



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

**EL CONTROL INTERNO OPERATIVO Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS DE
LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS MICRO EMPRESAS DEL PERÚ, CASO: MG
SERVICE & TRADE E.I.R.L. - CHIMBOTE, 2024**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

AUTOR

MAZA VILLAVERDE, YADIRA MILAGROS

ORCID:0000-0001-7978-0449

ASESOR

GONZALES RENTERIA, YURI GAGARIN

ORCID:0000-0002-6859-7996

CHIMBOTE-PERÚ

2024



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

PROGRAMA DE ESTUDIO DE CONTABILIDAD

ACTA N° 0138-064-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **16:00** horas del día **15** de **Junio** 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:

PULIDO JOO LUIS ALEXANDER Presidente
MONTANO BARBUDA JULIO JAVIER Miembro
RIVAS MENDOZA MILAGROS ISABEL Miembro
Dr. GONZALES RENTERIA YURI GAGARIN Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **EL CONTROL INTERNO OPERATIVO Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS MICRO EMPRESAS DEL PERÚ, CASO: MG SERVICE & TRADE E.I.R.L. - CHIMBOTE, 2024**

Presentada Por :
(0103191031) **MAZA VILLAVERDE YADIRA MILAGROS**

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

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

PULIDO JOO LUIS ALEXANDER
Presidente

MONTANO BARBUDA JULIO JAVIER
Miembro

RIVAS MENDOZA MILAGROS ISABEL
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: EL CONTROL INTERNO OPERATIVO Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS MICRO EMPRESAS DEL PERÚ, CASO: MG SERVICE & TRADE E.I.R.L. - CHIMBOTE, 2024 Del (de la) estudiante MAZA VILLAVERDE YADIRA MILAGROS, asesorado por GONZALES RENTERIA YURI GAGARIN se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 4% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

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

Chimbote, 25 de Julio del 2024



Mgtr. Roxana Torres Guzman
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

Dedicatoria

Dedico este trabajo de investigación a todos aquellos que han sido mi apoyo incondicional a lo largo de este arduo pero gratificante camino.

Primeramente a Dios, por ser fuente de toda sabiduría y fortaleza, por guiar mis pasos y sostenerme en los momentos de duda y dificultad. Su gracia ha sido mi luz en el camino y mi inspiración para perseguir la excelencia en todo lo que hago.

A mi familia, resaltado a mi Mamita Consuelo y mis padres Milagros y Jorge, por su amor inquebrantable y su constante aliento que me han dado fuerzas para seguir adelante en cada etapa de este proyecto.

A mis amigos y seres queridos, por comprender mi ausencia en momentos cruciales y brindarme su comprensión y ánimo en los momentos difíciles.

A mi Tutor Yuri Gonzales Rentería, cuya sabiduría y orientación han sido fundamentales en mi formación académica y en el desarrollo de esta investigación.

A todos aquellos que, de una forma u otra, han contribuido a mi crecimiento personal y profesional, este trabajo está dedicado a ustedes. Que sirva como un humilde tributo a su apoyo y como un testimonio de mi compromiso

Agradecimiento

Agradezco a Dios por su constante guía y bendiciones a lo largo de este proceso. Su gracia ha sido mi fuerza en los momentos de desafío y mi alegría en los momentos de celebración.

Quisiera expresar mi sincero agradecimiento a mi Mamita Consuelo Blas, cuyo amor, apoyo y comprensión incondicionales han sido el pilar fundamental durante el desarrollo de esta investigación. Sus palabras de aliento y gestos de ánimo han sido un constante recordatorio de que no estoy solo en este camino académico.

A mis padres, Milagros Villaverde y Jorge Maza, por su infinita paciencia, sacrificio y confianza en mí. Su constante apoyo emocional y su dedicación inquebrantable han sido una inspiración para mí en cada paso de este viaje.

A mis amigos cercanos, [en especial a Arely, porque le deje mi trabajo con tal de terminar esta tesis], por su compañerismo, motivación y alegría compartida. Su presencia ha iluminado los momentos más difíciles y ha hecho que los logros sean aún más memorables.

También quiero agradecer a todos mis docentes con gran exclusividad a mi asesor Yuri Gonzales Rentería, cuyo conocimiento experto y orientación han enriquecido mi experiencia académica y han contribuido al desarrollo de esta tesis.

Indice General

Dedicatoria	IV
Agradecimiento	V
Indice General	VI
Indice de Tablas	VIII
Índice de Cuadros	IX
Resumen	X
Abstract	XI
I. Planteamiento del Problema	1
1.1. Descripción del problema	1
1.2. Formulación del problema	6
1.3. Objetivo general	7
1.4. Objetivos específicos	7
1.5. Justificación	7
II. Marco Teórico	9
2.1. Antecedentes	9
2.1.1. Internacionales	9
2.1.2. Nacionales	12
2.1.3. Regionales	15
2.1.4. Locales	18
2.2. Bases Teóricas	20
2.2.1. Teoría de Control interno	20
a) Componentes del control interno operativo	22
b) Importancia del control interno operativo	24
c) Características del control interno	25
d) Limitaciones del sistema de control	25
e) Fases del sistema de control	26
2.2.2. Teoría de la gestión administrativa	27
2.2.3. Teoría de los resultados de la gestión	29
2.2.4. Teoría de las empresas	30
2.2.5. Teoría de las Micro y pequeñas empresas (Mype)	31
2.2.6. Régimen Mype Tributario	31
2.2.7. Marco conceptual	32
2.3. Hipótesis	33
III. Metodología	34
3.1. Nivel, Tipo y Diseño de Investigación	34

3.2.	Población y Muestra _____	34
3.3.	Variables. Definición y Operacionalización _____	35
3.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de información _____	38
3.5.	Método de análisis de datos _____	38
3.6.	Aspectos Éticos _____	38
IV.	Resultados _____	40
4.1.	Respecto al objetivo específico 1: _____	40
4.2.	Respecto al objetivo específico 2: _____	46
4.3.	Respecto al objetivo específico 3: _____	49
V.	Discusión _____	54
5.1.	Respecto al objetivo específico 1: _____	54
5.2.	Respecto al objetivo específico 2: _____	56
5.3.	Respecto al objetivo específico 3: _____	58
VI.	Conclusiones _____	63
6.1.	Respecto al objetivo específico 1: _____	63
6.2.	Respecto al objetivo específico 2: _____	64
6.3.	Respecto al objetivo específico 3: _____	65
6.4.	Respecto al objetivo general: _____	66
VII.	Recomendaciones _____	67
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS _____	68
	Anexos _____	74
	Anexo 01. Matriz de Consistencia _____	74
	Anexo 02. Instrumento de recolección de datos _____	76
	Anexo 03: Ficha técnica de los instrumentos _____	79
	Anexo 04. Consentimiento informado _____	83
	Anexo 05: Fichas Bibliográficas _____	84

Indice de Tablas

Tabla 1 Operacionalización de las variables **¡Error! Marcador no definido.5**

Índice de Cuadros

Cuadro N° 1 Resultados del Objetivo Específico 1	¡Error! Marcador no definido.	9
Cuadro N° 2 Resultados del Objetivo Específico 2		45
Cuadro N° 3 Resultados del Objetivo Específico 3		48

Resumen

Hay que tener presente, que para lograr los objetivos y metas establecidas por una empresa, es necesario que se implemente un sistema de control interno para que esto incida positivamente en la gestión administrativa; que permitirá tomar las medidas correctivas necesarias en cada proceso por esto el objetivo de la investigación fue: Determinar cómo el control interno operativo incide en los resultados de la gestión administrativa de las microempresas del Perú y de la empresa MG SERVICE & TRADE E.I.R.L. - Chimbote, 2024. la metodología que utilizada fue: Cualitativa, descriptiva, no experimental, bibliográfico y de caso, como técnica de recolección de datos fueron: La revisión bibliográfica y la entrevista. Los resultados que se obtuvieron fueron: El control interno operativo es aquel sistema que permite controlar las diversas actividades que se ejecutan en una empresa, evalúa y analiza los riesgos a los que se está expuesto, buscando soluciones que eviten que la empresa no alcance los objetivos determinados; incidiendo en la gestión administrativa y los resultados que esta obtenga. Además, de encontrarse que la empresa caso de estudio, no tiene correctamente implementado un sistema de control interno que asegure que la gestión administrativa tome las mejores decisiones en favor de la empresa. Se llegó a la conclusión: Que el control incide de manera directa en los resultados de la gestión administrativa, ya que evaluar y reconocer el riesgo que corre cada proceso de una empresa permite a la gestión tomar decisiones acertadas en el tiempo oportuno para lograr los objetivos planteados.

Palabras clave: Control interno operativo, gestión administrativa, microempresa.

Abstract

It must be kept in mind that to achieve the objectives and goals established by a company, it is necessary that an internal control system be implemented so that this has a positive impact on administrative management; which will allow the necessary corrective measures to be taken in each process. Therefore, the objective of the research was: Determine how internal operational control affects the results of the administrative management of microenterprises in Peru and the company MG SERVICE & TRADE E.I.R.L. - Chimbote, 2024. The methodology used was: Qualitative, descriptive, non-experimental, bibliographic and case, as a data collection technique were: The bibliographic review and the interview. The results obtained were: Internal operational control is that system that allows controlling the various activities carried out in a company, evaluates and analyzes the risks to which it is exposed, seeking solutions that prevent the company from achieving its objectives. determined; influencing administrative management and the results it obtains. In addition, it was found that the case study company does not have a properly implemented internal control system that ensures that administrative management makes the best decisions in favor of the company. The conclusion was reached: That implementing an internal control system by providing more transparent information on the development of the company both financially and economically, allows administrative management to have control, and ensuring that the objectives are met in the pre-established manner.

Keywords: Internal operational control, administrative management, microenterprise.

I. Planteamiento del Problema

1.1. Descripción del problema

Las microempresas son el impulso de la economía de Europa, ya que contribuyen al crecimiento económico y a la creación de nuevos puestos de trabajo, de aquí las microempresas constituyen los principales focos de atención política en la Unión Europea. Por ello, como menciona Vera (2022) “La Comisión Europea tiene como objetivos principales promover el emprendimiento y mejorar el entorno de negocios para las pymes, para garantizar la estabilidad social”. En base a ello la UE ofrece facilidades, pero para ello deben cumplirse ciertos requisitos para poder considerarse una microempresa. Las microempresas tienen la capacidad de transformar las economías, incentivar en la creación de empleos y promoviendo un crecimiento económico igualitario si recibiesen el apoyo correspondiente.

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

Las microempresas desempeñan un papel clave para el incremento potencial de la economía en América Latina, principalmente porque se caracterizan por su gran diversidad al momento de acceder al mercado, a la tecnología y al capital humano, asimismo la vinculación con otras empresas que es factor que afecta la productividad en las mismas. Son un componente crucial de la producción en la región, ya que la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2020) nos indican que éstas representan un aproximado del 99% de las empresas, brindando empleo a un 67% de los trabajadores, siendo su contribución al PIB relativamente baja lo que resulta de las carencias en sus niveles de productividad. Las microempresas en América Latina forman un conjunto muy diverso, que pueden ir desde aquellas microempresas de autoempleo que se encuentran en la informalidad hasta aquella

microempresa con alta eficiencia y con la capacidad de exportar. Si se diera la correcta aplicación de las políticas coordinadas y coherentes, las microempresas podrías llegar a ser objeto de cambio estructural ya que contribuiría a una mayor productividad.

Una comparación internacional acerca del aporte de las microempresas a la economía realizado por Pérez (2019) se realiza el análisis a los países de Chile, Colombia, México, Perú, Argentina y Brasil considerando de igual manera a algunos países de la Unión Europea. Las microempresas representan un 92.1% de participación en la economía, un 47.9% en el aporte a la empleabilidad, siendo en algunos países latinoamericanos mayores a los países europeos siendo la concentración de empleos de un 82% del total; con respecto a las exportaciones el porcentaje es reducido teniendo las microempresas sólo 1.2% de participación, siendo en menor instancia los países de Chile, Perú y México. Asimismo, en los países latinoamericanos los niveles de productividad son bajos en comparación a los países europeos.

En el Ecuador, las microempresas vienen representando más de un 90% de la totalidad de las empresas, y se destacan por ser de importancia para el país ya que se aportan en el aspecto económico y en el aspecto laboral, ya que contribuyen a la generación de puestos laborales. No obstante, al igual que cualquier otro tipo de empresa, dentro de este mundo globalizado existe la competencia, siendo esto el punto clave para lograr la supervivencia y continuidad a través del tiempo. Al competir en los diversos sistemas económicos existentes en la actualidad se da su desafío más grande, esto nos indica que el manejo de recursos financieros, la correcta gestión, el análisis de la competencia, entre otras; son algunos de los aspectos a tener en cuenta, pero que debido al gran desafío ha llevado a que las microempresas no puedan sostener sus propuestas de negocios a través del tiempo. (Rodríguez et al., 2019).

Un informe de CómexPerú (2021), señala que las cifras de las microempresas en el año 2021 representaron un 96% de la totalidad de las empresas del Perú, evidenciando un aumento en comparación con el año 2020. A raíz de lo ocurrido en la crisis mundial causada por la COVID 19, las microempresas se vieron afectadas por ello en el año posterior se inició con la reactivación económica de los diferentes sectores que comenzaron a recuperarse, ocasionando un incremento de sus ventas anuales. Asimismo la informalidad de estas microempresas ascendió en un 86% por encima de los datos que se registraron en el año 2020, y de estos datos se obtuvieron que un 47% contaban con menos producto financiero formal, el 76% no tiene un registro de las cuentas, un 81.7% de los trabajadores de las

microempresas son del contexto familiar de los dueños y un 87.1% no se encuentran afiliados a sistemas pensionarios.

Un informe de CómexPerú (2022), resalta los datos del INEI los cuales indican que en el sector privado del Perú se conforman principalmente por microempresas, y en el 2022 un 96.4% de los empleadores dirigen las microempresas, siendo la participación de las mismas de alta relevancia confirmando así su importancia en la productividad del país y generación de ingresos para las familias peruanas. La crisis de la pandemia de la COVID 19, las microempresas se vieron afectadas, no obstante, con la reactivación de la economía en los distintos sectores pudieron mejorar paulatinamente. Como menciona CómexPerú en el año 2022 se registró un aproximado de 6.1 millones de microempresas que se distribuyen a nivel nacional siendo esto un 11.9% mayor en comparación al año 2021, demostrando la recuperación de la operatividad de las microempresas, las cuales se han superado en comparación a las cifras registradas en el año 2019. Un informe del Diario El Peruano (2023), reporta que el Ministerio de Economía y Finanzas trabaja en el desarrollo de crecimiento de las microempresas, las cuales representan el 21% del Producto Bruto Interno y en su totalidad un 99% de la empleabilidad; son en su mayoría representadas por familias, ocasionando así que los controles internos sean mínimos, por ello la informalidad es una de las consecuencias de las mismas.

