación de

información y seguimiento de todos los movimientos y actividades que tienen lugar en el área comercial de una empresa con el fin de utilizar esta información para lograr el éxito de la empresa. Para el propietario, el control de ventas juega un papel importante porque le permite saber exactamente cómo se está desarrollando el negocio y también ayuda a aumentar la productividad del personal de ventas, mejorando su productividad y desarrollando estrategias de ventas más efectivas. De tal manera, para poder asegurar el éxito de un negocio es necesario garantizar ventas crecientes, confiables y que generen un alto grado de satisfacción al cliente.

Asimismo, Contaperú (2021), establece que para tener un buen control en el área de ventas es necesario tener en cuenta que los reportes de ventas sean confiables, con un informe de ventas completo al final del día, puede evaluar instantáneamente el desempeño de su empresa y compararlo con períodos anteriores, de igual manera el inventario y las ventas van de la mano; por lo tanto, al momento de construir una estrategia de ventas para su empresa o introducir nuevos productos al mercado, debe asegurarse de que se mantenga el control interno en el almacén; permite reducir pérdidas y robos, por consiguiente con la función de control de ventas, se puede crear una base de datos de clientes. Gracias a esto, se podrá enviar ofertas individuales, crear una red de clientes leales, respaldar su marca en un mercado específico, identificar su grupo objetivo y más. Por lo tanto, se debe utilizar controles de ventas para optimizar las relaciones con los clientes. De tal manera se debe realizar un control de documentos, dentro del cual, mantener el control de ventas también implica mantener un control documentado sobre la fabricación del producto, lograr un análisis más profundo y reconocer que el control de ventas debe ser consistente con el control de inventario. También se debe controlar el presupuesto para tener un buen control sobre el presupuesto, la contabilidad y los flujos financieros de una empresa, es necesario un buen control de las ventas. Esto significa que el control de ventas es una parte importante del presupuesto de una empresa y contar con un sistema de control de ventas ayudará a aumentar la eficiencia en todas las actividades de transacción y aumentar las ganancias. Sin embargo, no basta con diseñar, desarrollar e implementar un sistema de control de ventas, es necesario medirlo, saber qué mejoras se han producido en la empresa desde que se implementó el control de ventas.

2.3. Hipótesis

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), menciona que son teorías para un estudio o investigación, la hipótesis refuerza lo que queremos demostrar y se derivan de teorías existentes, asimismo no todas las investigaciones requieren una hipótesis. La cual dependerá del alcance inicial del estudio.

III. Metodología

3.1. Nivel, Tipo y Diseño de Investigación

Fernández & Baptista (2014) menciona que: “El enfoque cualitativo se utiliza para que el que el investigador se forme creencias propias sobre el fenómeno estudiado, como lo sería un grupo de personas únicas o un proceso particular” (pág. 10). Este enfoque también se conoce como investigación naturalista, fenomenológica, interpretativa o etnográfica, y es una especie de “paraguas” en el cual se incluye una variedad de concepciones, visiones, técnicas y estudios no cuantitativos. “La investigación descriptiva de estudio de caso pretende identificar y describir los distintos factores que ejercen influencia en el fenómeno estudiado”. Tomando como referencia lo definido, la presente investigación fue de tipo descriptivo de estudio de caso, porque se realizó un análisis acerca del Control En El Área De Ventas Y Su Incidencia En La Gestión Administrativa De Las Pequeñas Empresas Del Sector Servicios Del Perú: Caso Empresa De Transportes Y Turismo Alva S.A.C, Chimbote 2023. Por ello el tipo de investigación fue descriptivo de nivel cualitativo y de diseño no experimental y estudio de caso.

3.2. Población y muestra

La población consiste en el universo seleccionado para elegir el objeto de estudio en una investigación, siendo que se elige a un conjunto de partes con características en común que permiten ser estudiadas ya sea en forma conjunta o con segmentaciones Fernández & Baptista (2014). Es así que, la población en el presente estudio estuvo conformada por las pequeñas empresas que realizan como característica alguna actividad de servicios, independientemente de su forma de constitución o de tamaño.

La muestra estuvo conformada por una parte del universo, siendo en este caso, la Empresa De Transportes y Turismo Alva S.A.C, - Chimbote.

3.3. Variables. Definición y Operacionalización

VARIABLE	DEFINICION OPERATIVA	DIMENSIONES	INDICADORES / ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<p style="text-align: center;">Variable Independiente</p> <p style="text-align: center;">Control en área de ventas</p>	<p>Clavijo (2021), el control de ventas es la actividad contable que asegura la productividad de la fuerza de ventas de una empresa en relación con los productos y el personal de ventas. Este control permite a la empresa mantenerse alerta y coherente en sus acciones para mantenerse a flote y vender más.</p>	Procedimientos	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Se cumplen los procedimientos establecidos al momento de realizar una venta? 2. ¿Emiten comprobantes de pago sin ninguna excepción? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Si 2. No
		Control de las ocupaciones diarias	<ol style="list-style-type: none"> 3. ¿La empresa tiene establecido un Manual de Procedimientos Administrativos, contables y de Ventas? 	
		Control de ventas en los puntos de venta	<ol style="list-style-type: none"> 4. ¿El personal del área de ventas recibe capacitación constante? 5. ¿EL área de ventas cuenta con supervisores? 6. ¿Cree Ud. que asignar adecuadamente las responsabilidades a los trabajadores mejora la empresa? 7. ¿Motivar los valores éticos al personal mejora la conducta de la organización? 8. ¿Se supervisa diariamente al personal encargado de las ventas? 9. ¿Se lleva un control diario de los ingresos obtenidos en los distintos puntos de venta? 	

			10. ¿Cuenta con un sistema que le permita llevar un control en el área de ventas?	
Variable dependiente Gestión administrativa	Ulatina (2020) La gestión administrativa en una empresa es clave y sirve como base para la ejecución y potencialización de tareas para cumplir con los objetivos planteados y contribuir con la supervivencia y crecimiento de la misma. Esto se hace posible a través de la aplicación de varios procesos como: Planificación, Organización, Dirección y Control. Es por estas razones que se puede afirmar que la gestión administrativa busca la utilización de recursos para que la empresa alcance sus objetivos.	Índice de la rentabilidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿La empresa evalúa la rentabilidad financiera y económica? 2. ¿La supervisión constante de las operaciones administrativas y de las adquisiciones incide en la rentabilidad? 3. ¿Realizar un control en el área de ventas, mejoraría el desarrollo adecuado de la empresa? 4. ¿La empresa a implementado un sistema de control en el área de ventas? 5. ¿Cuáles son los efectos del control en el área de ventas deficiente que genera resultados negativos para la empresa? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Si 2. No
		Eficiencia en las cobranzas mejora la rentabilidad		

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información

Toda investigación requiere el empleo de alguna técnica para la recolección de información, previa validación del origen de la misma. Debe ser sumamente confiable y de calidad a fin de establecer los resultados Fernández & Baptista (2014). Para el presente estudio se aplicó la técnica de la revisión bibliográfica de los distintos autores que han realizado alguna investigación respecto a las variables de estudio como es control en el área de ventas y gestión administrativa.

Asimismo, se aplicó la técnica de una encuesta al gerente mediante un cuestionario de preguntas diversificadas que permitieron determinar los resultados y la descripción para determinar el control en el área de ventas y su incidencia en la gestión administrativa de la empresa en estudio.

3.5. Método de análisis de datos

Para poder conseguir la información necesaria acerca del objetivo específico N° 1: describir la incidencia del control en el área de ventas en la gestión administrativa de las pequeñas empresas del sector servicios del Perú, se aplicó la revisión de información proporcionada por los antecedentes incluidos en el presente estudio.

Para obtener los resultados del objetivo específico N°2: determinar la incidencia del control en el área de ventas en la gestión administrativa de la Empresa de transportes y turismo Alva S.A.C., se aplicó una encuesta la cual consta de un cuestionario (instrumentos) de preguntas, el mismo que se aplicará al gerente y/o dueño de la empresa o institución del estudio del caso.

Finalmente, en cuanto al objetivo específico N° 3: realizar un cuadro comparativo sobre la incidencia del control en el área de ventas en la gestión administrativa de las pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la Empresa de transportes y turismo Alva S.A.C., Chimbote 2023, se realizó una comparación, resultados del objetivo específico 1, resultados del objetivo específico 2 y resultados (que corresponden al objetivo específico 3) estos resultados expresaran las coincidencias o no coincidentes entre los resultados del objetivo específico 1 y 2.