Enfocándonos en el control interno operacional, que se define como un procesos el cual implica el supervisar, dirigir y acomodar los procedimientos diarios de una entidad con la finalidad de mejorar la eficiencia así mismo garantizar que dichos procesos cumplan la normativa preestablecida, y para llevarlo a cabo se deben seguir pasos específicos: La planeación; es el inicio cuidadoso, ya que en esta etapa los administrativos establecen sus metas y los procedimientos de cómo lograrlos; el establecimiento de estándares, después de establecerse los objetivos en la fase previa se crean los estándares con los cuales se medirán su rendimiento ya sean cuantitativos o cualitativos; ejecución; la realización del trabajo previamente planteado, llevadas por trabajadores responsables siguiendo las normas.

El control está presente en distintos campos teniendo como función el analizar el desarrollo de los procedimientos que se desarrollen, ya que a través de este control se puedan levantar las modificaciones que verifiquen el logro de las actividades estipuladas. Un adecuado sistema de control interno operativo, forma parte importante de una empresa correctamente estructurada, pues esta garantiza que se realicen las actividades económicas de manera conforme. Cordovés (2019), señala que su trabajo como auditor, le ha permitido observar

que los directivos al igual que los contadores, presentan dudas o no conocen a profundidad cuáles son los aspectos relevantes en un sistema de control interno. se debe tener en cuenta implementar el sistema de control interno en las mypes, para que así cada componente por el cual está estructurado, logre tener un proceso integrado, dinámico y completamente confiable. Si bien es cierto, el control operativo cuenta con objetivos, estos también se encuentran expuestos a diversos riesgos, dándose conforme las operaciones que se vayan ejecutando de manera diaria, que son dadas por distintos factores ya sean de manera interna o externa.

Para poder tener un mayor alcance sobre el control interno operativo citamos a Soscia (2021), quien se refiere como un proceso a cargo de los que conforman la empresa, como son los directores, el área administrativa y el personal de la empresa con la única finalidad de poder cumplir los objetivos planteados, además para que la empresa llegue a ello se deben cumplir con cuatro características que se vendrán mencionando: Deberá ser comparable, ya que se podrá verificarse las metas alcanzadas; medible, identificando los aspectos que se medirán; otra característica es la de analizar la diferencia de lo planteado con lo ejecutado, y por último ser preventivo con las medidas que se tengan expuestas. El control interno como tiene sus características, también corre posibles riesgos, en este caso Zambelli (2023), menciona que para que se pueda incrementar la rentabilidad se debe en lo máximo posible minimizar los riesgos que se puedan dar, por ello se debe tener en práctica las evaluaciones con frecuencia con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios o productos brindados por las empresas. El control interno, en el proceso administrativo representa una de las fases culminantes, ya que es aquella encargada de la identificación de desviaciones o alteraciones que los objetivos estén sufriendo, así mismo es un elemento esencial para la prevención de gastos innecesarios que las empresas realicen, la importancia de este sistema se basa principalmente en la capacidad que se obtenga de anticipar cuál sería el impacto financiero que derivará el incumplimiento de obligaciones ante las autoridades competentes.

Tomando ahora la definición de gestión administrativa, se explica que la administración es cuando una institución ya sea pública o privada tiene la capacidad de definir, alcanzar y evaluar los propósitos con el uso correcto de los recursos que se tengan disponible. El objetivo de poder construir una comunidad económicamente mejor es el principal desafío, la correcta supervisión de las empresas se basa en efectiva administración, ya que en gran parte la determinación y logro de objetivos económicos y sociales dependen de la competitividad del administrador. Esto se refleja en mayor relevancia en la administración

pública ya que su papel resulta de mayor importancia para el desarrollo social y económico de un país cada vez más acentuada de procedimientos que con anterioridad se le apartaban al sector privado, por ende toda entidad depende de la administración para poder lograr sus metas y objetivos.

En la actualidad al vivir en un mundo competitivo, donde la creación de las microempresas no solo importa para mantener una buena economía sino además que se cuente con una correcta gestión administrativa para que la empresa se fortalezca. Las microempresas vienen atravesando problemas vinculadas con las actividades internas, afectando directamente a la toma de decisiones de parte de la administración y que disminuye en gran medida al aumento de su rentabilidad y sostenibilidad. En base a esto las microempresas deben implementar principios fundamentales de la administración para que cumplan de manera efectiva con los objetivos planteados.

La gestión administrativa conocida actualmente, viene del resultado de diversos aportes que se tuvieron con el transcurso del tiempo; como por ejemplo: Confucio en los años 551 – 479 a.C. siendo un filósofo reconocido señaló, los trabajadores de las entidades públicas deberían de conocer correctamente la situación del país a fin de poder resolver los problemas que se presentasen evitando que se seleccionen por favoritismo contando así con personas honradas; Adam Smith nacido en los años (1723-1790) siendo economista y filósofo se reside en dos principios, la correcta división del trabajo y la libre competencia son dos acciones que resultan necesarias para contribuir al aumento del nivel de producción. La gestión administrativa en una revisión sistemática realizada entre los años 2020 y 2022, se define como el conjunto de actividades las cuales se deben dirigir de manera constante y ordenada, mediante un trabajo organizado por los directores quienes son los principales responsables del éxito de la empresa. Es un cúmulo de decisiones que se tienen en cuenta para el logro de las metas a corto y largo plazo desarrollando diversas técnicas y/o estrategias para resolver los obstáculos que se presenten mediante los procesos. Tiene como finalidad la de conseguir propósitos estableciendo una metodología de acción mejorando condiciones de eficiencia y eficacia. (Pacheco, 2023)

En base al contexto descrito de la problemática definida, se viene considerando a la empresa Mg Service & Trade E.I.R.L. (Empresa Individual de Responsabilidad Limitada) identificada con número de RUC 20602683321 cuyo domicilio fiscal se encuentra en AV. Collasuyo Mza. Ñ Lote. 9 P.J. 2 De Junio (1 Cdra. Antes De Cevichería Darío) Ancash - Santa – Chimbote, cuya actividad principal es la del mantenimiento y la reparación de

vehículos automotores asimismo como actividad secundaria realiza la venta de partes, piezas y accesorios para vehículos automotores. La problemática se puede fundamentar cuando se ve reflejado el desorden en el desarrollo de sus actividades de control y como esto ocasiona que el gerente no esté correctamente informado de la situación de la empresa, dando como resultado que no se tomen las medidas adecuadas para mejorar los problemas que por una falta de control no se están detectando de manera oportuna, y por ende tampoco se están solucionando. Por ejemplo, al cierre del año 2023, el gerente no tiene los datos verídicos del stock de su mercadería o repuestos que se utiliza para brindar los servicios de mantenimiento, por ende se da a entender que los trabajadores no tienen conocimiento de la importancia del control; ya que al no tener estos datos que resultan de importancia, se pueden realizar gastos innecesarios. Supongamos que un día se realizaron cinco servicios de mantenimiento utilizando cierta cantidad de materiales para ejecutarlo, y al día siguiente realizan brindan la misma cantidad de servicios al mismo precio que se brindó el día anterior, utilizando más insumos de lo normal; basándonos en este supuesto, al no haber ese control operativo los trabajadores no pueden darse cuenta que están gastando de más por un mismo porcentaje de ganancia. Así mismo se observa que cada cierta temporada, de un mes a otro las ventas disminuyen y esto se puede debe a la insatisfacción de los clientes, y al no tener ese control o supervisión de actividades no se pueda llegar al punto del problema que ocasiona ese grado de incomodidad de los clientes con el servicio brindado.

Encontrando estos problemas que ya traen consecuencias al corto plazo, encontramos la necesidad de la implementación de un control interno operativo y resaltamos que al no tener el gerente conocimiento de cómo se vienen desarrollando las actividades dentro de su empresa, no puede tomar las decisiones necesarias para detectar y solucionar los errores que se tengan durante los procesos de la actividad económica, es por ello que finalmente identificando este problema que se encontró se llegó a plantear el siguiente enunciado de problema.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es la incidencia del control interno operativo en los resultados de la gestión administrativa de las microempresas del Perú y de la empresa MG SERVICE & TRADE E.I.R.L. - Chimbote, 2024?

1.3. Objetivo general

Determinar cómo el control interno operativo incide en los resultados de la gestión administrativa de las microempresas del Perú y de la empresa MG SERVICE & TRADE E.I.R.L. - Chimbote, 2024

1.4. Objetivos específicos

- Describir la importancia del control interno operativo y su incidencia en la gestión administrativa de las microempresas del Perú
- Describir la importancia del control interno operativo en la gestión administrativa de la microempresa Mg Service & Trade E.I.R.L. - Chimbote, 2024.
- Realizar una matriz de análisis respecto a la incidencia del control interno operativo en los resultados de la gestión de la microempresa Mg Service & Trade E.I.R.L. - Chimbote, 2024.

1.5. Justificación

Teórica: En diversas empresas de nuestro país, se conoce la existencia de la necesidad de aplicar correcta y razonablemente la definición del control interno operativo y su incidencia en la gestión administrativa, es así que en la presente investigación se permitirá contribuir en ese vacío de conocimiento en el mundo de las empresas y resaltando la empresa en estudio, para cuando exista la necesidad de la gestión administrativa, con incidencia en el sector comercio.

Práctica: Una vez que se tengan los resultados obtenidos de la investigación, esta procederá a ser comunicada al representante legal de la empresa o quien haga sus veces, y a las demás microempresas a través de artículos científicos que servirán para su aplicación y así de manera positiva influir en la generación de información idónea que conlleva a la contabilidad de gestión administrativa para la toma de decisiones.

Metodológica: En la presente investigación, la cual los resultados obtenidos serán en base a la aplicación de una metodología del proceso de investigación, el cual se dará inicio con la identificación de la problemática la cual fue explicada con anterioridad, posteriormente se plantearon objetivos y se aplicarán a las técnicas y procedimientos seleccionados para la obtención de dichos resultados, teniendo en cuenta el ámbito geográfico tanto a nivel nacional como regional.

Como ya es de conocimiento, las investigaciones deberán generar oportunidades de estudios superiores para llegar a un mayor alcance, por ello los resultados que se obtendrán tendrán la finalidad de ser consideradas para futuros antecedentes de futuros investigadores, dando relevancia a nuestra Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, para que opten por tomar los datos encontrados en la ejecución del proyecto de investigación.

II. Marco Teórico

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

En la presente investigación se entenderá por antecedentes internacionales a todo trabajo de investigación que haya sido realizado en diversas partes del mundo, con excepción del Perú, que hayan considerado las mismas variables de estudio, unidad de análisis y sector económico para que haya concordancia con la presente investigación.

Salcedo (2021), en su tesis titulado: La estructuración del control interno en las organizaciones, importancia e implementación. Tuvo como objetivo general: Diseñar una metodología práctica en las organizaciones con el propósito de optimizar sus recursos, aumentando su productividad y maximizando su eficacia y eficiencia a través de la estructuración de un control interno que responda a las necesidades de crecimiento en los mercados. Los resultados que se llegaron a obtener fueron; que las organizaciones en su gran mayoría no cuentan con la correcta implementación del sistema y estructuración del control interno, ya que la mayoría presenta inconformidades y altos riesgos que no tienen alternativas de solución. Llegó a la siguiente conclusión: La correcta implementación del modelo COSO contribuye a mejorar la estructuración del control interno de una empresa, influyendo de manera positiva en la eficiencia y eficacia de las actividades que se desarrollan y además ayuda a optimizar los procesos proporcionando confiabilidad al momento de lograr objetivos, ya que se maximiza sus recursos brindando información más certera y oportuna. El control interno, surge por la necesidad de las empresas de prevenir o aminorar los diversos riesgos que las organizaciones ya sean públicas o privadas puedan afrontar, por ello es necesario que se implemente si se quiere lograr una mejora significativa en la situación financiera. El sistema de control debe: Establecer una idea organizaciones, resaltando la importancia de la segregación de funciones y responsabilidades, así como generar independencia entre las distintas áreas fomentando así la eficiencia de los procedimientos generados, evitando riesgos y conflictos. Salvaguardar los activos y los bienes de las empresas ante cualquier riesgo que se genere a lo largo de los procesos. Impulsa la información veraz, oportuna y accesible, que proporcione la facilidad de tomar decisiones y generar reportes a terceros en un nivel jerárquico.

Pérez (2021), en su tesis titulada: Desarrollo de un sistema para obtener la trazabilidad comercial y gestión administrativa de una empresa. Tuvo como objetivo principal: Incorporar al ERP actual los módulos de gestión comercial y gestión administrativa de la empresa mediante una aplicación web. La metodología que se ha seguido es en base a un enfoque en incrementos, que quiere decir que cada itinerante se obtuvo una versión funcional del producto que posteriormente se realizaron secuencias basadas en un modelo en cascada, las cuales se realizan en cuatro fases diferentes por iteración: Análisis, diseño, implementación y pruebas. Se llegó a los siguientes resultados: La realización del TFG se han adquirido conocimientos de lo que significa la implementación de un programa de interacción, resaltando la importancia del trato con el cliente, mejorando la comunicación con ellos. Se llegaron a las siguientes conclusiones: Se ha cumplido en la creación de la página web, se obtiene la trazabilidad y gestión administrativa que necesitaba la empresa; además está contribuyendo al aumento de sus ventas ya que el sistema aplicado le permite llegar a más clientes y dar más facilidades de adquisición, y permite que los datos estén mejor organizados contribuyendo así a una mejor comprensión que traerá como resultado planificar mejores estrategias y realizar mejores toma de decisiones para afrontar posibles riesgos que se presenten durante los procesos. Es importante que se consiga una adecuada adaptación y prevención de cambios que se den en el entorno empresarial, y esto se consigue gracias a la buena integración de los diversos departamentos con los cuales este estructurado. La organización con la que cuenta una empresa, tiene como finalidad el garantizar la creación de valor en vista al cliente para así tener una buena relación con los mismos. Por lo tanto es de suma importancia el establecer una estrategia óptima de gestión, ya que asegura así el éxito de la empresa y su política.

Bravo (2020), en su trabajo de tesis: Modelo de gestión del riesgo operativo para el control de la gestión financiera en el Instituto Superior Tecnológico para el desarrollo ISPADE. Tuvo como objetivo general: Proponer un modelo de gestión del riesgo operativo para el control de la gestión financiera en Instituto Superior Tecnológico para el desarrollo ISPADE. Tuvo una metodología utilizada fue cualitativa – semicuantitativa. Los resultados obtenidos resaltaron que no se tienen identificadas las necesidades pudiendo ocasionar un posible riesgo, además no se tiene elaborado un presupuesto trayendo consigo pérdidas por falta de información; en el área contable se encuentran deficiencia en los registros ocasionando la obtención de multas; en su caja chica no había un correcto reporte, por ello se reflejaban pérdidas de dinero ya que no se tenía el cuadro de los valores. En base a los resultados se

concluyó que el modelo de la gestión de los riesgos operativos que fueron presentados al instituto trajo como consecuencias buenos resultados debido a que contribuyó a la identificación de las decadencias que afectaron el correcto funcionamiento institucional, además resulta de una manera fundamental para las empresas, que buscan optimizar los recursos y así ser sostenibles con el transcurrir del tiempo, la correcta aplicación de modelos de gestión resulta relevante para las empresas, ya que se identificó que la mayoría cuenta con un nivel de informalidad en los registros que tienen de su información contable, financiera; aumentando así que las actividades tengan una mejor supervisión y así asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales. La gestión ayuda a mantener estándares de calidad de los procesos, lo cual resulta beneficioso para que se acredite un organismo de control.

Medrano (2021), en su trabajo de tesis titulada: Gestión de la calidad en la Unidad de Educación Continua y Posgrado (UECP) de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Carazo, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, tuvo como objetivo general analizar los factores que determinan la gestión de calidad en la Unidad de Educación Continua y Posgrado. La metodología que se utilizó fue: Cuantitativa – exploratorio – descriptivo y correlacional, ya que se tiene que estudiar y describir la variable propia. En base al instrumento de recolección de datos que fue la encuesta la cual se aplicó a los usuarios, a los funcionarios y la plana docente siendo estos los principales pilares para que se lleve a cabo una buena gestión, después del resultado obtenido y recopilar la información necesaria. En el primer resultado obtenido que era la identificación de la clasificación de género que era directamente para los estudiantes, se obtuvo que más del 60% eran mujeres; en el segundo resultado se obtuvo que un 85% representaron aquellos estudiantes con los cursos de maestría que solo lo realizaban por la necesidad al trabajo, es por ello que se optó por seguir manteniendo este servicio e implementar el doctorado, en general se obtuvo ciertas complicaciones y limitaciones con respecto a buscar ser perfecto con el currículum, no solo eso sino también con la parte de la infraestructura de la facultad. Se llegaron a las siguientes conclusiones: Con el modelo propuesto y el cual fuer mejorado en el área de la educación pudo contribuir en los buenos resultados, ya que estuvo direccionado a diversas estrategias en los directivos, administrativos, en la estructuración y financiera de la facultad todo sea para mejorar constantemente y seguir monitoreando hacia un objetivo.

2.1.2. Nacionales

En la presente investigación se entenderá por antecedentes nacionales a todo trabajo de investigación que haya sido realizado en diversas ciudades del Perú, sin considerar la ciudad donde se encuentra ubicada la empresa de estudio, que hayan considerado las mismas variables de estudio, unidad de análisis y sector económico para que haya concordancia con la presente investigación.

Castro (2021), en su tesis titulada: Sistema de control interno operativo para mejorar la gestión administrativa en la empresa BURGA & ASESORES ASOCIADOS SCRL, Chiclayo 2018. Tuvo como objetivo general: Elaborar un sistema de control interno operativo para mejorar la gestión administrativa en la empresa Burga & Asesores Asociados SCRL, 2018. La metodología que se utilizó fue: Descriptiva, de diseño no experimental transversal, utilizando como instrumento de recolección de datos, un cuestionario y análisis documental aplicado a una muestra de 16 trabajadores. Los resultados fueron: En base al primer componente que es el entorno de control, no se tiene el correcto conocimiento de cómo debe estar correctamente implementado, ya que no se cuenta con un organigrama que especifique de manera ordenada cada área fundamental de la empresa, no se tiene implementado un Manual de Organización y Funciones con la única finalidad de aclarar las funciones de cada miembro de la empresa, para así establecer actividades y la responsabilidad de cada una de ellas. En las actividades de control, se debe garantizar el cumplimiento de las políticas establecidas; ya que las actividades de control tienen un apego con la normativa empresaria, realizando controles y supervisiones de cada operación, en la información y comunicación se encontró deficiencias ya que no influye en la toma de decisiones de gerencia; ya que este componente da conocimiento de la situación real de la empresa de manera periódica y el de realizar un informe sobre el desenvolvimiento de los trabajadores. En el componente evaluación de riesgos, se debe realizar más supervisiones en la que podrían identificarse diversas deficiencias contables, asimismo supervisar que los trabajadores desarrollen correctamente sus funciones en sus áreas correspondientes para así redactar informes donde se detalle lo encontrado. Se concluyó que en la empresa caso, debe diseñar un sistema de control interno operativo para mejorar la gestión administrativa en la empresa caso, debe mejorarse en el ambiente de control, difundiendo el conocimiento de la misión y visión de la empresa, y la práctica correcta de los valores, así también poder aplicar métodos de evaluaciones que permitan manejar ciertas situaciones que compliquen las actividades laborales.

Manuyama et al. (2021), en su trabajo de tesis titulado: Sistema de control interno operativo, para mejorar la gestión de inventarios de la empresa SIERRAS Y HERRAMIENTAS FORESTALES SAC de la ciudad de Pucallpa – 2019. Se planteó como objetivo general: Demostrar por qué es tan importante un sistema de control interno operativo dentro de la empresa. Tuvo como metodología: Investigación experimental, correlacional, aplicando un cuestionario y una encuesta como instrumentos de recolección de datos, la población fue conformada por los 20 trabajadores de los almacenes. Los resultados fueron: Que se implemente el sistema de control interno de la empresa que sea verdaderamente operativo, con lo que se debe contar con un método establecido para el buen manejo del control; en base al componente gestión de inventarios, se presenta ausencia de normativas que estipulen el comportamiento del personal de almacén, además el costo de inventarios refleja excesivos gastos para la empresa, se encontraron algunos indicadores operativos que se tienen que analizar que evitan el correcto avance de la empresa. Se concluye: Que al no contar con un eficiente sistema de control interno, ya que no se tiene un procedimiento establecido para sus procesos correspondientes sólo utilizar procesos tradicionales para realizar controles dentro de sus áreas, encontrándose deficiencias al momento de obtener sus resultados, ya que no eran los propósitos que se querían alcanzar. Al mejorar las actividades del control dentro de la empresa, permitirá que se evalúen cada procedimiento, y así encontrar las carencias que se puedan tener, para plantear alternativas de solución con el propósito de erradicar o aminorar dichas carencias. Al no existir los procedimientos del control, la política de inventario es el inadecuado se propone implementar un correcto sistema de control interno de operación para almacén de la empresa el cuál se representará en base a los tres procesos: planificación y organización, recepción y almacenamiento.

Espinoza (2023), en su tesis titulada: Control Interno y su Influencia en la Gestión Administrativa de la Institución Educativa José Carlos Mariátegui de El Porvenir 2022. Tuvo como objetivo principal, el determinar de qué manera el control interno influye en la gestión administrativa de la Institución Educativa José Carlos Mariátegui de El Porvenir 2022. Se utilizó como metodología; un enfoque cualitativo, tipo correlacional y nivel descriptivo, teniendo también un diseño no experimental aplicando como instrumento de recolección de datos el cuestionario. Se obtuvieron como resultados: Las variables, que fueron los componentes del control interno, fueron definidos como nivel moderado ya que se encuentran muchas deficiencias en cada uno de ellos. En el ambiente de control, existe una relación estrecha con la gestión administrativa, ya que se tiene una estructura adecuada, se

organizan las funciones correspondientes a cada personal generando así que la gestión administrativa se desarrolle de manera adecuada. En la evaluación de riesgos, no se lleva un control y esto trae como consecuencia que la presencia de riesgos sea mayor e impidan que se cumplan los objetivos, generando que no influya en la gestión administrativa. Las actividades de control no cuentan con los elementos necesarios para su optimización, no se tiene documentos formales con referencia a segregar funciones. La información no se transmite de manera correcta a todas las áreas correspondientes, por ende no permite una buena gestión. La supervisión no se realiza de manera constante, dando un resultado de incumplimiento de los procesos programados previamente. Se concluyó: El control interno genera una influencia positiva en la gestión administrativa, ya que se resalta que contar con un control debe establecerse de la gestión de los miembros que conformen la empresa, añadiendo procedimientos de control que contribuyan a integrar funciones y así tener una correcta gestión administrativa que pueda permitir tener un seguimiento adecuado y resultados que estén direccionados a cumplir logros y metas establecidas por la empresa.

Quispe (2023) en su tesis titulada: El Control Interno y su incidencia en la gestión administrativa de la sub gerencia de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Puno, Periodo 2020-2021. Tuvo como objetivo principal, el determinar la incidencia del control interno en la gestión administrativa de la subgerencia de Tesorería. Tuvo como metodología, enfoque cualitativo de tipo no experimental y con un nivel descriptivo. Los resultados obtenidos fueron: Se cuenta con un sistema de control, pero se observa que es deficiente y esto genera que la planificación no sea la adecuada; al no tenerse correctamente implementado por lo que no se cuentan con los documentos necesarios que se vinculen y mejoren directamente la gestión administrativa, la información sobre la importancia de la implementación del sistema no es la adecuada y no todas las áreas tienen conocimiento de esto. En base a los resultados se llegaron a las siguientes conclusiones; la empresa caso de estudio no cumple con el logro de la gestión operativa, debido a que no se cuentan con lo necesario para que el control interno influya en las funciones que realizan las diversas áreas operativas, asimismo se comprende que el modelo del control interno permite el fortalecimiento en la planificación en la cual resalta en el establecimiento de metas y objetivos, estos lineamientos dentro de la empresa caso marchan de una manera adecuada, logrando así la eficacia de las operaciones realizadas.

2.1.3. Regionales

En la presente investigación se entenderá por antecedentes regionales a todo trabajo de investigación que haya sido realizado en cualquier distrito de la región Ancash, sin considerar el distrito donde se encuentra ubicada la empresa de estudio, que hayan considerado las mismas variables de estudio, unidad de análisis y sector económico para que haya concordancia con la presente investigación.

Corpus (2019), en su trabajo de tesis titulada; Influencia del sistema de control Interno en la gestión administrativa de la empresa Hidrandina Sa. Unidad De Negocios Chimbote, 2015-2016. Tuvo como objetivo principal el investigar de qué modo el sistema de control interno influye en la gestión administrativa de la empresa Hidrandina S.A Unidad de negocios, Chimbote en los periodos del 2015-2016. La metodología que se utilizó fueron los métodos inductivos y analíticos con un diseño de investigación descriptiva cualitativa no experimental, utilizándose como instrumento de recolección de datos fue la encuesta aplicada al área administrativa de la empresa caso. Se obtuvieron los siguientes resultados: El establecimiento y difusión del sistema de control interno no es correctamente informado a las diversas áreas de la empresa. El sistema de control es una herramienta que sirve para garantizar la protección de los recursos ya que regula su uso en las operaciones que se realicen para lograr objetivos, cuenta con un ambiente de control adecuado, generando así que los miembros de la empresa desarrollen sus actividades de manera eficiente, el área administrativa es la encargada de realizar actividades de supervisión para así mejorar procesos y evitar riesgos, las actividades de control se realizan de manera constante y se consideró que los recursos son administrados de la mejor manera gracias al control interno. Se llegaron a las siguientes conclusiones: La influencia del sistema de control interno en la gestión administrativa es directa y relativa, no obstante este sistema no es de conocimiento de todos los miembros de la empresa, debiendo mejorar en ese aspecto, ya que si todos tienen el conocimiento necesario podrán contribuir a que el sistema se desarrolle correctamente y contribuya a mejorar la gestión administrativa, asimismo el grado de incidencia del componente ambiente de control en la eficiencia y eficacia operativa es directa y relativa, al realizarse evaluaciones constancias, permitirá a la empresa a prever riesgos y tomar alternativas de solución, para que no interrumpa el correcto funcionamiento de la empresa para lograr objetivos. La gestión administrativa optimiza el uso de los recursos, ya que al tener un control puede adoptar medidas que prevalezcan el cuidado de los activos de la empresa.

Vásquez (2019), en su tesis titulada: Control Interno y su incidencia en la gestión financiera de la empresa Medical S.R.L. – 2017. El cual tuvo como objetivo principal el determinar el Control interno y su incidencia en la gestión financiera de la empresa Medical S.R.L. – 2017. La metodología que se utilizó fue básica y método descriptivo con un diseño no experimental con la técnica de la encuesta y el instrumento de recolección de datos, cuestionario. Los miembros de la empresa no tienen el conocimiento ideal acerca de la implementación de un sistema de control generando así que no se mejore la eficiencia de dicho sistema y este no influya en mejorar la gestión de la empresa. El área de riesgos no está correctamente establecida, sin embargo se acepta que contar con un control permitirá que se evalúen metas y objetivos de la empresa para así encontrar las deficiencias de las mismas, por ende se indicó que si tiene planificado, ejecutado y evaluado un sistema de control, se contribuirá a la mejora de la gestión de la empresa que permitirá alcanzar los logros y metas establecidos. Se concluye; al establecerse el sistema de control interno basándose en el modelo COSO y sus parámetros característicos para así encontrar una mejora en la gestión empresarial, no obstante se encontraron deficiencia en cada proceso que se ha realizado, esto genera que el sistema no se desarrolle de la manera adecuada, ya que los procesos deben estar correctamente supervisados garantizando su cumplimiento orientado al logro de los objetivos. El ambiente de control es el adecuado, no obstante al no contar con una segregación de funciones, impide que los miembros de la empresa conozcan firmemente el papel que desempeñan en la empresa para alcanzar los propósitos establecidos. Se propuso las mejoras de los resultados obtenidos al análisis del sistema de control interno contable que son necesarias para poder fortalecer la gestión financiera de la empresa Medical SRL.