3.6. Aspectos Éticos

Para la ejecución del presente proyecto de investigación se tuvo en cuenta el Art. 5º- Principios éticos aplicado en (Uladech, 2023), las cuales se detallan a continuación:

- a. Respeto y protección de los derechos de los intervinientes: su dignidad, privacidad y diversidad cultural.
- b. Cuidado del medio ambiente: respetando el entorno, protección de especies y preservación de la biodiversidad y naturaleza.
- c. Libre participación por propia voluntad: estar informado de los propósitos y finalidades de la investigación en la que participan de tal manera que se exprese de forma inequívoca su voluntad libre y específica.
- d. Beneficencia, no maleficencia: durante la investigación y con los hallazgos encontrados asegurando el bienestar de los participantes a través de la aplicación de los preceptos de no causar daño, reducir efectos adversos posibles y maximizar los beneficios.
- e. Integridad y honestidad: que permita la objetividad imparcialidad y transparencia en la difusión responsable de la investigación.
- f. Justicia: a través de un juicio razonable y ponderable que permita la toma de precauciones y limite los sesgos, así también, el trato equitativo con todos los participantes.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

4.1.1. Respecto al objetivo específico 01:

Describir la incidencia del control en el área de ventas en la gestión administrativa de las pequeñas empresas del sector servicios del Perú.

Cuadro N° 01 Resultado del Objetivo Específico 01

AUTORES	RESULTADOS
Laurente (2020)	El autor señala que la gestión en el área de las ventas y del recurso humano dentro de una empresa son muy esenciales para poder lograr recuperar a los clientes, ello, con la finalidad de que permitan incrementar el monto de las ventas y de esa manera poder generar un incremento de la rentabilidad, teniendo en cuenta que una gestión de ventas bien ejecutado va a permitir visualizar el número de ventas por periodos, asimismo analizar la efectividad de cada vendedor, hacer previsiones de ventas. Por tanto, una mala gestión de las ventas puede suponer una pérdida de rentabilidad para la empresa.
Ponciano (2022)	El autor menciona que la microempresa en estudio no cuenta con un control interno en el área de ventas, asimismo se pudo notar que no cuida a sus trabajadores y no les da capacitaciones adecuadas para su correcto desempeño en sus labores. Los resultados demuestran las debilidades que tiene la microempresa, el cual por el momento no se lleva a cabo capacitaciones por el recorte de presupuesto que viene afrontando la microempresa, el personal de ventas solo llama al cliente para saber cómo está el producto más no aplica estrategias para captar nuevamente al cliente y darle a conocer las ofertas y descuentos que están vigentes, la falta de exhibición del producto es constante. Finalmente el manejo que está llevando la empresa en el área de ventas es deficiente y que se debe mejorar, haciendo uso de las alternativas de mejoramiento inmediato que se le dio en la investigación,

	<p>permitiendo así su pronto mejoramiento en el área más importante de la empresa.</p>
<p>Timoteo (2021)</p>	<p>El autor señala que los resultados obtenidos concluyeron que la implementación del SCI en el área de ventas y cobranzas de la empresa demostró una mejora en su rentabilidad el cual demuestran que la adecuada implementación del plan de gestión de ventas y cobranzas permiten mejorar considerablemente los resultados económico financieros en la empresa. Asimismo, la implementación del manual de operaciones permitió realizar un proceso más óptimo en la selección de clientes y verificación de los requisitos que deben tener antes de formar parte de la cartera de clientes, mejorando la gestión y eficiencia en la recuperación de capital por las facturas retrasadas. Se concluye que la implementación del SCI en el área de ventas y cobranzas de la empresa demuestra una mejora en su rentabilidad.</p>
<p>Asto (2019)</p>	<p>El autor menciona que la incidencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas logra buena efectividad y eficiencia en cuanto a sus operaciones administrativas, de la misma manera se resaltó que también los trabajadores deben acatar el control interno bajo cumplimiento de leyes, normas y regulaciones asimismo manifiestan que si bien es cierto no todas las empresas particulares cuentan con un sistema de control interno o si lo cuentan muchas veces es utilizado de manera inadecuada afectando muchas veces la gestión administrativa ya que desconocen que es un manual de funciones puesto que toda empresa debe cumplir las normas de control, bajo leyes y regulaciones. Finalmente concluyó qué, la implementación del control interno es de gran importancia ya que su incidencia permite ver deficiencias en la gestión administrativa logrando eficiencia, eficacia y transparencia lo que permite cumplir los objetivos trazados y metas establecidas.</p>
<p>Alvarado (2019)</p>	<p>El autor menciona que la empresa no tiene implementado formalmente su sistema de control interno; por lo tanto, hay deficiencias en cuanto a la influencia del control interno en la gestión administrativa de la misma. La</p>

	<p>empresa en estudio está tomando importancia a muchos aspectos para de esa manera poder tener una mejor gestión administrativa, y obtener buenos resultados, el cual permitan seguir incrementando sus ganancias a la empresa, sin embargo, hay muchas deficiencias por resolver y se necesita ampliar y mejorar varios aspectos negativos dentro de ella.</p>
Bustos (2020)	<p>El autor señala que se ha podido evidenciar, que la asociación de Pescadores Artesanales Los Chimus carece de una buena implementación de su sistema de control interno; por lo tanto, el control interno no está influyendo positivamente en la gestión administrativa, debido a la falta de su implementación. Finalmente, se concluye que, tanto a nivel nacional como en el caso de estudio, no se está demostrando la influencia positiva del control interno en la gestión administrativa; sin embargo, revisando la literatura pertinente señala que aplicar los componentes del informe COSO influye positivamente en la gestión permitiendo tener resultados muy eficientes.</p>
Cochachin (2021)	<p>El autor señala que el nivel de satisfacción de la gestión administrativa actual de la empresa en estudio, es negativa ya que muchos de los trabajadores no están satisfechos con la actual gestión administrativa en el Hotel Roy's lo cual muestra una ineficiencia en la gestión administrativa actual. Se concluyó que se logró identificar la problemática de los diferentes procesos administrativos y operativos actuales y facilitó el manejo de la información para la implementación de un programa, el cual permitió el desarrollo del sistema informático para el Hotel Roy's, asimismo se realizó el diseño de las interfaces y permitió mejorar los procesos de gestión administrativa para el Hotel. El aporte de esta investigación para la empresa será la implementación de un sistema informático que automatice la gestión administrativa de la empresa simplificando funciones y minimizar el tiempo de trabajo.</p>

4.1.2. Respecto al objetivo específico 02:

Determinar la incidencia del control en el área de ventas en la gestión administrativa de la Empresa De Transportes Y Turismo Alva S.A.C.

Cuadro N° 02 Resultado del Objetivo Específico 02

CUESTIONARIO	SI	NO
1. ¿Se cumplen los procedimientos establecidos al momento de realizar una venta?	X	
2. ¿Emiten comprobantes de pago sin ninguna excepción?	X	
3. ¿La empresa tiene establecido un Manual de Procedimientos Administrativos, contables y de Ventas?		X
4. ¿El personal del área de ventas recibe capacitación constante?		X
5. ¿EL área de ventas cuenta con supervisores?		X
6. ¿Cree Ud. que asignar adecuadamente las responsabilidades a los trabajadores mejora la empresa?	X	
7. ¿Motivar los valores éticos al personal mejora la conducta de la organización?	X	
8. ¿Se supervisa diariamente al personal encargado de las ventas?		X
9. ¿Se lleva un control diario de los ingresos obtenidos en los distintos puntos de venta?		X
10. ¿Cuenta con un sistema que le permita llevar un control en el área de ventas?		X
11. ¿La empresa evalúa la rentabilidad financiera y económica?		X
12. ¿La supervisión constante de las operaciones administrativas y de las adquisiciones incide en la rentabilidad?	X	
13. ¿Realizar un control en el área de ventas, mejoraría el desarrollo adecuado de la empresa?	X	
14. ¿La empresa ha implementado un sistema de control en el área de ventas?		X
15. ¿El control en el área de ventas es importante para mejorar la gestión administrativa de la empresa?	X	

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al gerente de la Empresa De Transportes Y Turismo Alva S.A.C.

4.1.3. Respecto al objetivo específico 03:

Realizar un cuadro comparativo sobre la incidencia del control en el área de ventas en la gestión administrativa de las pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la Empresa De Transportes Y Turismo Alva S.A.C., Chimbote 2023.

Cuadro N° 03 Resultado del Objetivo Específico 03

Resultados del objetivo específico N° 01	Resultados del objetivo específico N° 02	Resultado
Laurento (2020) señala que la gestión en el área de las ventas y del recurso humano dentro de una empresa son muy esenciales para poder lograr recuperar a los clientes, ello, con la finalidad de que permitan incrementar el monto de las ventas y de esa manera poder generar un incremento de la rentabilidad, teniendo en cuenta que una gestión de ventas bien ejecutado va a permitir visualizar el número de ventas por periodos, asimismo analizar la efectividad de cada vendedor, hacer previsiones de ventas. Por tanto, una mala gestión de las ventas puede suponer una pérdida de rentabilidad para la empresa.	La Empresa De Transportes Y Turismo Alva S.A.C. señala que el control en el área de ventas es importante para mejorar la gestión administrativa de la empresa, así poder tomar mejores decisiones, organizar bien al personal y captar a los clientes, donde todos puedan desarrollar una mejor labor dentro de las empresas y esto a su vez permita generar mejores ingresos a la empresa.	Coincide ya que, ambos señalan que el control en las ventas es esencial para la empresa, de esa manera poder generar mayor rentabilidad y tener una mejor gestión administrativa.

<p>Ponciano (2022) menciona que la microempresa en estudio no cuenta con un control interno en el área de ventas, asimismo se pudo notar que no cuida a sus trabajadores y no les da capacitaciones adecuadas para su correcto desempeño en sus labores. Los resultados demuestran las debilidades que tiene la microempresa, el cual por el momento no se lleva a cabo capacitaciones por el recorte de presupuesto que viene afrontando la microempresa, el personal de ventas solo llama al cliente para saber cómo está el producto más no aplica estrategias para captar nuevamente al cliente y darle a conocer las ofertas y descuentos que están vigentes, la falta de exhibición del producto es constante. Finalmente, el manejo que está llevando la empresa en el área de ventas es deficiente y que se debe mejorar, haciendo uso de las alternativas de mejoramiento inmediato que se le dio en la investigación, permitiendo así su pronto</p>	<p>La Empresa De Transportes Y Turismo Alva S.A.C. menciona que la empresa no cuenta con un control en el área de ventas, asimismo no realizan charlas con los trabajadores de esta área, y tampoco se realizan supervisiones diarias en los diferentes puntos de ventas.</p>	<p>Coincide ya que, ambos no cuentan con un control en el área de ventas, es por ello que se presencian deficiencias y no se logra tener un buen control, debido a que al no haber se desconoce con exactitud los ingresos en la empresa.</p>
---	---	---

<p>mejoramiento en el área más importante de la empresa.</p>		
<p>Timoteo (2021) señala que los resultados obtenidos concluyeron que la implementación del SCI en el área de ventas y cobranzas de la empresa demostró una mejora en su rentabilidad el cual demuestran que la adecuada implementación del plan de gestión de ventas y cobranzas permiten mejorar considerablemente los resultados económico financieros en la empresa. Asimismo, la implementación del manual de operaciones permitió realizar un proceso más óptimo en la selección de clientes y verificación de los requisitos que deben tener antes de formar parte de la cartera de clientes, mejorando la gestión y eficiencia en la recuperación de capital por las facturas retrasadas. Se concluye que la implementación del SCI en el área de ventas y cobranzas de la empresa demuestra una mejora en su rentabilidad.</p>	<p>La Empresa De Transportes Y Turismo Alva S.A.C. menciona que no cuentan con un Manual de Procedimientos administrativos, contables y de ventas el cual permita una mejora en la rentabilidad dentro de la empresa.</p>	<p>No coinciden ya que, la falta de un manual de procedimientos o un sistema de control a las ventas ayudaría a que la empresa mejore la gestión administrativa. Es importante que las empresas establezcan un sistema de control para poder gestionar eficazmente las finanzas y tomar mejores decisiones.</p>

<p>Asto (2019) menciona que la incidencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas logra buena efectividad y eficiencia en cuanto a sus operaciones administrativas, de la misma manera se resaltó que también los trabajadores deben acatar el control interno bajo cumplimiento de leyes, normas y regulaciones asimismo manifiestan que si bien es cierto no todas las empresas particulares cuentan con un sistema de control interno o si lo cuentan muchas veces es utilizado de manera inadecuada afectando muchas veces la gestión administrativa ya que desconocen que es un manual de funciones puesto que toda empresa debe cumplir las normas de control, bajo leyes y regulaciones. Finalmente concluyó que, la implementación del control interno es de gran importancia ya que su incidencia permite ver deficiencias en la gestión administrativa logrando eficiencia, eficacia y</p>	<p>La Empresa De Transportes Y Turismo Alva S.A.C. menciona que el control en el área de ventas incide en la gestión administrativa de la empresa logrando productividad, organización y mejora, cabe resaltar que en cuanto a los trabajadores deben acatar el control en el área de ventas bajo el cumplimiento de normas y regulaciones.</p>	<p>Coincide ya que, muchas empresas necesitan de un sistema de control en el área de ventas, o si algunos lo poseen esta no es utilizado debidamente, debido a eso, hace que la empresa no marche bien afectando muchas veces la gestión administrativa ya que desconocen que es un manual de funciones que la empresa debe cumplir.</p>
---	---	--

<p>transparencia lo que permite cumplir los objetivos trazados y metas establecidas.</p>		
<p>Bustos (2020) señala que se ha podido evidenciar, que la asociación de Pescadores Artesanales Los Chimus carece de una buena implementación de su sistema de control interno; por lo tanto, el control interno no está influyendo positivamente en la gestión administrativa, debido a la falta de su implementación. Finalmente, se concluye que, tanto a nivel nacional como en el caso de estudio, no se está demostrando la influencia positiva del control interno en la gestión administrativa; sin embargo, revisando la literatura pertinente señala que aplicar los componentes del informe COSO influye positivamente en la gestión permitiendo tener resultados muy eficientes</p>	<p>La Empresa De Transportes Y Turismo Alva S.A.C. menciona que carecen de una buena implementación de un sistema de control en el área de ventas, por lo tanto, no está influyendo positivamente en la gestión administrativa de la empresa.</p>	<p>Coincide ya que, ambos no cuentan con un sistema de control en el área de ventas y es por ello que no hay resultados positivos en la gestión administrativa de la empresa.</p>
<p>Cochachin (2021) señala que el nivel de satisfacción de la gestión administrativa actual de la empresa en estudio, es negativa ya que muchos de los</p>	<p>La Empresa De Transportes Y Turismo Alva S.A.C. menciona que la gestión administrativa es negativa</p>	<p>Coincide ya que, ambos tienen una gestión administrativa negativa debido a la</p>

<p>trabajadores no están satisfechos con la actual gestión administrativa en el Hotel Roy's lo cual muestra una ineficiencia en la gestión administrativa actual. Se concluyó que se logró identificar la problemática de los diferentes procesos administrativos y operativos actuales y facilitó el manejo de la información para la implementación de un programa, el cual permitió el desarrollo del sistema informático para el Hotel Roy's, asimismo se realizó el diseño de las interfaces y permitió mejorar los procesos de gestión administrativa para el Hotel. El aporte de esta investigación para la empresa será la implementación de un sistema informático que automatice la gestión administrativa de la empresa simplificando funciones y minimizar el tiempo de trabajo.</p>	<p>ya no hay una buena organización dentro de la empresa, muchas veces no hay coordinación en cuento a los precios, salidas y demás actividades que se realiza.</p>	<p>organización, asimismo el aporte de esta investigación será la implementación de un sistema informático para la empresa que automatice la gestión administrativa.</p>
--	---	--

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados de los objetivos específicos 1 y 2

4.2. Discusión de los resultados

4.2.1. Respecto al objetivo específico N° 01

Describir la incidencia del control en el área de ventas en la gestión administrativa de las pequeñas empresas del sector servicios del Perú.