Pantoja (2021) en su trabajo de investigación titulada “Caracterización Del Control Interno de las micro empresas del sector comercio en el Perú Caso: Empresa Negocios Lucy E.I.R.L. – Huaraz, 2020”. Se tuvo como objetivo general: Determinar las características del control interno de las micro empresas del sector comercio en el Perú caso empresa Negocios Lucy E.I.R.L - Huaraz, 2020. Se utilizó la siguiente metodología: Diseño no experimental-transversal, de un tipo descriptivo, utilizándose para la recolección de datos como técnica la encuesta, en la cual se aplicó un cuestionario de 15 preguntas al gerente de la empresa; teniéndose como resultados: Que la empresa tiene implementado un código de ética, plan estratégico y además realiza evaluaciones parcialmente a su personal; ya que se cuenta con diversidad de herramientas para identificar riesgos, así como un equipo especial para dicha área. Cuenta con el manual de organización y funciones (MOF), además de brindar de

manera oportuna la información dándose una comunicación vertical y horizontal. Se llegaron a las siguientes conclusiones en base a los resultados obtenidos: Las empresas no tienen implementado un sistema de control interno de manera ideal, ya que no se cuenta con el personal y recursos financieros adecuados, no cuenta con herramientas gestión como el MOF o el RIT que son documentos que contribuyen a mejorar los procedimientos de control, tampoco determinar que procedimientos seguir para identificar riesgos y buscar sus alternativas de solución de manera inmediata para que no interfiera en los propósitos. Al tener estas deficiencias no se puede tener un correcto control interno, ya que al implementarlo de manera adecuada traerá que este ayude a la gestión administrativa ya que detecta, evita riesgos y protege los intereses de la empresa

Solis (2021), en su tesis titulada: 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 cual planteó como objetivo principal: 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. Tuvo una metodología cuantitativa y un nivel correlaciones, donde el diseño fue no experimental – correlacional; con una población y muestra que cuenta con los trabajadores de la empresa caso de estudio aplicándose como técnica la encuesta y como instrumento de recolección el cuestionario. Los resultados obtenidos fueron: Al contar con un código de ética constitucional elaborado e implementado por la alta dirección, se aumenta la seguridad y la eficiencia y eficacia de las operaciones. Cuenta con un organigrama, esto genera que se tengan debidamente establecidas las funciones de cada área para así controlar las actividades que cada una realiza, no obstante no se realizan evaluaciones de riesgos que no permite que se identifique ni se analicen que riesgos pueden evitar el logro de objetivos empresariales; asimismo se realizan diversas actividades de supervisión que contribuye a la mejora de la gestión. Por último, se encontró que no se cuenta con procedimientos preestablecidos, documentados e implementados de un sistema de control interno, generando que la gestión administrativa no tenga conocimiento del desarrollo de la empresa y por ende no tome decisiones que encaminen a la empresa a cumplir los logros esperados. Llegando a las siguientes conclusiones: Que el control interno incide de manera significativa en la gestión administrativa. Mediante los componentes del sistema de control se busca lograr el cumplimiento de manera eficiente de las actividades del proceso de una empresa,

Delgado (2021), en su trabajo de tesis titulada: Control interno de los procesos operativos para la mejora de la gestión operativa de la empresa Hotelera Libertad de Lambayeque, tuvo como objetivo general: Evaluar los controles internos habidos en los procesos operativos y determinarlos si esta gestión operativa es competente en la empresa hotelera. Teniendo como metodología un diseño cuantitativa-descriptivo y no experimental; como instrumento de recolección de datos se realizó una encuesta que se aplicó a los trabajadores y administradores. Se obtuvieron los siguientes resultados; Se encontraron deficiencias en su control interno, que recaen en los componentes, pese a que los indicadores de calidad, eficiencia y eficacia son aceptables, no se puede mejorar ya que se identificó que no realizan la elaboración de sus propios medios para medir como se va desempeñando la empresa, resultando esto ser negativo para la empresa porque no aporta a la planificación ni la toma de decisiones para una mejora. No cuentan con un manual de políticas, ocasionando que todo el proceso de control sea deficiente y no sea consecuente con el logro de objetivos, además se tiene una estructura en su organización muy simplificada que limita que la empresa alcance su máximo potencias, asimismo en su reglamento se estipulan funciones que resultan poca en comparación con la práctica que se desarrolla diariamente, por ende no se está dando la información veraz. En base a estos resultaron, obtuvieron los siguientes resultados: El control interno es aquel procedimiento que permite mejorar las decisiones que se tomen en base a los riesgos que se encuentren en dicho proceso, para que así se logre alcanzar los objetivos previamente planteados, los componentes de control resultan factores importantes que permiten que se desarrollen diversos procedimientos de manera eficiente, identificando con anticipación algún error o riesgo que se pueda suscitar.

2.1.4. Locales

En el presente trabajo de investigación se entenderá como antecedentes locales a todos los trabajos de investigación que se hayan realizado por otros autores del Distrito de Chimbote que coincidan con las variables, unidad de análisis y el sector económico productivo similares a nuestra investigación.

Copitan (2023), en su tesis titulada: Incidencia del control interno en la contabilidad de gestión de las pymes del Perú Sector turismo: Caso “Empresa de Servicios Turísticos Lucho Tours SAC” – Huaraz, 2023. Cuyo objetivo general fue: Describir la incidencia del control interno en la contabilidad de gestión de las PYME del Perú, sector turismo: Caso Empresa de servicios turísticos Lucho Tours S.A.C. – Huaraz,2023. La metodología que se utilizó fue:

Nivel de investigación descriptivo simple, de tipo cualitativo, el diseño no experimental-descriptivo, la muestra y la población fue la empresa de servicios turísticos Lucho Tours S.A, C. de Huaraz, los instrumentos de recolección de datos fueron las fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas. Los resultados fueron: Se encontraron deficiencias en el control interno, debido a que no se tienen estipuladas normas y procedimientos, al no realizar verificación o planes de contingencia que actúen ante la presencia de cualquier riesgo, tampoco se realizan supervisiones, evidenciando que no se conoce si las funciones se ejecutan de manera correcta, y al haber una falta de comunicación no se están alcanzando los resultados que se esperaban de la gestión administrativa. Se concluyó: Que el sistema de control está incidiendo notoriamente en la gestión de la empresa, debido que al no aplicarse un correcto control está generando que las decisiones y resultados de la gestión sean decadentes, dado que no se cumplen los objetivos y metas que se tienen dentro de un plazo establecido. El ambiente de control, no es el adecuado; no se realizan evaluaciones a las actividades, generando que no se identifiquen los posibles riesgos que afecten los recursos de la empresa. La comunicación es nula, y se identificó al analizar que los trabajadores no tienen conocimiento de las políticas de la empresa, y la falta de supervisiones de cada proceso no permite que se tome las decisiones adecuadas para aminorar deficiencias que no contribuyan positivamente en el crecimiento empresarial. Al no aplicarse adecuadamente cada uno de los componentes del sistema de control, genera que no se desarrollen las actividades de manera positiva incidiendo en la gestión que desarrolla la empresa.

Lezcano (2022), en su tesis titulada: El Control Interno y su Influencia en la Gestión de las Empresas del Perú: Caso JC Astilleros S.A. - Chimbote, 2021. Tuvo como objetivo general: Determinar y describir la influencia del control interno en la gestión en las empresas del Perú y de la empresa JC Astilleros S.A. – Chimbote, 2021. La investigación tuvo la siguiente metodología: Diseño no experimental – bibliográfica – documental y de caso utilizando para el recojo de información las fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas cerradas que se aplicó al gerente a través de la técnica de la entrevista, obteniendo los siguientes resultados; en el componente ambiente de control , la empresa cuenta con un plan estratégico y operativo que fomentan la integración de los trabajadores t un plan de formación anual; en la evaluación de riesgos se cree que los controles son necesarios para mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión; en las actividades de control se detectaron que cuentan con procedimientos internos para garantizar la correcta rendición de cuentas; la información y comunicación es idónea ya que se dan de manera instantánea para tomar decisiones

oportunas; en la supervisión se identificó una correcta autoevaluación continua que contribuye al desarrollo de planes de mejora. Se concluye que el sistema de control implementado en la empresa repercute de manera positiva en el funcionamiento de la misma, aunque se pide siempre una actualización de información continua.

Torrejón (2020), en su trabajo de tesis titulado: El control interno y su influencia en la gestión financiera de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: Caso Empresa “Tango Lounge EIRL” – Nuevo Chimbote, 2018. Tuvo como objetivo general el, describir la influencia del control interno en la gestión financiera de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “Tango Lounge EIRL” de Nuevo Chimbote, 2018. Utilizando un diseño de la investigación no experimental-descriptivo-bibliográfico-documental y de caso, asimismo para el recojo de información se utilizaron las técnicas de: fichas bibliográficas, cuestionario de preguntas cerradas. Se obtuvieron los siguientes resultados: No se tiene un ambiente de control implementado de manera correcta, por ende en el ambiente de control, la dirección apoya el establecimiento del control interno por ello si se tiene establecidas políticas que contribuyan a ello, se manejan documentos como el MOF y el ROF que son vitales para una buena implementación, aunque sin embargo no se difunden las metas de manera transparente, no capacita ni evalúa a sus trabajadores.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Teoría de Control interno

La Teoría de Holmes (1994), explica que el control es principalmente dependiente del gerente y contribuye en conservar de la mejor manera los bienes con los que cuente la empresa, asimismo es de su obligación el garantizar su protección y una buena administración de los mismos para poder así prevenir diversos riesgos que se puedan dar, como por ejemplo los robos, las estadas, fraudes; que los que tengan un acceso directo al área contable pueden cometer, ya que todos los recursos de la empresa al momento de utilizarse se debe obtener la autorización del área de gerencia. También la teoría nos explica que la gerencia cumple más de una función dentro de la organización, como garantizar que la información contable que se tiene es verídica y confiable para una toma de decisiones asertiva, ya que en diversos casos contribuye a más de un aspecto importante para la empresa. Esto se resume en la importante de organizar de la mejor manera los procedimientos a realizar para el logro de los objetivos y metas que la empresa trazó en un primer momento, definiendo en cada proceso las medidas adecuadas para alcanzarlo. En los

últimos el control interno asume un papel vital dentro de las organizaciones, ya que se producen problemáticas internas que son ocasionadas en su mayoría por la ineficiencia y mal manejo de las gerencias, esto aumenta la importancia que toda el área administrativa y demás áreas que deban intervenir tengan claro la definición de lo que es y en que consiste el control interno.

Por lo que nos explica la teoría, se entiende que el control interno dentro de una empresa se dirige a la detección de errores y desacuerdos de una manera oportuna para poder intervenir a tiempo en todo lo que se dé en el desarrollo de las actividades; por ejemplo, el control interno debe darnos la seguridad de que la información dada en los estados financieros obtenidos son correctos y que se desarrollaron bajo un ambiente que disminuye la posibilidad de errores mayores que traigan consecuencias negativas; y si se llegase a dar el control interno debe tener lo necesario para poder descubrirlos y evitar cualquier tipo de riesgo mayor. Además, debemos de ser conscientes que todo lo expuesto no podría lograrse si la empresa no tiene bien establecidos sus objetivos y metas, y los procedimientos que logren alcanzarlos estén desarrollándose como se planteó en un primer momento y eso recae en la responsabilidad del gerente, por lo antes expuesto.

Teorías de Control interno según Koontz y O 'Donnell, estos autores en su teoría resaltan la importancia del control en la detección de errores que se pueden suscitar en las actividades que se estén desarrollando y así poder subsanar esas faltas e inconsistencias en beneficio de la empresa, ya que al corregirse a tiempo evitará que no se vuelva a generar y evitarán gastos para la empresa. Los controles que se vienen diseñando dentro de las empresas se realizan de manera sistemática ya que se dan a causa de la necesidad de implementar mejores controles administrativos en el desarrollo de las operaciones diarios con el fin del correcto funcionamiento de las actividades que se vengán desarrollando, y con el objeto de reducir los riesgos y en el caso que se den tener alternativas de solución para minimizarlas o erradicarlas. Cabe resaltar que las necesidades influyen para que las empresas puedan desarrollar un correcto funcionamiento en sus controles, como los objetivos individuales y organizacionales son necesarios para que los trabajadores sigan realizando de manera eficiente sus actividades para la realización de las metas y objetivos, recalando que los objetivos que se quieren obtener pueden ser distintos,

Es necesarios reconocer que en los tiempos en los que se planteen los objetivos y en el camino de lograrlos, sucedes inconvenientes que pueden ser una desviación del desempeño a lo que se deseaba en un primer momento, citando nuevamente a los autores que para llegar

a una buena gestión se deben comprender los procedimientos de planificación, organización, dirección y control de lo relacionado con las actividades de gestión y el correcto uso de los recursos con el propósito de que las metas trazadas se cumplan. En todo proceso la manera sistemática de cómo se deben dar las cosas se puede hablar de la buena gestión administrativa, ya que con sus habilidades pueden establecer actividades que brinden la obtención del alcance de los objetivos de la empresa expuestas en un primer momento. En lo mencionado por los autores, se nos da la explicación que para realizar una correcta planificación, los gerentes y administradores deben anticipar todas las metas y logros que se deben cumplir y ejecutar, basándose en un plan metodológico y no improvisar; cumpliendo de igual manera un orden de jerarquía de prioridades para que así las actividades tengan un orden, concluyendo que los trabajadores (de todas las áreas) deben tener el conocimiento suficiente de lo que requiere y hacia donde se quiere llegar, para así contribuir en lograr los objetivos en común.

a) Componentes del control interno operativo

Ladino (2009), en base a los componentes del control interno, menciona que se tienen cinco componentes que están interrelacionados, que son el resultado de la manera en la que la administración conduce la empresa, por ello están integrados a los procedimientos administrativos. Estos componentes son:

• Ambiente de Control

Consta de un conjunto de factores, que se realizan para proporcionar disciplina y una correcta estructura que sirve de apoyo al personal en el logro de objetivos. El entorno en una organización se ve influenciado por diversos factores internos y externos, por ello esta básicamente compuesto por el comportamiento que los miembros de la empresa adquieran dentro de la misma, incluyendo aspectos como: Los valores éticos, competencia profesional, segregación de funciones, estilo de dirección, reglamentos y manuales de procedimientos, entre otros que contribuirán a la mejora.

• Evaluación de Riesgos

Los riesgos que una empresa pueda afrontar son cambiantes, por lo cual se deben implementar mecanismos óptimos para su identificación oportuna, este segundo componente evalúa los riesgos que amenacen el correcto cumplimiento de objetivos. El control interno,

se ejecuta esencialmente para la limitación de los riesgos que afecten los procesos que se estén realizando en las organizaciones, ya que a partir de este análisis de riesgos y el detalle hasta el cual el control puede neutralizarlo se evalúa el nivel de vulnerabilidad que tiene la empresa. La administración es el área encargada de prever acciones que se dirijan a la identificación, análisis y respuesta adecuada antes esos eventos que surjan; de tal manera que se resuelva o minimice y no afecta el cumplimiento de objetivos.

• **Actividades de Control**

Estas actividades de control son políticas y procedimientos que debe desarrollar toda la organización y así garantizar que las directrices de gerencia se llevan a cabo para cumplir diariamente con lo asignado previamente, enfocado principalmente a controlar los riesgos y estos no influyan en el cumplimiento de objetivos. Estas actividades de control tienen diversas características. Pueden ser “manuales” o “computarizadas”, “administrativas u operacionales”, “generales” o “específicas”, “preventivas” o “detectivas”. Sin embargo, lo más importante es que, sin importar su categoría o tipo, están direccionadas hacia los riesgos (reales o potenciales) en beneficio de la empresa, su misión y objetivos, así como la utilización correcta de los recursos propios. Las actividades de control son importantes no sólo porque en sí mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, sino debido a que son el medio idóneo de asegurar en mayor grado el logro de los objetivos

• **Información y Comunicación**

Es importante, que los miembros de la organización conozcan la implementación del sistema de control interno, por ello la administración debe de mantenerlos informados de una manera clara sobre sus responsabilidades dentro de cada actividad que se desarrolle. Todo el personal, y especialmente los que ocupen funciones importantes ya sea de manera operativa o financiera, debe de recibir y entender los mensajes que brinden el área administrativa, de que las obligaciones del control son esenciales; además de conocer que rol cumplen dentro de la empresa conociendo que actividades realizan y su relación con el trabajo de los demás.

• **Supervisión y monitoreo**

Al tener estructurado un sistema de control, se requiere su revisión y actualización de manera periódica para que mantenga el nivel esperado para lograr los objetivos. Además, es la evaluación que se realiza a las actividades de control previamente establecidos, a través de cierto tiempo, puesto que cada área que las realice debe ser reforzados o renovados (en el

caso no lograran los resultados esperados). La evaluación se puede realizar de tres maneras: Durante la realización diaria de cada actividad, de manera disjunta (por cada personal) y mediante la combinación de las dos maneras anteriores.

b) Importancia del control interno operativo

El control interno resulta importante para la estructura administrativa de una empresa, ya que esto permite asegurar la confiabilidad de la información financiera que brinde para afrontar fraudes. En las empresas, resulta indispensable el tener implementado un adecuado sistema de control interno, puesto que gracias a ello se logra evitar o disminuir riesgos, y así proteger los activos e intereses de las empresas. Las microempresas se caracterizan por la informalidad y falta de organización, por ello el control interno es un mecanismo importante para que se optimice el uso de los recursos y lograr un desempeño eficiente, tanto en lo administrativo como en lo económico. El control interno, se resalta por ser una herramienta de utilidad para las empresas, ya que ayudan a mejorar el ambiente de control y esta funcione con el propósito de lograr los objetivos y metas planteadas a corto, mediano o largo plazo. Brink & Witt (1998) recalcan que “El sistema de control interno viene a ser, entonces, uno de los medios –tal vez el más importante– por el cual ese proceso administrativo total se protege y mejora” (p. 37), en cualquier empresa el proceso administrativo debe ser eficaz e impulsar el trayecto de la empresa hacia el éxito. El papel de la gestión administrativa de una empresa que se base en el control interno, debe ser de alta relevancia, debido a que de esto depende la toma de decisiones beneficiosas para la empresa, por ello al momento de establecerse los sistemas de control en la organización, se deben diseñan de una manera clara y sencilla de interpretación, para que así los miembros puedan entenderlo con facilidad.

Es importante contar con un sistema de control que pueda permitir realizar la evaluación de cada área con la cual este conformada las empresas, ya que los resultados de dichas evaluaciones serán de utilidad al área de administración a tomar mejores decisiones, y detectar en que procesos se están teniendo deficiencias para que así se mejore y se den soluciones, siendo un objetivo del control interno el proteger los recursos de la empresa. La mayoría de las empresas no cuentan con un sistema de control operativo, debido a que no lo consideran necesario, y además consideran que sería un gasto innecesario; no obstante en las organizaciones el control interno ha venido incrementado su implementación con el transcurso del tiempo, ya que es de utilidad porque comprende un plan de organización en todos los procedimientos que en forma adecuada se adecúa a las empresa, verificando la

transparencia y exactitud de los datos contables y financieros, y llevando a la eficiencia, productividad de las operaciones .

c) Características del control interno

El sistema de control interno, adquiere rasgos que permiten definirlo e identificarlo para así diferenciarlo de otros sistemas administrativos y financieros de una empresa, esto permite la evaluación al momento de su implementación e impacto, teniendo como característica: Buscar estructurar los procesos de implementación, unificando los criterios de control y garantizando un control corporativo a la gestión que logre cumplir los objetivos trazados, por tanto su característica principal es el estandarizar procesos y procedimientos. Así mismo busca construir un entorno ético en relación a la función administrativa, generando actitudes positivas, un compromiso estricto con la normativa y los valores, generando así una cultura de ética y transparencia. Busca orientarse a controlar los riesgos que se puedan suscitar, y que impida el logro de los objetivos de la empresa, esta característica le da más importancia ya que se convierte en un aliado valioso para la planificación, ya que permitiría encontrar aquellos puntos críticos que pondrían en riesgos los procesos de la empresa. Cuenta también con la intención de establecer la comunicación como uno de sus procesos para lograr la transparencia, logrando así que se informe efectivamente la información a las diferentes áreas de la empresa. Otorga un valor importante a realizar evaluación de orden administrativo, financiero y operativo por un órgano de control legalmente establecido, esto contribuye a verificar que los planes se estén ejecutando de manera eficiente para el alcance de las metas establecidas.

d) Limitaciones del sistema de control

Todo sistema presenta limitaciones que se deben al desarrollo de inconsistencia en el terreno; aun siendo desarrollada de manera eficaz, un sistema de control que contribuye al logro de objetivos no determina los mismos, ya que la incertidumbre estará presente en las condiciones que se desarrolle en el entorno. “Puede proporcionar información gerencial sobre el progreso o falta del mismo en una entidad, así como rastrear el posible origen, sugerir las posibles soluciones o vías alternativas, pero de ninguna manera puede transformar un gerente intrínsecamente deficiente en uno eficiente” (Reyes, 2020). Y los diversos cambios que se dan en las políticas, programas de gobierno o acciones que realicen los competidores resultan fuera de alcance del control interno de la gestión administrativa de la

empresa. Otro concepto acerca del control interno, asegura que podría asegurar que la información contable es altamente confiable, además de que se estén cumpliendo las normativas, sin importar lo bien operado que esté, siempre proveerá una asegurable información que sea considerarse por la parte administrativa con respecto a lograr objetivos. Las limitaciones con las que cuenta este sistema, están establecidas por la probabilidad de que ocurran errores diversos o contingencias que se den en puntos críticos de la empresa.

e) Fases del sistema de control

El control interno es un procedimiento que es realizado por una organización, con el objetivo de garantizar un nivel adecuado con referencia al logro de objetivos empresariales trazados. Lo que incluye que se logre la eficacia y eficiencia de las operaciones a realizar, segundo que la información financiera y contable sea confiable, tercero que las leyes y normativas se estén cumpliendo de manera pertinente. Por ello se describen tres fases para alcanzar la optimización del sistema de control:

Fase de la Planificación: Esta es la primera etapa, la cual se establece con el compromiso del área administrativa, marcando el inicio del proceso de control. Este primer compromiso, establecerá los cimientos para lograr una implementación del sistema de control efectiva, ya que demuestra que la administración da el respaldo y la importancia necesaria para que se ejecute. La implementación de un comité específico, reflejará la dedicación y el enfoque a una mejora de los procesos que se desarrollen, para que así se garantice la formación de una dirección sólida generando toma de decisiones bien fundamentadas para fases posteriores de los procesos. Además esto se caracteriza primeramente la definición de los objetivos y así la identificación de las áreas deficientes que requerirán control y evaluación.

Fase de Ejecución: En esta segunda etapa del control, se pone en ejecución las acciones que se detallan en la planificación del trabajo. En esta etapa se desarrollan y supervisan las diversas actividades y tareas que se tienen programadas, con el propósito de mejorar el control interno; además no solo implica su ejecución, sino también la evaluación constante para asegurar que se estén desarrollando de manera efectiva. La correcta implementación de dichas acciones no solo mejorará el sistema de control, sino que además optimizará su funcionamiento en todas las áreas de la empresa. Se enfoca principalmente en identificar y corregir las posibles desviaciones que se tengan con respecto a los objetivos que se han establecido, contribuyendo así a una toma de decisiones correctivas de manera oportuna.

Fase de Evaluación: La tercera etapa está orientada a la comprensión y a la evaluación general del sistema de control implementado en la empresa, recayendo dicha responsabilidad en un auditor, que en base a la experiencia y los conocimientos para realizar análisis exhaustivos de los componentes del control interno. El experto diseña diversas pruebas que le van a permitir identificar los mecanismos del control y sus posibles riesgos que podrían afectar el correcto funcionamiento de la empresa. Además, realiza un minucioso examen de todos los procesos que se han establecido en la organización para así acreditar su integridad y eficacia en base a los objetivos establecidos previamente. Esta etapa de la evaluación no solo asegura la integridad de las operaciones, sino que también va a generar que se den recomendaciones relevantes para el fortalecimiento de la estructura de control.

2.2.2. Teoría de la gestión administrativa

La administración viene considerándose como una ciencia dedicada a realizar actividades, cuyos elementos que la vendrán conformando permitan planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos que se utilicen en el desarrollo de dichas actividades, con la finalidad de generar un impacto positivo. Un estudio realizado por Mendoza y Moreira (2021), realizan una exhaustiva investigación de la teoría de la gestión administrativa partiendo y citando a varios autores para dar inicio desde el origen del término. En las civilizaciones antiguas, se comenzó a dar la necesidad de la creación de sistemas de dirección y administración influenciado para la población, acordándose diversas normativas constituciones para superar de manera positiva hacia donde iba dirigida la población, dando inicio a la civilización donde se dieron los movimientos conocidos hasta la actualidad, evolucionando con el pasar del tiempo y variando en su definición basándose a distintos aspectos. La administración se ha ido transformando ya que no siempre fue como es actualmente, ya que en el transcurso de la historia de la humanidad dadas en diferentes edades como; la edad antigua, la edad media y la edad contemporánea, se vinieron realizando diversidad de transformaciones donde los individuos tienen mucho ver en la ejecución de los procedimientos, coordinando el esfuerzo de manera grupal e individual, que evolución de tal forma hasta volverse más planificado y racional. Por ende el concepto de administración fue tomando forma hasta que en la actualidad es considerada como la ciencia que le va a permitir realizar las actividades de manera conjunta con la planeación, organización, dirección y control de los recursos, para que con ello se logren los cambios que mejoren la calidad de vida de la sociedad, Por ello se termina definiendo a la gestión administrativa como un

conjunto de actividades que debe considerarse de manera ordenada y en paralelo a las funciones que se realicen dentro de cada organización, con el trabajo que debe ser dirigido y controlado por los altos cargos en los cuales recae la responsabilidad del logro de las metas de la empresa para lograr su estabilidad dentro de la economía nacional.

La teoría de Henri Fayol – Teoría Clásica, expuesta en un famoso libro titulado “Administración Industrial y general”. En esta teoría se destaca que toda organización debe cumplir con una variedad de funciones para que así el funcionamiento de las mismas se logre gracias a su correcta sincronización; además la gestión administrativa va a permitir el desarrollo de nuevas técnicas basadas en los conflictos, con la finalidad de aprovechar y aumentar nuevas opciones. Su importancia dentro de una empresa, viene siendo uno de los factores más sustentables, ya que permite actuar con anticipación, teniendo en cuenta que de ello depende el éxito y/o fracaso, estando a cargo del gerente o jefe de operaciones. Por último, la gestión administrativa es de carácter estratégico, y a la vez ofrece diversos beneficios para el alcance del éxito como en el aumento de la productividad, y utilizar de manera adecuada los recursos de la empresa para el logro de las metas.

Importancia de la gestión administrativa

En el mundo laboral, este tipo de gestión tiene un significado real, ya que contribuye en el incremento de la productividad, siendo la ventaja más resaltante ya que en una manera más sencilla se mejoran las funciones, además de modificar los procesos y adaptarlos a una reducción de costos. La gestión administrativa redirecciona el trabajo empresaria, ya que todas las tareas de todas las áreas se realizan con el único propósito de alcanzar los logros que se hayan establecido previamente, entrando aquí la planificación y la elaboración de estrategias para que así los diversos departamentos estén alineados en el proceso del desarrollo de las actividades. Asimismo, se enfoca plenamente en maximizar el correcto uso de los recursos de la empresa, para que así se ahorre dinero, tiempo.

Planificación

En el contexto de la gestión administrativa, la planificación se define como un proceso continuo de la toma de decisiones sobre los objetivos que se quiere lograr alcanzar en un futuro y para ello existen diferentes niveles de la organización, y en esta fase inicial se determinan los objetivos, asimismo la asignación de los recursos e interpretaciones de las decisiones estratégicas. La planificación es el comienzo de la práctica de la gestión administrativa encaminada al logro de los objetivos planteados en la misma, por esto el

gerente debe organizar el trabajo a realizar para poder dividir las tareas a realizar de una manera eficiente separados individual o grupalmente para que se lleven a cabo.

Organización

En esta segunda etapa, se tiene a la organización como una herramienta estratégica que sirve para estructurar los recursos que se utilicen para que la empresa alcance la eficiencia necesaria sujeto a las normativas que las conformen. La organización es un proceso formal, ya que los miembros tienen la voluntad de cumplir las exigencias requeridas, además a ajustarse a las necesidades y corregir los nuevos rumbos que se tomen en base a dichas necesidades, y más que una finalidad es un instrumento al servicio de los encargados de la administración para garantizar el cumplimiento de los procesos previamente establecidos a través de la reactivación de la planificación si así se da el caso.

Dirección

En esta etapa, la dirección se dice de la existencia de una o un grupo de personas que puedan dirigir al equipo de trabajo para el logro de los objetivos ya antes planteados, en la dirección se dará el camino a los planes ya que es directamente responsable de interpretar lo planteado principalmente en la etapa de la planificación y también de instruir a grupo de trabajo a de qué manera lograrlo y ponerlo en práctica y así asegurar que se lleve a cabo tal cual lo previsto para así no perder el enfoque planteado.