Laurente (2020) indica que la gestión en el área de las ventas y del recurso humano dentro de una empresa son muy esenciales para poder lograr recuperar a los clientes, ello, con la finalidad de que permitan incrementar el monto de las ventas y de esa manera poder generar un incremento de la rentabilidad, teniendo en cuenta que una gestión de ventas bien ejecutado va a permitir visualizar el número de ventas por periodos, asimismo analizar la efectividad de cada vendedor, hacer previsiones de ventas. Por tanto, una mala gestión de las ventas puede suponer una pérdida de rentabilidad para la empresa. Asimismo, el autor Ponciano (2022) afirma que algunas microempresas no cuentan con un control interno en el área de ventas, asimismo se pudo notar que no cuidan a sus trabajadores y no se les da capacitaciones adecuadas para su correcto desempeño en sus labores, esto demuestran las debilidades que tienen las microempresas, de igual manera el manejo que se llevan dentro de las empresas en el área de ventas es deficiente y que se debe mejorar. Por otro lado, Timoteo (2021) señala que los resultados obtenidos en el área de ventas y cobranzas de la empresa demuestra una mejora en su rentabilidad el cual demuestran que la adecuada implementación del plan de gestión de ventas y cobranzas permiten mejorar considerablemente los resultados económico financieros en la empresa. Asimismo, la implementación del manual de operaciones va a permitir realizar un proceso más óptimo en la selección de clientes y verificación de los requisitos que deben tener antes de formar parte de la cartera de clientes, mejorando la gestión y eficiencia en la empresa. De igual manera, Asto (2019) señala que la incidencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas logra buena efectividad y eficiencia en cuanto a sus operaciones administrativas, de la misma manera se resaltó que también los trabajadores deben acatar el control interno bajo cumplimiento de leyes, normas y regulaciones manifiestan que si bien es cierto no todas las empresas particulares cuentan con un sistema de control interno o si lo cuentan muchas veces es utilizado de manera inadecuada afectando muchas veces la gestión administrativa ya que desconocen que es un manual de funciones puesto que toda empresa debe cumplir las normas de control, bajo leyes y regulaciones, de tal manera la implementación del control interno es de gran

importancia ya que su incidencia permite ver deficiencias en la gestión administrativa logrando eficiencia, eficacia y transparencia lo que permite cumplir los objetivos trazados y metas establecidas. Asimismo, Bustos (2020) afirma que se ha podido evidenciar que algunas empresas carecen de una buena implementación de su sistema de control interno; por lo tanto, el control interno no está influyendo positivamente en la gestión administrativa, debido a la falta de su implementación.

4.2.2. Respecto al objetivo específico N° 02

Determinar la incidencia del control en el área de ventas en la gestión administrativa de la Empresa De Transportes Y Turismo Alva S.A.C.

Teniendo en cuenta la información proporcionada por el gerente de la empresa en estudio “Empresa De Transportes Y Turismo Alva S.A.C”. se identifica que el control en el área de ventas mejora el desarrollo adecuado de la empresa, asimismo señala que incentivar mediante los valores éticos al personal mejora la conducta de la organización, también asignar adecuadamente las responsabilidades y funciones a los trabajadores mejora los resultados en la empresa, asimismo señala que las evaluaciones continuas e independientes mejoran la organización de la empresa, asimismo, un adecuado control en el área de ventas mejora la rentabilidad; también la supervisión constante a las operaciones administrativas y a las adquisiciones incide en la gestión. Asimismo, presenta varias deficiencias en cuanto al control en el área de ventas lo que hace que haya una mala gestión administrativa. Si bien es cierto, no cuentan con un sistema de control para esta área esto hace que se dificulten muchas actividades y en especial se tenga una mala gestión administrativa, debido a que se desconoce con exactitud la entradas y salidas del dinero, debido a que no cuentan con supervisores para esta área y tampoco se realizan supervisiones diarias en los diversos puntos de ventas, muchas de las veces no se entregan comprobantes de pago, de igual manera no hay una buena organización dentro de la empresa. Por otro lado, también manifiesta que asignando adecuadamente las responsabilidades a los trabajadores mejorará la empresa, de la misma manera menciona que realizando charlas dentro del área de ventas se logrará obtener mejores resultados y lograr mayor rentabilidad. De igual manera afirma que el control en el área de ventas es importante para mejorar la gestión administrativa de la empresa, al realizar un control de ventas ayudará a mantener el negocio funcionando sin problemas, asimismo contar con un reporte general de ventas al final de la jornada, permitirá evaluar inmediatamente el

rendimiento de tu negocio y compararlo con periodos anteriores, asimismo es recomendable centralizar la información para ello es necesario delegar a personas confiables que para tener un buen control de ventas.

4.2.3. Respecto al objetivo específico N° 03

Realizar un cuadro comparativo sobre la incidencia del control en el área de ventas en la gestión administrativa de las pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la Empresa De Transportes Y Turismo Alva S.A.C., Chimbote 2023.

La falta de control en el área de ventas dentro de la empresa puede tener consecuencias negativas. Por ello es importante contar con un sistema de control el cual permita el mejoramiento y calidad de los procesos de gestión administrativa. Este resultado coincide con el autor Ponciano (2022) el cual menciona algunas microempresas no cuentan con un control interno en el área de ventas, el cual coincide con el autor Alvarado (2019) quien menciona que la empresa no tiene implementado formalmente su sistema de control interno en el área de ventas; por lo tanto, hay deficiencias en cuanto a la influencia del control interno en la gestión administrativa de la misma, es por ello que la empresa en estudio está tomando importancia a muchos aspectos para de esa manera poder tener una mejor gestión administrativa, y obtener buenos resultados, el cual permitan seguir incrementando sus ganancias a la empresa, sin embargo, hay muchas deficiencias por resolver y se necesita ampliar y mejorar varios aspectos negativos dentro de ella. Asimismo, Bustos (2020) señala que se ha podido evidenciar, que algunas empresas carecen de una implementación de su sistema de control interno para las ventas; por lo tanto, el control interno no está influyendo positivamente en la gestión administrativa, debido a la falta de su implementación. En cuanto a la importancia de la implementación de control el autor Asto (2019) menciona que la incidencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas es de suma importancia ya que logra buena efectividad y eficiencia en cuanto a sus operaciones administrativas. Por otro lado, todas las empresas particulares no cuentan con un sistema de control interno o si lo cuentan muchas veces es utilizado de manera inadecuada afectando muchas veces la gestión administrativa ya que desconocen que es un manual de funciones puesto que toda empresa debe cumplir.

V. CONCLUSIONES

5.1. Respecto al objetivo específico N° 01

Se concluye que las Mypes del sector servicios de Perú según los autores, destacan que en su gran mayoría las empresas no cuentan con un sistema en el control en el área de ventas lo que a su vez afecta que la empresa tenga una buena gestión administrativa. También hacen mención que contar con un buen control dentro de esta área es muy importante para la empresa ya que es una herramienta magnífica para poder mejorar la coordinación entre la dirección de ventas de tal forma que puedan acceder en tiempo a una información transparente y detallada sobre cualquier aspecto del proceso de ventas. Asimismo, se resalta que carecen de una buena implementación de su sistema de control interno en el área de ventas, por lo tanto, el control interno no está influyendo positivamente en la gestión administrativa de la empresa.

5.2. Respecto al objetivo específico N° 02

Se concluye que, respecto a la empresa en estudio, Empresa de transportes y turismo Alva S.A.C., el control en el área de ventas mejora el desarrollo adecuado de la empresa incentivando los valores éticos para mejorar la conducta de la organización, también asigna adecuadamente las responsabilidades y funciones a los trabajadores, además señala que la información oportuna, actual, precisa, completa, ayuda a tomar decisiones oportunas y adecuadas; también las supervisiones oportunas y constantes mejoran la organización de la empresa, asimismo un adecuado control mejora la rentabilidad de la empresa. Por otro lado, también se puede notar las dificultades que enfrenta en cuanto al control en el área de ventas, pues la falta de un control adecuado incide en la gestión administrativa de la empresa. Además, las deficiencias que se presentan por no contar con un sistema de control para esta área pueden generar problemas de liquidez y dificultades para cumplir con los compromisos de la empresa.

5.3. Respecto al objetivo específico N° 03

Se concluye que revisando los antecedentes nacionales y la aplicación del cuestionario que se realizó al gerente de la Empresa De Transportes Y Turismo Alva S.A.C., se logró realizar el análisis comparativo de la implementación de control en el área de ventas, es su compromiso poder implementar un sistema de control el cual permita tener un mejor registro de las ventas así como conocer los ingresos, además contar con un buen control

en esta área ayudará a obtener la información con exactitud, asimismo a tomar decisiones oportunas y adecuadas en beneficio de la organización; de igual manera la empresa de transportes no cuenta con un sistema de control en el área de ventas y no se puede conocer con exactitud los ingresos que se obtienen, al no realizar supervisiones constantes en los diferentes puntos de venta, ni capacitar al personal de esta área. Pero consideran que el control en el área de ventas incide significativamente dentro de la empresa ayudando a mejorar la gestión, comprender claramente que mejoraría el desarrollo adecuado de la empresa. Es esencial que las empresas adopten un sistema de control de ventas de esa manera tomar decisiones acertadas y garantizar la salud financiera.

5.4. Respecto al objetivo general

Se concluye que la implementación del sistema de control en el área de ventas, optimizará el recurso humano y evitará demoras en los procesos, además es importante realizar una evaluación de control, de igual manera ayudará a obtener información precisa, tomar decisiones oportunas y adecuadas en beneficio de la organización. El control a las ventas mejora la rentabilidad de la empresa. Revisando los diferentes antecedentes nacionales y la aplicación del cuestionario realizado al gerente de la empresa, se logró realizar el análisis comparativo de la implementación del control en el área de ventas, el cual algunas empresas no cuentan con un buen control en cuanto a las ventas eso afecta a gestión administrativa debido a que a gestión a en una empresa es clave y sirve como base para la ejecución y potencialización de tareas para cumplir con los objetivos planteados y contribuir con la supervivencia y crecimiento de la misma, por estas razones se puede afirmar que la gestión administrativa busca la utilización de recursos para que la empresa alcance sus objetivos.

VI. RECOMENDACIONES

Un adecuado sistema de control en el área de ventas permitirá tener una mejor gestión administrativa dentro de la empresa, asimismo conocer los problemas que enfrenta para orientar a la toma de decisiones para disminuir las distintas situaciones que afectan la empresa, por tal motivo se recomienda:

- Obtener reportes de ventas precisos, ya que al contar con un reporte general de las ventas al final de la jornada, va a permitir evaluar inmediatamente el rendimiento del negocio y compáralo con periodos anteriores. Además, estos informes van a permitir validar que las transacciones se hayan desarrollado correctamente y correspondan al total del dinero que ingresó a la empresa.
- Tener un sistema POS (Punto de Venta), va a permitir capturar de manera más rápida las compras de los clientes y generar comprobantes, también contar con esta herramienta es valiosa para el control de las ventas, ya que los beneficios que brinda son reducir los errores, el apoyo a la generación de reportes de venta en tiempo real, simplifica el trabajo de gestión y la distribución de la información de las ventas.
- Optimizar las cuentas por cobrar, esta área está relacionada directamente con las ventas, es que para tener un control y seguimiento de los diferentes artículos o servicios que se ofrece, se debe encargarse de gestionar las facturas pendientes de forma efectiva. Por ello, debe ser capaz de visualizar el estatus de las diferentes facturas, sus montos, descripciones y responsables.
- Centralizar toda la información, si bien es cierto tener un buen control de ventas sin contar con todos los datos centralizados puede ser muy caótico, ya que las ventas, por su naturaleza, generan una gran cantidad de información, la cual puede resultar difícil de registrar y de reunir. Por esta razón se recomienda delegar dicho trabajo a buenas manos o personas confiables, pues la centralización de la información es justamente uno de los principales objetivos y beneficios de contar con un sistema de administración.

Referencias bibliográficas

- Aguilera, A. (2023). *La Importancia De La Gestión Administrativa Y El Derecho Público En El Empleo Privado*. España. Obtenido de <https://es.linkedin.com/pulse/la-importancia-de-gesti%C3%B3n-administrativa-y-el-derecho-adrian-aguilera>
- Alfaro, J. (2016). Teoría de la empresa. Obtenido de <https://almacenederecho.org/teoria-la-empresa>
- Alvarado, A. D. (2019). *El Control Interno Y Su Influencia En La Gestión Administrativa De Las Empresas Del Sector Comercial Del Perú: Caso “Comercial Maderas Cadecruz E.I.R.L”- Chimbote, 2016*. Chimbote. Obtenido de <https://n9.cl/d98tr>
- Arbache, J. (2021). *La recuperación pasa por las pequeñas y medianas empresas*. Obtenido de <https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2021/09/la-recuperacion-pasa-por-las-pequenas-y-medianas-empresas/>
- Argudo, C. (2023). *Gestión empresarial*. Obtenido de <https://empredepyme.net/que-es-la-gestion-empresarial.html>
- Asto, C. K. (2019). *Implementación Del Control Interno Y Su Incidencia En La Gestión Administrativa De Restaurantes En El Perú: Caso Restaurant Tian Tan De Nuevo Chimbote, 2017*. Chimbote. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/14476/CONTROL_INTERNO_GESTION_ADMINISTRATIVA_Y_SERVICIOS_ASTO_CUBAS_KAREN_GRACE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Briones (2017). *Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta*. Obtenido de <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-ImportanciaDeLaGestionAdministrativaParaLaInnovaci-6325898.pdf>
- Bustos, M. D. (2020). *El Control Interno Y Su Influencia En La Gestión Administrativa De Las Micro Y Pequeñas Empresas De Servicios Del Perú: Caso Asociación De Pescadores Artesanales Los Chimus – Chimbote, 2017*. Chimbote. Obtenido de <https://n9.cl/1ja85>

- Cepal (2009). *Manual de la micro, mediana y pequeña empresa*. Obtenido de <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/531fd00f-d53c-4e45-b6b1-45e22e84743e/content>
- Cochachin, M. W. (2021). *Implementación De Un Sistema Informático Para La Gestión Administrativa Del Hotel Roy's - Chimbote; 2019*. Chimbote. Obtenido de <https://n9.cl/e7vby>
- ComexPerú. (18 de junio de 2021). *El Número De Mypes Peruanas Se Redujo Un 48.8% En 2020 Y La Informalidad Pasó Al 85% Como Consecuencia De La Pandemia*. Lima. Obtenido de <https://www.comexperu.org.pe/articulo/el-numero-de-mypes-peruanas-se-redujo-un-488-en-2020-y-la-informalidad-paso-al-85-como-consecuencia-de-la-pandemia>
- Contaperú (2021). *Consejos para un buen control de ventas*. Obtenido de <https://www.contaperuglobal.com/post/8-consejos-para-un-buen-control-de-ventas>
- Clavijo, C. (2021). *Que es el control de ventas*. Lima: plataforma CRM de HubSpot. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/sales/que-es-control-de-ventas>
- Culli, C. K. (2020). *La Recaudación Tributaria Y Su Incidencia Con La Gestión Administrativa En La Municipalidad Distrital De Olleros, 2019*. Huaraz. Obtenido de <https://n9.cl/j2tva>
- Daneri, N. (2020). *Importancia de las Pymes*. Obtenido de <https://es.linkedin.com/pulse/la-importancia-de-las-pymes-nicolas-daneri-raffo>
- Etecé. (2023). *Gestion*. Obtenido de <https://concepto.de/gestion/>
- Falconi, Luna, Sarmiento & Andrade (2019). *Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes*. Obtenido de [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/406-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1717-3-10-20190411%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/406-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1717-3-10-20190411%20(1).pdf)
- Farceque & Rimarachin (2021). *Estrategias De Ventas Para Mejorar La Rentabilidad De La Empresa Distribuciones E Inversiones Cubas E.I.R.L., Chiclayo 2019*. Pimentel. Obtenido de

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9072/Farceque%20Mendoza%20Yarleni%20%26%20Rimarachin%20Villacorta%20Gerson.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Documentos de estudio*. Universidad Florencio del castillo: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Fischman, F. (2019). *Importancia de las Pymes en Perú*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/marketing/la-importancia-de-las-pymes-en-peru>

Hernández, Fernández y Baptista (2014). *Metodología de la investigación*. Obtenido de <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

Hidalgo, P. G. (2022). *Gestión Administrativa Y Su Incidencia En La Rentabilidad De La Empresa Montecudorhats Del Cantón De Montecristi*. Ecuador: Universidad Estatal Del Sur De Manabí. Obtenido de <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/editorialibkn,+ARTICULO+5+YACHAS UN+2023-1.pdf>

Huerta, G. R. (2019). *La Auditoría De Cumplimiento Y Su Relación Con La Gestión Administrativa De La Unidad De Abastecimiento De La Unidad De Gestión Educativa Local De La Provincia De Recuay, 2018*. Huaraz. Obtenido de <https://n9.cl/3uh7a>

Iavarone, P. G. (2012). *Costos Por Órdenes De Producción: Su Aplicación A La Industria Panificadora*. Obtenido de <https://docplayer.es/12268577-Costos-por-ordenes-de-produccion-su-aplicacion-a-la-industria-panificadora.html>

Quiroa, M. (2020). *Gestión administrativa*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>