2.2.3. Teoría de los resultados de la gestión

Desde la década de los 1940 algunos de los autores de teorías importantes se enfocaron en lo teórico, debido a que con anterioridad no se brindaban la información necesaria y ellos fueron los que ampliaron los conceptos de la teoría general de la administración que eran empleados en ambos sectores (público y privado), Para poder llegar a esto, se agregaron criterios y principios que provienen del análisis de la naturaleza del ser, la conducta en términos globales y las organizaciones de comercio. Los sistemas de gestión por resultados fueron los principales objetos de investigación, los cuales se basan en el estudio económico durante largo tiempo.

Para que en una organización ya sea pública o privada para que sus recursos puedan mantenerse, se dan a base de los instrumentos que se utilizan para tener en claro sus metas; la gestión que se basa en los resultados se definen como un estándar que han sido propuesto para autoridades competentes, ya que éstos cuentan con un esquema ya establecido durante el periodo de tiempo, y es así que se permite gestionar, evaluar y concretizar los procedimientos que se realizarán dentro de la empresa con una única finalidad de cubrir las

necesidades sociales. La administración en una empresa se define en la forma de cómo está conformado o estructurado, el principal objetivo de las microempresas es llegar a obtener resultados favorables, por esta razón resulta importante que cada proceso sea evaluado de manera constante. (Makón, 2000)

2.2.4. Teoría de las empresas

La teoría de las empresas, se basan principalmente en la teoría neoclásica donde este ente se centra como la unidad técnica que tiene la finalidad de maximizar las ganancias a base que lo que se ofrezca (ya sea bienes o servicios). García (2021) menciona que se caracteriza por que da una interpretación a la empresa y a la dimensión de la misma desde un punto técnico.

La empresa se podría definir como la unidad económica que tiene la capacidad de producir y brindar bienes y servicios, lo cual el propietario establecerá las cantidades necesarias para percibir las ganancias a saber afrontar las pérdidas que surjan. Al momento de hablar de la creación de nuevas empresas resulta prioridad al momento de promover la economía, también señala que “Si a las empresas les va bien se reflejará en la economía. Para obtener este éxito hay que cuidar cuatro factores muy importantes: el producto (bienes o servicios), el marketing, la financiación y la productividad” (p.2). Por ende, si estas unidades económicas pretenden mantenerse estables en el mercado, deben plantearse diversas estrategias para alcanzarlo.

Las empresas en su gran mayoría tienen homogeneidad de características, como son: Satisfacer las necesidades de la población, siendo este motivo la base de la empresa para cubrir la demanda que tenga en el mercado. Buscando también obtener beneficios económicos al momento de ofrecer sus productos o servicios, formando el éxito de la misma. Toda empresa debe contar con un conjunto de recursos humanos, para así desarrollar sus actividades, estando divididas en departamentos para así clasificarlos dentro de la empresa. Estos objetivos que establecen las empresas deben de ser realizadas con claridad. Para Vásquez-Luna (2019), “Son resultados, situaciones o estados que una empresa pretende alcanzar o a los que pretende llegar, en un periodo de tiempo y a través del uso de los recursos con los que dispone o planea disponer” (p.4). Poder así afirmar que el objeto de las empresas se fundamenta principalmente en su misión y visión.

2.2.5. Teoría de las Micro y pequeñas empresas (Mype)

Las microempresas en la actualidad juegan un papel indiscutible para la generación de empleos, en el desarrollo socioeconómico y al momento de reducir la pobreza en los países que se encuentren en desarrollo. Como menciona Avolio et al. (2011):

En términos económicos, cuando un empresario de la micro o pequeña empresa crece, genera más empleo, porque demanda mayor mano de obra. Además, sus ventas se incrementan, y logra con esto mayores beneficios, lo cual contribuye, en mayor medida, a la formación del producto bruto interno. (p. 4)

Además de poder establecerse de cualquier gestión empresarial en base a ley. A pesar de que en el Perú no se tienen las condiciones adecuadas para este tipo de empresas, la contribución en la economía es importante. A nivel nacional, las MYPES brindan empleo al 80% de la población económicamente activa y generan cerca del 40% del Producto Bruto Interno (PBI). El avance que se ha venido dando en la economía ha permitido que existan diversidad de tipos de organización, cada una con sus respectivas características, en este caso las mype siendo así definidas como organizaciones que deben estar financiadas, organizadas y dirigidas correctamente para su desarrollo.

Ley 28015 (2003), denominada de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa, tiene como objeto el poder promoverla competitividad, formalización y desarrollo de las mype para así incrementar la productividad y rentabilidad de las mismas, enfatizando en que fuera de que la mype tena diversos tamaños y características, se debe tener igual tratamiento en la presente ley; en la actualidad se ha creado una nueva Ley N° 30056. Para el Congreso de la República (2016) nos dice que la “Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial” (parr.1). Las MYPE representa un índice valioso en la economía de nuestra nación.

2.2.6. Régimen Mype Tributario

En el Perú las empresas pueden adherirse a algún régimen tributario, en el caso de las micro y pequeñas empresas se considera pertinente que se rijan en el régimen MYPE tributario. “Es un régimen especialmente creado para las micro y pequeñas empresas con el objetivo de promover su crecimiento. El Régimen MYPE Tributario (RMT) les exige condiciones más simples para cumplir con sus obligaciones tributarias” (Plataforma digital única del Estado Peruano, 2019). Dentro de este régimen podrán mantenerse aquellas empresas cuyos ingresos anuales no superen las 1700 UIT o los S/7,310,000.00 en el año. Cada régimen

tributario cuenta con un régimen laboral que indica como beneficiará al trabajador que se encuentre dentro de cada uno de ellos. “El Régimen de Promoción y Formalización de las MYPES se aplica a todos los trabajadores sujetos al régimen laboral de la actividad privada, que presten servicios en las Micro y Pequeñas Empresas, así como a sus conductores y empleadores” (La Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, 2023). Esto se da para poder mejorar las condiciones con las que se trabaje.

2.2.7. Marco conceptual

2.2.7.1. Definición del Control Interno

El control interno es aquel proceso que es ejecutado por todos los miembros de una organización, ya que está diseñado primordialmente para dar una seguridad de los objetivos. Y como es un sistema, se integra por cinco componentes que se encaminan un mismo resultado, el logro de los objetivos empresariales. Los miembros de la empresa son factores determinantes para poder definir de qué manera se ejecutarán dichos componentes. Es un proceso importante que permite que los recursos se utilicen de manera adecuada, se verifica la exactitud y asertividad de la información financiera y administrativa, mide la eficiencia y mejora el control de gastos, costos, para así cumplir las metas establecidas. SI no se cuenta con un sistema de control planificado, establecido e implementado, se pueden provocar riesgos que afecten la viabilidad de la empresa.

El control interno es una disciplina que favorece a la dirección, ya que se implementan medidas, técnicas, herramientas que sirvan de gran utilidad para el proceso de las actividades, de manera más específica la dirección y si sus métodos son efectivos, eficientes y eficaces, siendo que todo aquello apoya la buena gestión haciéndolos más competentes. El control permite la búsqueda de soluciones, siendo así un proceso implementado y ejecutado por la parte directiva de la empresa. Los objetivos que busca lograr el control interno son de manera primordial la eficiencia y eficacia de los procedimientos que se realicen de manera interna, brindando así confiabilidad de la información financiera y política y así se protejan los intereses de la empresa. (Hernandez-Mora & Hernandez, 1975, p. 2)

2.2.7.2. Definición de la Gestión Administrativa

La gestión administrativa es aquella encargada de coordinar responsablemente los recursos administrativos de la empresa, por ellos en necesario que se organicen los procesos, los recursos y necesidades con los que dispongan la empresa para poder gestionarlos de la mejor

manera. Consiste en dirigir y controlar los recursos de la organización para obtener resultados positivos, por ello es importante que las funciones sean claras representando un conjunto de actividades que la administración deba ejecutar para el correcto uso de los recursos propios de la empresa (Peña-Ponce et al, 2022).

2.3. Hipótesis

La investigación es de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso, por lo tanto, no aplica o no le corresponde hipótesis.

Según Polanía et al. (2020) Afirmando que el proceso de investigación cualitativa tiene dos características: las hipótesis no se prueban, se generan durante el proceso y se refinan a medida que se recopilan más datos, o los resultados de la investigación se basan en métodos de recopilación de datos no estándar.

III. Metodología

3.1. Nivel, Tipo y Diseño de Investigación

Según Hernández et al. (2014) Señaló que el enfoque de la investigación cualitativa es la comprensión de los fenómenos, su investigación desde la perspectiva de los participantes en su entorno natural y su contextualización. (p. 358).

También se explica que la investigación descriptiva intenta esclarecer las características, y perfiles de las personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno objeto de análisis. Es decir, de forma independiente o conjunta desean medir o recopilar información sólo sobre los conceptos o variables a los que se refieren. (p. 92).

Finalmente, se considera que la investigación no experimental fue sistemática y empírica en la que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido. (p. 153).

En cuanto a la definición, este estudio fue de nivel descriptivo, describiendo y analizando únicamente información sobre la incidencia del control operativo en los resultados de la gestión administrativa de la empresa Mg Service & Trade EIRL Por lo tanto el tipo de investigación fue cualitativa para identificar mejoras en las variables de estudio y el diseño de investigación no experimental, bibliográfico y basado en casos.

3.2. Población y Muestra

La población, definido por Arias et al. (2016), Es un conjunto de instancias definido, limitado y disponible, que pueden ser personas, animales, entidades, objetos, etc., que formaron la referencia para el muestreo y que cumplen con un conjunto de criterios predefinidos. (p. 202).

Es así que, la población en el presente estudio estuvo conformada por las microempresas del sector comercio del Perú. La muestra se conformará por una parte del universo, siendo en este caso, empresa MG SERVICE & TRADE E.I.R.L.

3.3. Variables. Definición y Operacionalización

TÍTULO: EL CONTROL INTERNO OPERATIVO Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS MICRO EMPRESAS DEL PERÚ, CASO: MG SERVICE & TRADE E.I.R.L. - CHIMBOTE, 2024

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERATIVA	DIMENSIONES	INDICADORES / ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	CATEGORIAS O VALORIZACION
Variable Independiente Control Interno Operativo	El control interno es un proceso integral que abarca todas las actividades de una organización. El control interno tiene como objetivo proporcionar un grado de seguridad razonable sobre el logro de los objetivos: Eficacia y eficiencia de las operaciones, Confiabilidad de la	Ambiente de control	1. ¿Su empresa tiene implementado un sistema de control interno? ¿Cómo lo definiría?	• Opinión	
		Evaluación de riesgos	2. ¿Cómo identifica usted al personal idóneo para el desarrollo de las funciones asignadas?		
		Actividades de control	3. ¿Su empresa tiene identificados sus riesgos internos y externos?		

	información financiera, Cumplimiento de las leyes y regulaciones. (Castañeda, 2018, p. 28).	Información y comunicación	4. ¿Su empresa tiene elaborado, aprobado e implementado su manual de procedimientos?	• Opinión	
		Supervisión / Monitoreo	5. ¿Su empresa tiene elaborado y aprobado su sistema de comunicación interna y externa? 6. ¿Su empresa realiza oportunamente acciones de supervisión para verificar el correcto desarrollo de las actividades?		
Variable Dependiente Gestión administrativa	La gestión administrativa es aquella que se compone de una diversidad de procedimientos que un grupo realiza con la finalidad de obtener y alcanzar logros y desempeñar las labores	Planificación	1. ¿Cree usted que el control interno es fundamental para promover efectividad y eficiencia en la gestión administrativa de la empresa?		
		Organización	2. ¿Qué estrategias de planificación implementaría usted para cumplir con los objetivos y metas de la empresa?		
		Dirección			

	que son la organización, dirección, control y planeación.		<p>3. ¿Qué mecanismos efectivos utiliza para el cumplimiento de los objetivos de gestión?</p> <p>4. ¿Cuáles son los posibles obstáculos que podrían dificultar el cumplimiento de los objetivos?</p> <p>5. ¿Cuáles son las decisiones más importantes que se deberían de tomar una disminución de ganancia?</p>		
--	---	--	---	--	--

Fuente: Elaboración propia del autor

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información

Cisneros et al. (2022) señalan que, la técnica e instrumentos que se emplearon va a depender fundamentalmente del marco teórico, el enfoque, tipo y finalidad de la investigación, debiéndose enmarcar claramente en lo que se quiere alcanzar con la elaboración y ejecución del presente proyecto, teniendo en cuenta la población que será objeto del estudio, el tiempo y los recursos tanto humanos como financieros que se requieran (p. 1171).

En la presente investigación se aplicó la técnica de la revisión bibliográfica proveniente de los diversos autores que han realizado alguna investigación respecto a las variables de estudio como es control interno operativo y de la gestión administrativa. Asimismo, se aplicó la técnica de una entrevista al titular gerente mediante un instrumento como un cuestionario de preguntas diversificadas que permitió determinar los resultados y el análisis para determinar la incidencia del control interno operativo en la gestión administrativa.

3.5. Método de análisis de datos

Para poder obtener lo indispensable en información con respecto al objetivo específico N° 01, se utilizó la revisión bibliográfica y documental de los antecedentes nacionales, regionales y locales. Para lograr los resultados esperados del objetivo específico N° 02, se revisó la información dada por los antecedentes que han sido considerados en el presente estudio. Con respecto al objetivo específico N° 03, se aplicó una entrevista mediante un cuestionario que se elaboró en base a lo mencionado en las bases teóricas y los antecedentes, al gerente de la empresa. Para finalizar con el objetivo específico N° 04, se analizaron los objetivos específicos mencionados anteriormente para así poder describir la incidencia del control operativo en los resultados de la gestión administrativa en la empresa en estudio.

3.6. Aspectos Éticos

Según Uladech (2024) todas las actividades de investigación, deben respetar el Reglamento de Integridad Científica en la investigación, versión 001; Art. 5° - Principios éticos; aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0277- 2024-CU-ULADECH Católica, del 14 de marzo de 2024, que se pormenorizan a continuación:

a. Respeto y protección de los derechos de los intervinientes: su dignidad, privacidad y diversidad cultural. Se respetó y guardó la confidencialidad y la privacidad de los participantes (o fuentes) del estudio en todos los productos de la investigación científica. Así mismo se presentó el documento (solicitud) de acceso a la organización (u otro) para el recojo de información/datos.

b. Cuidado del medio ambiente: respetando el entorno, protección de especies y preservación de la biodiversidad y naturaleza. Se declara no haber causado daños, riesgos o beneficios a los animales, las plantas, medio ambiente o a la biodiversidad involucrados en la investigación.

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. Se solicitó expresamente el consentimiento informado del participante y se absolvió cualquier duda en relación a la investigación.