Laurente, C. C. (2020). *Análisis De La Gestión De Las Ventas Y Su Incidencia En La Rentabilidad De La Empresa Alicorp S.A.A.*. Tacna. obtenido de <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1667/Laurente-Chavez-Carolay.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Llanto, S. E. (2019). *La Recaudación Del Impuesto Predial Y Su Relación Con La Gestión Administrativa En La Municipalidad Provincial De Carhuaz, Año, 2017*. Huaraz. Obtenido de <https://n9.cl/fbol4>
- Lifeder. (2021). *Gestion Administrativa*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/gestion-administrativa/>
- Lifeder. (2021). *Objetivos de una empresa*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/objetivos-empresa/>
- Loor, U. L. (2021). *Gestión Administrativa Y Su Incidencia En Las Ventas De La Farmacia “La Salud” Del Cantón El Empalme Año 2020-2021. Plan De Estrategias De Marketing*. Quevedo, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uteq.edu.ec/server/api/core/bitstreams/27b1bbf9-ec27-4d4f-a6ef-4c10003aac9c/content>
- MasterMarketing. (2020). *Claves Para Controlar Tus Ventas*. Obtenido de <https://www.mastermarketing-valencia.com/ventas-y-gestion-comercial/blog/claves-controlar-ventas/>
- Montaguano & Velasquez (2021). *El Control Interno Y Su Incidencia En La Gestión Administrativa De La Empresa Sosalud S.A Año 2020*. Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/5620/MONTAGUANO%20MENDOZA%20JOVANNA%20ELIZABETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Naranjo, Carrión & Bosmediano (2022). *Gestión administrativa en las pymes del sector comercial en la ciudad de Santo Domingo en Ecuador*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202022000300504
- Nspos (2021). *Control de ventas de un negocio*. Obtenido de <https://nsposweb.com/blog/como-llevar-el-control-de-ventas-de-mi-negocio>
- NubeCont. (2022). *Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) en el Perú*. Lima. Obtenido de <https://nubecont.com/blog/2022/pequenas-y-medianas-empresas-pymes-en-el-peru>

- Oyster (2022). *Que son las pymes*. Obtenido de <https://oyster.io/blog/tips-emprender/que-son-las-pymes/>
- Ponciano, V. J. (2022). *El Control Interno Y Su Influencia En El Área De Ventas De La Microempresa Ear Motos S.A.C. – Trujillo, 2021*. Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote. Obtenido de <https://n9.cl/obz8m>
- Rivero, J. (2019). *Gestión empresarial*. Obtenido de <https://neetwork.com/gestion-empresarial/>
- Sánchez, J. (2020). *¿Por qué son importantes las empresas en la economía?*. Obtenido de <https://expansion.mx/opinion/2020/05/20/por-que-son-importantes-las-empresas-en-la-economia>
- Soto, T. (2014). *El control sobre las ventas en mi empresa*. Obtenido de <https://clickbalance.com/blog/el-control-de-ventas-en-mi-empresa/>
- Solis, S. S. (2021). *El Control Interno Y Su Incidencia En La Gestión Administrativa De La Empresa De Transportes Marquito S.A.C. De La Provincia De Huaraz, Periodo 2019*. Huaraz: Universidad Católica Los Angeles De Chimbote. Obtenido de <https://n9.cl/lmj0e>
- Sunat (2003). *Ley De Promoción y Formalización De La Micro Y Pequeña Empresa*. Obtenido de <https://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>
- Sunat (2023). Tipos de empresa. Obtenido de <https://www.gob.pe/254-tipos-de-empresa-razon-social-o-denominacion/>
- Terraza, R. (2016). *Importancia de una empresa dentro de una sociedad*. <http://www.divinortv.com/2016/05/importancia-de-una-empresa-dentro-de.html>
- Tello, S. (2014). *Importancia de la micro, pequeñas y medianas empresas en el desarrollo del país*. Obtenido de <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-ImportanciaDeLaMicroPequeñasYMedianasEmpresasEnEID-5157875.pdf>
- Timoteo, P. R. (2021). *Control interno en el área de ventas de la empresa Operador Logístico-periodo 2020*. Lima, Perú: Universidad Católica Sedes Sapientiae. Obtenido de <https://n9.cl/94pnd>

Ulatina. (2020). *Importancia de la gestión administrativa en una empresa*. costa rica.
Obtenido de <https://www.ulatina.ac.cr/articulos/importancia-de-la-gestion-administrativa-en-una-empresa>

Anexos

Anexo 01. Matriz de consistencia

Título del Proyecto	Formulación del problema	Objetivo general	Objetivos específicos
CONTROL EN EL ÁREA DE VENTAS Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO EMPRESA DE TRANSPORTES Y TURISMO ALVA S.A.C, CHIMBOTE 2023.	¿Cómo el control en el área de ventas incide en la gestión administrativa de las pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la Empresa de transportes y turismo Alva S.A.C., Chimbote 2023?	Determinar y describir la incidencia del control en el área de ventas en la gestión administrativa de las pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la Empresa de transportes y turismo Alva S.A.C., Chimbote 2023.	<ol style="list-style-type: none">1. Describir la incidencia del control en el área de ventas en la gestión administrativa de las pequeñas empresas del sector servicios del Perú.2. Determinar la incidencia del control en el área de ventas en la gestión administrativa de la Empresa de transportes y turismo Alva S.A.C.3. Realizar un cuadro comparativo sobre la incidencia del control en el área de ventas en la gestión administrativa de las pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la Empresa de transportes y turismo Alva S.A.C., Chimbote 2023.

Elaborado por el investigador

Anexo 02. Instrumento de recolección de información



La técnica de la encuesta, se orienta a recopilar información directa sobre la investigación denominada: el tema: **CONTROL EN EL ÁREA DE VENTAS Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO EMPRESA DE TRANSPORTES Y TURISMO ALVA S.A.C, CHIMBOTE 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:

Respecto a la variable: Control en el área de ventas:

1. ¿Se cumplen los procedimientos establecidos al momento de realizar una venta?
2. ¿Emiten comprobantes de pago sin ninguna excepción?
3. ¿La empresa tiene establecido un Manual de Procedimientos Administrativos, contables y de Ventas?
4. ¿El personal del área de ventas recibe capacitación constante?
5. ¿EL área de ventas cuenta con supervisores?
6. ¿Cree Ud. que asignar adecuadamente las responsabilidades a los trabajadores mejora la empresa?
7. ¿Motivar los valores éticos al personal mejora la conducta de la organización?
8. ¿Se supervisa diariamente al personal encargado de las ventas?
9. ¿Se lleva un control diario de los ingresos obtenidos en los distintos puntos de venta?
10. ¿Cuenta con un sistema que le permita llevar un control en el área de ventas?

Respecto a la variable: Gestión administrativa

1. ¿La empresa evalúa la rentabilidad financiera y económica?
2. ¿La supervisión constante de las operaciones administrativas y de las adquisiciones incide en la rentabilidad?
3. ¿Realizar un control en el área de ventas, mejoraría el desarrollo adecuado de la empresa?
4. ¿La empresa ha implementado un sistema de control en el área de ventas?
5. ¿El control en el área de ventas es importante para mejorar la gestión administrativa de la empresa?

Chimbote, noviembre de 2023

Firma del participante
Emp. de Transp. y Turismo ALVA S.A.
RUC: 20445320341

Ernesto A. Alva Grbillero
GERENTE GENERAL

Firma y sello del entrevistado

Fichas bibliográficas

<p>Autor: Laurente Chávez, Carolay Heydy</p> <p>Título: Análisis De La Gestión De Las Ventas Y Su Incidencia En La Rentabilidad De La Empresa Alicorp S.A.A.</p> <p>Año: 2020</p>	<p>Ciudad,</p> <p>País:</p> <p>Tacna –</p> <p>Perú</p>
<p>La presente investigación lleva por título “Análisis de la gestión de las ventas y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Alicorp S.A.A. periodo 2012 – 2019”, la cual tiene como problema principal responder a ¿cómo la Gestión de las Ventas afecta la Rentabilidad de la Empresa Alicorp S.A.A. durante el periodo 2012 al 2019? El objetivo general se centra en Analizar la Gestión de las Ventas y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa ALICORP S.A.A. durante el periodo 2012 al 2019. Es una investigación de tipo básica fundamental, de objetivo analítico causal-explicativa, de diseño no experimental, subtipo observacional, de enfoque cuantitativo y de recojo de datos longitudinal retrospectivo. Se tomó como muestra los datos financieros de la empresa Alicorp S.A.A. durante el periodo 2012 al 2019. La técnica de recolección de datos consistió en el análisis de datos financieros y el instrumento las series de tiempo. Asimismo, se aplicó un modelo de regresión lineal con series de tiempo cuyo resultado apunta a una influencia significativa entre la variable dependiente y la independiente (p=0.0001).</p>	
<p>Referencia Bibliográfica:</p> <p>Laurente, C. C. (2020). Análisis De La Gestión De Las Ventas Y Su Incidencia En La Rentabilidad De La Empresa Alicorp S.A.A. Tacna. obtenido de https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1667/Laurente-Chavez-Carolay.pdf?sequence=1&isAllowed=y</p>	<p>Ficha N° 1</p>
<p>Autor: Ponciano Vargas, José Luis</p> <p>Título: El Control Interno Y Su Influencia En El Área De Ventas De La Microempresa EAR Motos S.A.C</p> <p>Año: 2022</p>	<p>Ciudad,</p> <p>País:</p> <p>Trujillo –</p> <p>Perú</p>

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar de qué manera influye el control interno en el área de ventas en la microempresa EAR MOTOS S.A.C –Trujillo, 2021. Teniendo como actividad principal la venta, mantenimiento y reparación de motocicletas. La metodología utilizada es de tipo descriptivo, diseño cualitativo, no experimental y de caso. Se trabajo con un cuestionario de 10 preguntas realizadas al gerente, obteniendo como resultado respecto al objetivo específico 1: la microempresa no cuenta con un control interno en el área de ventas, respecto al objetivo específico 2: se pudo dar a notar que la microempresa no cuida a sus trabajadores y no les da capacitaciones adecuadas para su correcto desempeño en sus labores. Respecto al objetivo específico 3: Se dio alternativas de solución inmediata como la publicidad de costo 0, gestionar envió de motos a consignación de las marcas para contrarrestar la mala gestión en el área de ventas e ir mejorándola poco a poco. Finalmente se concluye que el manejo que está llevando la empresa en el área de ventas es deficiente y que se debe mejorar, haciendo uso de las alternativas de mejoramiento inmediato que se le dio en la investigación, permitiendo así su pronto mejoramiento en el área más importante de la empresa.

<p>Referencia Bibliográfica:</p> <p>Ponciano, V. J. (2022). El Control Interno Y Su Influencia En El Área De Ventas De La Microempresa Ear Motos S.A.C. – Trujillo, 2021. Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote. Obtenido de https://n9.cl/obz8</p>	<p>Ficha N° 2</p>
--	--------------------------

<p>Autor: Timoteo Pintado, Rosa Doly</p> <p>Título: Control interno en el área de ventas de la empresa Operador Logístico García S.A.C. para mejorar la rentabilidad - periodo 2020.</p> <p>Año: 2021</p>	<p>Ciudad,</p> <p>País:</p> <p>Lima –</p> <p>Perú</p>
--	---

La presente tesis titulada “Control interno en el área de ventas de la empresa Operador Logístico García S.A.C. para mejorar la rentabilidad - periodo 2020”, tuvo como objetivo demostrar que la implementación de un sistema de control interno es una herramienta que permite a la empresa Operador Logístico García S.A.C. plantear propuestas de mejora que optimicen los procesos y resultados en el área de ventas; es decir, los resultados operativos y económicos de la empresa. El método de la investigación fue analítico inductivo de tipo descriptivo con un diseño no experimental y con instrumentos de análisis como los estados financieros y reportes documentales relacionados al área de ventas; adicionalmente, se utilizó una ficha de control para determinar la situación actual del área. Finalmente, los resultados obtenidos concluyeron que la implementación del SCI en el área de ventas y cobranzas de la empresa demostró una mejora en su rentabilidad, obteniendo un VAN de S/ 344 515.04, resultado mayor a lo esperado por los inversionistas, mientras que la TIR obtenida con la propuesta de mejora fue de

47.60%. Estos resultados demuestran que la adecuada implementación del plan de gestión de ventas y cobranzas permiten mejorar considerablemente los resultados económico financieros en la empresa. La implementación del manual de operaciones permitió realizar un proceso más óptimo en la selección de clientes y verificación de los requisitos que deben tener antes de formar parte de la cartera de clientes, mejorando la gestión y eficiencia en la recuperación de capital por las facturas retrasadas.

Referencia Bibliográfica:

Timoteo, P. R. (2021). Control interno en el área de ventas de la empresa Operador Logístico-periodo 2020. Lima, Perú: Universidad Católica Sedes Sapientiae. Obtenido de <https://n9.cl/94pnd>

Ficha N° 3

Autor: Asto Cubas, Karen Grace

Título: Implementación Del Control Interno Y Su Incidencia En La Gestión Administrativa De Restaurantes En El Perú: Caso Restaurant Tian Tan De Nuevo Chimbote, 2017.

Año: 2019

Ciudad,

País:

Chimbote –

Perú

El presente trabajo tuvo como objetivo general: Describir la implementación y su incidencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas del sector servicios de restaurantes del Perú y del restaurant Tian Tan de Nvo Chimbote, 2017. La metodología fue descriptiva – no experimental, para llevarla a cabo se tomó como muestra al restaurant Tian Tan de Nvo. Chimbote, en la cual se aplicó un cuestionario de 20 preguntas. Obteniéndose los siguientes resultados. Respecto al objetivo específico 1: Los autores citados establecen que la incidencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas logra buena efectividad y eficiencia en cuanto a sus operaciones administrativas, de la misma manera se resaltó que también los trabajadores deben acatar el control interno bajo cumplimiento de leyes, normas y regulaciones. Respecto al objetivo específico 2: Se llegó a describir mediante encuesta que la incidencia control interno es importante, pero según la información, la empresa lleva de manera correcta su administración, pero, aun así, por falta de esta implementación no le permite cumplir sus objetivos en su totalidad. Respecto al objetivo específico 3: La incidencia del control interno referente a la gestión administrativa compara a los restaurantes del Perú con el restaurant Tian Tan sobre la gestión administrativa con lo que se analizó si coincide o no con los autores presentando resultados de comparación. En cuanto a la conclusión se llegó a qué, la implementación del control interno es de gran importancia ya que su incidencia permite ver deficiencias en la gestión administrativa logrando eficiencia, eficacia y transparencia lo que permite cumplir los objetivos trazados y metas establecidas.

<p>Referencia Bibliográfica:</p> <p>Asto, C. K. (2019). Implementación Del Control Interno Y Su Incidencia En La Gestión Administrativa De Restaurantes En El Perú: Caso Restaurant Tian Tan De Nuevo Chimbote, 2017. Chimbote. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/14476/CONTROL_INTERNO_GESTION_ADMINISTRATIVA_Y_SERVICIOS_ASTO_CUBAS_KAREN_GRACE.pdf?sequence=1&isAllowed=y</p>	<p>Ficha N° 4</p>
--	--------------------------

<p>Autor:</p> <p>Título: El Control Interno Y Su Influencia En La Gestión Administrativa De Las Empresas Del Sector Comercial Del Perú: Caso “Comercial Maderas Cadecruz E.I.R.L”- Chimbote, 2016.</p> <p>Año: 2019</p>	<p>Ciudad,</p> <p>País:</p> <p>Chimbote – Perú</p>
--	--

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú y de la empresa “Comercial Maderas CADECruz E.I.R.L” de Chimbote, 2016. La investigación fue diseño no experimental – bibliográfica – documental y de caso, para el recojo de información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario pertinente de preguntas cerradas aplicado al gerente de la empresa del caso de estudio a través de la técnica de la entrevista; encontrando los siguientes resultados: Respecto al objetivo específico 1. La mayoría de los autores nacionales, regionales y locales revisados, no describen la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú, sólo se limitan a describir algunas características del control interno por separado y no relacionándolo con la gestión administrativa. Respecto al objetivo específico 2. Según el gerente de la empresa “Comercial “Maderas CADECruz E.I.R.L”, la empresa no tiene implementado formalmente su sistema de control interno; por lo tanto, no se puede describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de la misma. Finalmente, se concluye que, dado que no se ha podido describir la influencia del control interno en la gestión de la administración de las empresas comerciales del Perú y de la empresa del caso de estudio; se recomienda hacer trabajos de investigación de campo que permitan demostrar y describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas comerciales.

<p>Referencia Bibliográfica:</p> <p>Alvarado, A. D. (2019). El Control Interno Y Su Influencia En La Gestión Administrativa De Las Empresas Del Sector Comercial Del Perú: Caso “Comercial Maderas Cadecruz E.I.R.L”- Chimbote, 2016. Obtenido de https://n9.cl/d98tr</p>	<p>Ficha N° 5</p>
--	--------------------------

<p>Autor: Bustos Muñoz, Daniel Dayton</p> <p>Título: El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas de servicios del Perú: caso asociación de Pescadores Artesanales Los Chimus - Chimbote, 2017.</p> <p>Año: 2020</p>	<p>Ciudad,</p> <p>País:</p> <p>Chimbote – Perú</p>
---	--

El presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo general: Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas de servicios del Perú y de la Asociación de Pescadores Artesanales Los Chimus de Chimbote, 2017. La investigación fue de diseño no experimental - descriptivo - bibliográfica - documental y de caso, para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario pertinente de preguntas cerradas aplicado al gerente de la empresa del caso a través la técnica de la entrevista; encontrando los siguientes resultados: Los autores nacionales, regionales y locales no han demostrado estadísticamente la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas de servicios del Perú; sin embargo, las bases teóricas establecen que si existe influencia entre el control interno y la gestión administrativa. Así mismo, se ha podido evidenciar a groso modo, que la asociación de Pescadores Artesanales Los Chimus carece de una buena implementación de su sistema de control interno; por lo tanto, el control interno no está influyendo positivamente en la gestión, debido a la falta de su implementación. Finalmente, se concluye que, tanto a nivel nacional como en el caso de estudio, no se está demostrando la influencia positiva del control interno en la gestión administrativa; sin embargo, revisando la literatura pertinente señala que aplicar los componentes del informe COSO influye positivamente en la gestión permitiendo tener resultados muy eficientes.