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. Se tuvo el cuidado, en todo momento, para disminuir posibles efectos adversos y maximizar los beneficios de los participantes o involucrados en la investigación científica.

e. Integridad y honestidad: que permita la objetividad imparcialidad y transparencia en la difusión responsable de la investigación. Se cuidó el rigor científico en el recojo de datos. Así mismo se respetó la propiedad intelectual con los estándares indicados en la norma de propiedad intelectual. Además, se declara en relación a los conflictos de interés que, no se presentó ninguno que pudiera afectar el curso del estudio o la comunicación de sus resultados.

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.

Se tomó las precauciones necesarias para evitar sesgos en la investigación. Así mismo se declara que, no se acontecieron limitaciones en dicha investigación.

IV. Resultados

4.1. Respecto al objetivo específico 1:

Describir la importancia del control interno operativo y su incidencia en la gestión administrativa de las microempresas del Perú

Cuadro N° 1. *Resultados del Objetivo específico 1*

AUTOR (ES)	RESULTADOS
Castro (2021)	<p>El control interno es importante para las empresas ya que afirma que los pasos que se tomen sean los adecuados y permitan que el desarrollo y ejecución de las operaciones sean más eficaces y eficientes, ya que van de la mano con el cumplimiento de las normativas. El buen desarrollo de las actividades que la conformen resulta importante al momento de analizar los resultados obtenidos. Por ello, es necesario que el control interno y sus dimensiones estén correctamente establecidas, tomando las acciones oportunas ante cualquier situación que se presente en el proceso, ya que al tener ese control de dichas situaciones el área administrativa podrá de manera eficaz adoptar medidas preventivas y así disminuir los riesgos y por ende evitar problemáticas que entorpezcan el logro de objetivos. La gestión administrativa es aquella que posee un carácter sistemático, ya que en ella se desarrollan acciones que se realizarán para prevenir problemas y alcanzar objetivos, por lo que las decisiones acertadas que se tomen generarán un impacto en su eficiencia. La implementación de un sistema de control interno operativo, se realiza con el objetivo de mejorar los resultados de la gestión. El control interno incide en la gestión, a tal medida que si no se tiene correctamente implementado podría ocasionar deficiencia en el logro de los objetivos; es por ello que el correcto uso de los recursos, la buena comunicación y la difusión de información transparente son algunos de los requerimientos que se necesitan para lograr que el sistema de control incida positivamente en la gestión administrativa.</p>

<p>Manuyama, Espinoza y Chung (2021)</p>	<p>El control interno operativo es aquel que debe encontrarse inmerso en la gestión administrativa, para que así las organizaciones generen una cultura institucional, incidiendo en la mejora de los resultados obtenidos. Una de sus ventajas sería la eliminación y/o disminución de actos de corrupción. El ambiente de control define como se establece un entorno de trabajo, ya que en ella se realizan buenas prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas para que se sensibilice a los miembros de la empresa y así generar una cultura favorable de control interno; además, fortaleciendo las competencias de los trabajadores se evitará que se utilicen de manera inoportuna los recursos, permitiendo extraer una información más confiable de cada proceso realizado y la gestión realizada. La importancia de la gestión administrativa recae en preparar a la empresa y disponerla para actuar de una manera anticipada, analizando todos los procedimientos que necesite para cumplir los objetivos y disminuir riesgo, ya que se encarga de realizar y ejecutar planes estratégicos preventivos para siempre tener en cuenta que se pueden presentar circunstancias complicada que afecten los procesos. Una correcta gestión administrativa generará para la empresa que sus ganancias se mantengan, ya que al controlar los gastos y utilización de los recursos reducirá las pérdidas; además de que aumentará la productividad, ya que se identifica que cada área este realizando sus funciones de manera pertinente, identificando y corrigiendo las fallas que se encuentren; ayudará también a que se alcancen las metas establecidas, siendo este el principal resultado de una buena gestión administrativa. Por ello la aplicación de un correcto sistema de control interno traería como resultado que la gestión tome mejores decisiones, ya que al tener un control de cada proceso traerá que la información sea más acertada y confiable, afirmando que esta actividad de control interno incide de manera positiva en la gestión administrativa y los resultados que genera.</p>
--	--

<p>Quispe (2023)</p>	<p>Existe una clara incidencia del Control interno en la planificación y la organización de una empresa. El control interno es importante porque optimiza las actividades de cada área, salvaguarda los recursos de una empresa y logra que cada actividad se realice de manera efectiva y adecuada para que se alcance los objetivos fijados. La planificación es la base de la gestión administrativa, ya que en esta se empiezan a trazar los objetivos que se quieren alcanzar, y al tener un control interno operativo, se pueden plantear en base a una información verídica y transparente. Asimismo, si se cuenta con este sistema, la información que se brinde al área administrativa, servirá para la toma de decisiones y afronte de posibles riesgos. En la organización, los miembros de la empresa se comprometen a adoptar las medidas necesarias en base a las necesidades que se encuentren, por ello mediante el control se busca que los documentos normativos estén correctamente establecidos, para que los miembros conozcan sus funciones de manera más específica y lo que deben realizar para que se alcancen los objetivos trazados, por esto el control incide de manera positiva en los resultados de la gestión administrativa.</p>
<p>Corpus (2021)</p>	<p>El control interno, es aquel proceso que se efectúa en todos los niveles de una empresa, resultando importante para proteger los activos y verificar la veracidad de la información, promoviendo la eficiencia de la toma de decisiones de sus dirigentes. La implementación adecuada del sistema de control interno, brinda una seguridad con respecto al cumplimiento de los objetivos empresariales, resaltando que el factor humano y las decisiones que tomen son clave para un correcto funcionamiento, reflejándose en una gestión administrativa con resultados más transparentes que estén a la par con las metas y objetivos institucionales; asimismo la comunicación debe ser permanente para que se comuniquen si se encuentran factores internos que puedan correr riesgos. La gestión administrativa, se encarga que los recursos sean utilizados correctamente con la finalidad de alcanzar objetivos, por ello el o los</p>

	<p>encargados deben acceder a la información correcta. El control interno operativo al brindar información, evaluar los procesos, mejorar el ambiente laboral, dar a conocer el correcto uso de los recursos empresariales, influye de manera directa en los resultados de la gestión administrativa; generando así que las decisiones que se tomen contribuyan positivamente en afrontar diversas situaciones que se presenten en la empresa.</p>
<p>Copitan (2023)</p>	<p>El sistema de control interno operativo, es aquel sistema que realiza las evaluaciones de las operaciones ejecutadas, con el objetivo de detectar y/o prevenir errores o frades que afecten de manera directa a dichas operaciones. Se deben tener los procesos homogenizados, mediante el establecimiento de políticas y procedimientos de cada uno, los cuales deben estar definidos en documentos normativos, sirviendo así de guía para el buen desempeño de cada miembro de la empresa. El entorno de control, genera un ambiente adecuado para que los trabajadores realicen sus actividades con más eficiencia, fomentando el trabajo en equipo con el uso adecuado de recursos con el propósito de alcanzar las metas. Asimismo, al contar con un sistema de control, permite que la información brindada por cada área sea más confiable, en base a ello se analiza si va conforme a lo planificado, sirviendo de ayuda para la toma de medidas correctivas aplicadas de manera oportuna para aminorar riesgos y alcanzar las metas y objetivos trazados. Este sistema de control incide de manera directa en la gestión administrativa y los resultados que ésta obtenga, ya que al tener las actividades previamente controladas, traerá como consecuencia, que se tomen acciones adecuadas de manera oportuna para alcanzar los objetivos empresariales.</p>

Solis (2021)	<p>El sistema de control interno operativo debe estar correctamente planteado, implementado y ejecutado dentro de cada actividad de los procesos de la gestión administrativa, ya que influye de manera directa en los resultados de la misma. El control interno es aquel mecanismo, que al estar implementado de manera correcta, cuenta con un alto grado de seguridad, eficacia y eficiencia, incidiendo en la gestión administrativa para que se afronte las posibles problemáticas que se obtengan del análisis del control ejecutado. La gestión administrativa prepara a la empresa para afrontar eventos negativos que se presenten, aquellos que pueden generar que el funcionamiento de la empresa sea débil e impida el logro de objetivos. Por ello, el proceso de control interno tiene que ser verificado para garantizar su correcto funcionamiento, ya que esto implica que se estén realizando las actividades de control de manera acertada y oportuna; influyendo en la gestión administrativa. En base a esto, se realizan las evaluaciones periódicas durante la ejecución o después de ella, ya que si se encontrase deficiencias, el área de gestión administrativa podría tomar las acciones necesarias de manera oportuna, corroborando así que el sistema de control operativo incide de manera directa en los resultados de la gestión administrativa.</p>
Lezcano (2022)	<p>Una correcta operatividad del sistema de control interno en una empresa se refleja en la información que se brinda al área administrativa para la toma de decisiones, ya que el sistema de control detecta las deficiencias que se tengan en cada área de la empresa y al realizar un informe de las mismas, previene al área de gestión sobre eventos negativos que no permitan el desarrollo empresarial. El control interno, es un conjunto de actividades, las cuales deben ser supervisadas de manera periódica, para que se corrobore que la información que se obtenga de las actividades de control sea verídica y sirvan de herramienta para la toma de decisiones. La comunicación de los miembros de la empresa es importante, ya que de esta manera cada área puede</p>

	<p>informar acerca de deficiencias que se tengan durante el desarrollo de las actividades. La gestión administrativa, mediante la información brindada realiza un informe, que se da como resultado de las actividades de control que se realicen. También la gestión es la encargada de lograr la maximización de los procesos que generaran mejor desempeño; encargado de mejorar el seguimiento y control de dichos procesos asegurando que se evalúen de una mejor manera. El uso de la correcta gestión es base fundamental para ejecutar y potenciar las actividades internas de una empresa, para lograr resultados positivos. Por ende, la correcta implementación del control interno operativo incide de manera positiva en los resultados de la gestión administrativa, ya que al controlar cada proceso, permite a la gestión tomar medidas correctivas y mejoras a cada área que requiera dentro de la organización; al controlar los procedimientos, se obtienen resultados más acertados que mostrarán la realidad en la que se encuentre la empresa al momento de la ejecución de las actividades planificadas, y si están contribuyendo al logro de objetivos.</p>
<p>Espinoza (2023)</p>	<p>Existe una incidencia del control interno en la gestión administrativa, ya que al estar establecido dentro de la empresa, las actividades de control que se tengan planificadas y ejecutadas, contribuirán a la integración y cumplimiento de las funciones del personal, los cuales asuman sus responsabilidad de manera eficiente; permitiendo así, que la gestión administrativa planifique las actividades correspondientes para la mejora, por ejemplo que se haga un seguimiento adecuado para la obtención de resultados positivos que permitan el cumplimiento de logros. Para una empresa, resulta importante el que se promuevan los medios del control interno que ayuden a la prevención o disminución de riesgos que impidan la implementación de canales que incidan en los resultados de la gestión administrativa que se relaciona en paralelo con el cumplimiento de los objetivos trazados a corto, mediano o largo plazo.</p>

Fuente; Elaboración a través de los antecedentes Nacionales, Regionales y Locales

4.2. Respecto al objetivo específico 2:

Describir la importancia del control interno operativo y su incidencia en la gestión administrativa de la empresa Mg Service & Trade E.I.R.L. - Chimbote, 2024.

Cuadro N° 2. *Resultados del Objetivo específico 2*

Resultados de la entrevista

N°	Preguntas de control interno	Respuestas
1	¿Su empresa tiene implementado un sistema de control interno? ¿Cómo lo definiría?	Si, se tiene implementado un sistema de control, ya que se tiene la idea de que tener un control de actividades ayudará a que se tomen mejores decisiones que sean de beneficio para la empresa, ya que así el titular/gerente puede conocer de manera real lo que sucede dentro ella. Además, se considera que eso amerita constantes evaluaciones para verificar y corroborar que las actividades de control se desarrollen de manera efectiva para lograr los objetivos trazados previamente, cosa que aún necesita mejorar.
2	¿Cómo identifica usted al personal idóneo para el desarrollo de las funciones asignadas?	Se realizan evaluaciones previas para que así se verifique que el personal seleccionado tenga conocimiento de las actividades que se desarrollan dentro de la empresa, se hace una búsqueda exhaustiva para corroborar que se desempeñen de manera eficaz para el logro de objetivos de la empresa. Los trabajadores son capacitados según las necesidades que se presenten, y así tengan el conocimiento necesario para desarrollarse efectivamente.
3	¿Su empresa tiene identificados sus riesgos internos y externos?	No se tienen identificados los riesgos que se puedan dar de manera interna o externa de la empresa, por ende no se tienen desarrolladas ningunas actividades previas para mitigarlos, no dando una solución inmediata a los problemas que afronta en la actualidad. Cuando se presentan problemáticas internas, se buscan soluciones inmediatas sin una planificación previa.
4	¿Su empresa tiene elaborado, aprobado e implementado su manual de procedimientos?	Se señaló que no se tiene implementado el Manual de Organización y Funciones, resaltando que no se tenía conocimiento que sea indispensable la implementación de dicho documento, esto

		implica que los trabajadores no tienen bien especificadas las tareas que se encuentran obligados a realizar de una manera formal. Se toman medidas de manera general para verificar que los trabajadores cumplan con sus actividades encomendadas.
5	¿Su empresa tiene elaborado y aprobado su sistema de comunicación interna y externa?	Se resalta que el titular gerente trata continuamente de conocer el avance de los trabajadores, realizándoles consultas acerca de las actividades que se han realizado durante el mes, no obstante no se tiene una manera específica de comunicación entre ellos, tomando conciencia que se debe mejorar en ese aspecto para que la empresa mejore.
6	¿Su empresa realiza oportunamente acciones de supervisión para verificar el correcto desarrollo de las actividades?	Se realizan supervisiones al personal de manera semanal, ya que el gerente selecciona un día de la semana en el cual se realizarán las revisiones necesarias para verificar que los procesos se estén desarrollando de una manera efectiva. Se realizan de manera inesperada, para que de esta manera se den más genuinamente, sin alteraciones. Además se señala que no se cuentan con actividades específicas que monitoreen las actividades que se realicen, por ello no se pueden identificar si estos corren riesgo de fracasar; esto generaría que la gestión no sea la correcta al momento de afrontarlas.
N°	Preguntas de Gestión Administrativa	Respuestas
1	¿Cree usted que el control interno es fundamental para promover efectividad y eficiencia en la gestión administrativa de la empresa?	Se considera que el manejo correcto del control interno es importante para que las actividades de la gestión administrativa se realicen de manera eficiente y eficaz, logrando alcanzar los objetivos con los que cuenta la empresa. Asimismo, se tiene presente que se debe mejorar la implementación del sistema de control para que la gestión administrativa realice las acciones necesarias para mejorar.
2	¿Qué estrategias de planificación implementaría usted para	Implementando los documentos correspondientes para que se tengan establecidos los objetivos que se pretende alcanzar por la empresa, para que al

	cumplir con los objetivos y metas de la empresa?	tenerlos claro se puedan realizar las actividades siguientes, en las cuales los trabajadores deben estar correctamente informados. Y al tener claro que estrategias tomar se puede tener una buena gestión administrativa ya que realizar la planificación es la base de esto.
3	¿Qué mecanismos efectivos utiliza para el cumplimiento de los objetivos de gestión?	No se realizan mecanismos específicos para el cumplimiento de los objetivos, lo que se realizan son reuniones con los trabajadores para evaluar cómo se ha venido desempeñando la empresa durante cierto período, y se analiza si se llegó a un logro específico.
4	¿Cuáles son los posibles obstáculos que podrían dificultar el cumplimiento de los objetivos?	Los obstáculos que se puedan dan, serían la falta de conocimiento clara de los trabajadores de los objetivos a los que quiere llegar la empresa. Otro obstáculo que puede darse con los clientes, ya que al no tener comunicación interna constante no se puede evaluar cuales pueden ser las incomodidades que sientan de las actividades que realiza la empresa, ocasionando una disminución de ventas, que sería algo negativo en base al objetivo que quiere obtener la empresa.
5	¿Cuáles son las decisiones más importantes que se deberían de tomar una disminución de ganancia?	La que se consideraría más importante sería realizar evaluaciones de manera interna y externa de la empresa, ya que se deben tener problemas que hayan afectado a las ventas; además de analizar los gastos realizados y si los recursos se están utilizando de una manera oportuna, ya que si fuese así no se hubiesen tenido resultados negativos.