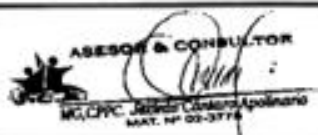

<p>Referencia Bibliográfica:</p> <p>Bustos, M. D. (2020). El Control Interno Y Su Influencia En La Gestión Administrativa De Las Micro Y Pequeñas Empresas De Servicios Del Perú: Caso Asociación De Pescadores Artesanales Los Chimus – Chimbote, 2017. Chimbote. Obtenido de https://n9.cl/1ja85</p>	<p>Ficha N° 6</p>
---	--------------------------

<p>Autor: Cochachin Mendez, Willi Felipe</p> <p>Título: Implementación de un sistema informático para la gestión administrativa del hotel Roy's - Chimbote; 2019</p> <p>Año: 2021</p>	<p>Ciudad,</p> <p>País:</p> <p>Chimbote –</p> <p>Perú</p>
<p>Esta tesis ha sido desarrollada bajo la línea de investigación: Implementación de las tecnologías de información y comunicación para la mejora continua de la calidad en las organizaciones del Perú, de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. La investigación tuvo como objetivo realizar un sistema informático para la gestión administrativa del Hotel Roy's – Chimbote; 2017, buscando mejorar los procesos administrativos que se desarrollan en el hotel; La problemática actual de la empresa es que cuenta con un sistema que le ayude los procesos administrativos, El alcance que se tendrá con la presente investigación considera al Hotel Roy's en su totalidad, esta investigación fue de diseño no experimental, de tipo documental y descriptiva. Para el desarrollo del sistema informático se empleó la metodología RUP el cual es una metodología que tiene como objetivo ordenar y estructurar el desarrollo de software, en la cual se tienen un conjunto de actividades necesarias para transformar los requisitos del usuario en un sistema software. Para la obtención de los resultados se tomó como población a 37 trabajadores en mención y se obtuvo una muestra a 23 trabajadores de Hotel Roy's, de las cuales se obtuvo como resultado que el nivel de satisfacción de la gestión administrativa actual que el 87.00% de los trabajadores encuestados expresaron que no están satisfechos con la actual gestión administrativa en el Hotel Roy's, mientras que el 13.00% de los encuestados indicó que si están satisfechos con la actual gestión administrativa en el Hotel Roy's, lo cual muestra una ineficiencia en la gestión administrativa actual con el que cuenta el Hotel Roy's.</p>	
<p>Referencia Bibliográfica:</p> <p>Cochachin, M. W. (2021). Implementación De Un Sistema Informático Para La Gestión Administrativa Del Hotel Roy's - Chimbote; 2019. Chimbote. Obtenido de https://n9.cl/e7vby</p>	<p>Ficha N° 7</p>

Anexo 03. Validez del instrumento

4.6 Formato para validación de instrumentos de recolección de información

4.6.1 Ficha de Identificación del Experto

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación	
Nombres y Apellidos: Jacinto Cántaro Apolinario	
N° DNI / CE: 32946524	Edad: 64
Teléfono / celular: 938345692	Email: JCAasesoryconsulta@gmail.com
Título profesional: Contador Público	
Grado académico: Maestría <input checked="" type="checkbox"/> Doctorado: <input type="checkbox"/>	
Especialidad: Magister en contabilidad	
Institución que labora: Asesor contable en Municipalidad Distrital De Pampas, Asesor contable en Municipalidad De Santa Rosa.	
Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis	
Título: Control en el área de ventas y su incidencia en la gestión administrativa de las pequeñas empresas del Sector Servicios del Perú: caso Empresa de Transportes y Turismo ATWA S.A.S.:c. Chimbote 2023.	
Autor(es): Dominguez Reyes Marilyn Carlita	
Programa académico: Contabilidad	
	
Firma	Huella digital

Anexo 04: Confiabilidad del instrumento

Yo, Marlyn Carlita Dominguez Reyes, identificada con DNI: 73667717, de nacionalidad peruana con domicilio en Jr. Inca Garcilazo De La Vega 674. El progreso – Chimbote. Declaro bajo juramento.

El presente instrumento de recolección de datos es confiable, el cual se utilizó con fines educativos en la presente investigación el cual se titula: Control en el área de ventas y su incidencia en la gestión administrativa de las pequeñas empresas del sector servicios del Perú: Caso Empresa De Transportes Y Turismo Alva S.A.C, Chimbote 2023.

Seguido a ello paso a firmar la confiabilidad del presente documento.



.....
Marlyn Carlita Dominguez Reyes

DNI: 73667717

Anexo 05: 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: **CONTROL EN EL ÁREA DE VENTAS Y SU INCIDENCIA EN LA GESTION ADMINISTRATIVA DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO EMPRESA DE TRANSPORTES Y TURISMO ALVA S.A.C, CHIMBOTE 2023**, y es dirigido por Bach. **Dominguez Reyes Marlyn Carlita**, Investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es **Determinar y describir la incidencia del control en el área de ventas en la gestión administrativa de las pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la Empresa de transportes y turismo Alva S.A.C., Chimbote 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. Si desea, también podrá escribir al correo carlitadominguezreyes@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:

Ernesto Alberto Alva Cribillero


Fecha:

01-11-23


Correo electrónico:

transportesalva@gmail.com

Firma del participante

Emp. de Transp. y Turismo ALVA S.A.
RUC: 20445320341

Ernesto A. Alva Cribillero
GERENTE GENERAL

Firma del investigador


Dominguez Reyes Marlyn
01/23/2020

Anexo 06: Documento de aprobación de institución para la recolección de información.



Chimbote, 10 de octubre de 2023


Srta. Marilyn Carlita Dominguez Reyes.

Asunto: Respuesta positiva a consentimiento informado.

Por la presente me es grato dirigirme a usted, saludarle y a su vez hacerle llegar mi respaldo y aprobación en relación a la encuesta realizada por la Srta. Marilyn Carlita Dominguez Reyes a mi persona con fines de investigación y de formación académica, y a su vez espero su colaboración en relación a los resultados obtenidos en esta investigación.

Me despido de usted, dejando en claro que la Empresa De Transportes Y Turismo Alva S.A.C. estará apto para brindarle toda información que se requiera.

Atentamente:

Emp. de Transp. y Turismo ALVA S.A.
RUC: 20445328741

Ernesto A. Alva Cribillero
GERENTE GENERAL

Dirección: Jr. Marañón Mz. R Lt. 3B "Cesar Vallejo" Telef: 344780
CHIMBOTE- PERÚ Cel: 943620018

Anexo 07: Evidencias de ejecución

DECLARACIÓN JURADA

Yo. Marlyn Carlita Dominguez Reyes, identificada con DNI: 73667717, de nacionalidad peruana con domicilio en Jr. Inca Garcilazo De La Vega 674. El progreso – Chimbote. Declaro bajo juramento lo siguiente:

- Que soy la autora del cuestionario utilizado en el marco de la investigación titulada “Control en el área de ventas y su incidencia en la gestión administrativa de las pequeñas empresas del sector servicios del Perú: Caso Empresa De Transportes Y Turismo Alva S.A.C, Chimbote 2023”.
- Que, he diseñado y desarrollado dicho cuestionario de manera independiente y original, teniendo pleno derecho sobre su contenido y estructura.
- Que, como autora del cuestionario, he llevado a cabo la aplicación del mismo y la recopilación de los datos resultantes, garantizando su integridad y confidencialidad.
- Que, durante todo el proceso de investigación, he cumplido con los principios éticos y las normas académicos aplicables, respetando los derechos del participante y manteniendo la confidencialidad de la información recolectada.

Declaro solamente que los datos proporcionados anteriormente son verdaderos y exactos, y que asumo la plena responsabilidad por las declaraciones realizadas en esta declaración jurada.

En fe de lo cual, firmo la presente declaración jurada a los 5 días del mes de diciembre del año 2023.



.....
Marlyn Carlita Dominguez Reyes

DNI: 73667717