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al titular gerente de la empresa Mg Service & Trade E.I.R.L.

4.3. Respecto al objetivo específico 3:

Realizar un cuadro comparativo respecto a la incidencia del control interno operativo en los resultados de la gestión administrativa de las microempresas del Perú y de la empresa Mg Service & Trade E.I.R.L. - Chimbote, 2024.

Dimensiones	Resultados del Objetivo Específico 1	Resultados del Objetivo Específico 2	Análisis y/o explicación
Ambiente de control	Corpus (2021) y Espinoza (2023) señalan que las empresas que cuentan con un sistema de control operativo y que a su vez mejoren el entorno en los cuales los trabajadores se desarrollan, serán más productivos y aumentarán la eficiencia de los trabajadores. Esto implica además que todos tanto los administrativos como los colaboradores posean un grado de aptitud profesional adecuado a las tareas que se les encomiendan. Al tener un ambiente de control adecuado, los procesos que se realicen se ejecutarán de manera eficaz y así contribuir en alcanzar las metas establecidas. El entorno de control debe estar correctamente establecido, para que todos los miembros tengan conocimiento y mejoren en los aspectos que se necesite.	La empresa Mg Service & Trade E.I.R.L. cuenta con un sistema de control operativo establecido pero no correctamente implementado. El entorno de la microempresa favorece las actividades que desarrollan los trabajadores y mejora su eficiencia para el logro de objetivos. Se mantiene un entorno adecuado, permitiendo así que los miembros de la empresa realicen sus funciones de manera eficiente generando el beneficio de la empresa.	Coinciden en su mayoría, donde el entorno de control interno contribuye a mejorar el desarrollo de los procedimientos para el logro de objetivos. Así mismo que contar con un adecuado ambiente de control, genera que el personal de la empresa desarrolle aptitudes que contribuyen a la empresa a alcanzar los propósitos establecidos.
Evaluación de riesgos	Manuyama, Espinoza y Chung (2021) resaltan que el control interno mediante la evaluación de riesgos, deja abierta la	La empresa Mg Service & Trade E.I.R.L, entiende que la identificación de riesgos es importante para evitar que	Coinciden en una mayor parte, puesto que la evaluación de riesgos es aquella herramienta que

	<p>posibilidad de evitar que se produzcan incidentes con consecuencias que influyan de manera negativa, por ello es importante identificar dichos riesgos para que se tomen medidas necesarias. Al entender la magnitud de la posibilidad de riesgos, se reconocen y permite priorizar y asignar los recursos de manera oportuna para que se gestionen eficazmente. Las empresas que cuentan con un mapa de riesgos, amplían la capacidad que se tenga de afrontar situaciones adversas que generen la deficiencia de las áreas de las empresas y esto traiga como consecuencia que los objetivos trazados no se logren en el tiempo establecido.</p>	<p>los procesos que se desarrollen sufran imprevistos que eviten que se cumplan los objetivos. No obstante, no cuentan o no realizan las actividades necesarias para identificar los riesgos ya sea interno o externos. Al presentarse algún problema, se soluciona de manera empírica, esto genera que en algunos casos estos problemas no sean solucionados a su debido tiempo.</p>	<p>ayuda a que la empresa obtenga la capacidad de afrontar diversas problemáticas que se vayan presentando en el transcurrir del desarrollo de las operaciones. Ayuda a que las áreas de la empresa tengan una mayor seguridad al momento de ejecutar sus acciones por el logro de objetivos.</p>
<p>Actividades de control</p>	<p>Quispe (2023), el control interno está constituido por actividades, procedimientos, acciones, etc., que se desarrollan con la finalidad de aumentar la veracidad de la información en base a la política y normativa fijadas. Estas actividades de control, contribuirán a que se disminuyan los riesgos que impidan el cumplimiento de objetivos. Las actividades de control, deben ser planificadas, implementadas y ejecutadas correctamente,</p>	<p>La empresa Mg Service & Trade E.I.R.L, realiza actividades de control del correcto desarrollo de las funciones del personal de la empresa, ya que esto ayuda a que se evalúe si las actividades planificadas se desarrollan como debe ser, y así no influya en el alcance de los objetivos.</p>	<p>Coinciden, ya que las actividades de control que las empresas realicen, regulan que cada actividad planificada por gerencia se ejecute correctamente y se evalúen para la identificación de riesgos que las puedan afectar.</p>

	<p>ya que permite que el personal analice en ciertos periodos como se va desarrollando. Al ejecutarse, estas actividades mejoran la eficiencia de la empresa y permitirá así que la empresa logre sus objetivos.</p>		
<p>Información y comunicación</p>	<p>Corpus (2021), afirma que la ejecución de actividades de control permite que se dé una mejor información de los procesos que se están realizando en la empresa. La correcta información aumenta el conocimiento en diversos aspectos, al igual que la comunicación asertiva, que permite que los trabajadores conozcan una comprensión más clara de las responsabilidades, las políticas y los protocolos a seguir ante algún riesgo que se presente,</p>	<p>La empresa Mg Service & Trade E.I.R.L, realiza comunicación activa con el personal para que informen de qué manera se están realizando sus funciones. La información que se obtiene, trata de ser de manera específica para que permita dar un informe real de la situación de la empresa,</p>	<p>Ambos resultados coinciden en que una correcta comunicación ayudará a que los miembros de las empresas estén informados de lo que sucede interna y exteriormente de la empresa. Además la información debe ser clara y precisa para que ayude a la toma de decisiones y logro de objetivos.</p>
<p>Supervisión y monitoreo</p>	<p>Lezcano (2022), resaltan que la correcta operatividad del control interno se fundamenta con la supervisión, ya que las actividades que se desarrollen requieren de constantes evaluaciones, asegurándose que los bienes o servicios sean los idóneos. Estas actividades de supervisión permiten que se detecten aspectos problemáticos de los cuales se necesiten tomar acciones inmediatas.</p>	<p>La empresa Mg Service & Trade E.I.R.L, realiza supervisiones de manera constante a los trabajadores donde se verifica que los procesos se desarrollen de manera efectiva. Cada supervisión no se avisa, dando lugar a que los resultados obtenidos sean más genuinos y transparentes.</p>	<p>Los resultados coinciden al señalar que las actividades de supervisión, permiten que cada actividad de control establecida sea verificada con la finalidad de evitar deficiencias.</p>

Planificación	Solis (2021), define a la primera fase de la gestión administrativa como el punto inicial donde se establecerán los objetivos y metas que se quieran alcanzar en un corto o largo plazo. Además se debe tener en cuenta por medio de qué se busca alcanzar dichos objetivos, trazando una ruta de acción. Reduce los riesgos e incrementa la posibilidad que se alcance el éxito. Se proyecta el futuro y se analiza si los factores actuales contribuirán en el logro de esas metas.	La empresa Mg Service & Trade E.I.R.L, cuenta con la planificación de sus objetivos y metas a corto plazo, objetivos que son informados al personal de la empresa, no obstante no tienen documentos formales que permitan expandirlo.	Ambos resultados coinciden, ya que la planificación es la primera parte del proceso de la gestión administrativa, dando lugar a que se tracen las debidas acciones para poder alcanzarlos de manera efectiva.
Organización	Castro (2021), señala que la organización de la gestión administrativa, es el establecimiento de una estructura que resulta necesaria para coordinar racionalmente las actividades, mediante la determinación de las jerarquías, disponer y agrupar las actividades a ejecutar con la finalidad de que se simplifiquen las funciones. La importancia de la organización radica en establecer maneras para el logro de objetivos, reduciendo ineficiencia en el desarrollo de actividades.	La empresa Mg Service & Trade E.I.R.L, no cuenta con una excelente organización, solo realiza actividades de manera empírica, ocasionando que esto no contribuya directamente en los resultados de la gestión administrativa. No cuenta con una estructura establecida, encontrándose aún deficiencias en las actividades.	Los resultados coinciden en gran parte en que la organización, contribuye en que la estructura organizacional sea eficaz al momento de desarrollar las actividades establecidas en la etapa de la planificación.

Dirección	Espinoza (2023), menciona que las etapas anteriores a la dirección, son de naturaleza teórica, y a partir de eso se pone en ejecución lo visto en ello. Por ello la dirección, es definida como la etapa dinámica dentro de la gestión administrativa. Esta etapa está direccionada en incentivar a los miembros de la empresa en mantener una comunicación adecuada entre cada área de la empresa y además establecer mecanismos de supervisión de manera constante.	La empresa Mg Service & Trade E.I.R.L, tiene una dirección deficiente ya que se evidencia una falta de cultura organizacional. Esto se evidencia al momento de poner en práctica lo planificado y organizado previamente, generando que no se alcancen los objetivos de la manera esperada.	Ambos resultados coinciden en que la dirección debe ser la ejecutora de las actividades previamente establecidas, para que sea óptima y alcance los resultados esperados.
-----------	---	---	---

V. Discusión

5.1. Respecto al objetivo específico 1:

Describir la importancia del control interno operativo y su incidencia en la gestión administrativa de las microempresas del Perú

El control interno operativo resulta de suma importancia para el desarrollo de una empresa ya que incide de manera directa en los resultados de la gestión administrativa. Los componentes del control interno operativo influyen en los procesos que se desarrollen en una empresa para el alcance de objetivos. El entorno de control, es el conjunto de circunstancias que enmarcan las acciones de la empresa, son determinantes, y esto traerá como resultado una mayor consciencia al afrontar riesgos y establecer control para mitigarlos. Los riesgos se pueden dar de manera constante sino se toman las medidas necesarias para prevenirlos o minimizarlos, por ello las actividades de control que se realicen deben encaminarse a brindar información veraz, para que en base a esto el área de gestión administrativa pueda tener establecidos planes de contingencia para afrontar de manera oportuna los riesgos que se presenten, sin que esto interfiera en el crecimiento de la empresa. Un control interno bien planificado, elaborado y aplicado contribuye a ejecutar correctamente controles en los procesos de la gestión, como por ejemplo que los trabajadores sean debidamente informados de las actividades que se realizarán para el logro de objetivos, haciendo que el personal sea más responsable, utilizando únicamente los recursos necesarios para que el área administrativa, acceda a la información real y transparente del desarrollo de la empresa, para la toma de decisiones. Castro (2021), nos dice que el control interno es importante, ya que asegura que los procesos sean los adecuados y así permitan que el desarrollo de las operaciones tenga resultados más eficientes, ya que se realizan cumpliendo la normativa correspondiente, y al tener un correcto control de las áreas de la empresa, la gestión administrativa podrá adoptar medidas preventivas para mitigar o disminuir los riesgos y esto no influya negativamente en el logro de los objetivos trazados, el control interno incide en la gestión, a tal medida que si no se tiene correctamente implementado podría ocasionar deficiencia en el logro de los objetivos; es por ello que el correcto uso de los recursos, la buena comunicación y la difusión de información transparente son algunos de los requerimientos que se necesitan para lograr que el sistema de control incida positivamente en la gestión administrativa, esto coincide con Corpus (2021), el cual afirma

que el control se debe efectuar en todas las áreas de la empresa para verificar la información, generando que se tomen decisiones de manera eficiente, la correcta implementación del control interno, brinda una seguridad para el cumplimiento de sus objetivos empresariales, evaluar los procesos, mejorar el ambiente laboral, da a conocer el correcto uso de los recursos empresariales; siendo la gestión administrativa la encargada de que los recursos sean utilizados correctamente con la finalidad de alcanzar objetivos, por ello el o los encargados deben acceder a la información correcta, confirmando que el control interno influye de manera directa en los resultados de la gestión administrativa; generando así que las decisiones que se tomen contribuyan positivamente en afrontar diversas situaciones que se presenten en la empresa. De igual manera, estos resultados coinciden con Solis (2021), que menciona que una correcta aplicación del sistema de control interno operativo dentro de cada actividad de la gestión administrativa generará resultados positivos que logren el alcance de los objetivos, el control interno debe ser supervisado para garantizar su correcto funcionamiento, en base a esto la gestión administrativa tomará decisiones oportunamente. El control interno es aquel mecanismo, que al estar implementado de manera correcta, cuenta con un alto grado de seguridad, eficacia y eficiencia, incidiendo en la gestión administrativa para que se afronte las posibles problemáticas que se obtengan del análisis del control ejecutado. La gestión administrativa prepara a la empresa para afrontar eventos negativos que se presenten, aquellos que pueden generar que el funcionamiento de la empresa sea débil e impida el logro de objetivos. Por ello, el proceso de control interno tiene que ser verificado para garantizar su correcto funcionamiento, ya que esto implica que se estén realizando las actividades de control de manera acertada y oportuna; influyendo en la gestión administrativa. En base a esto, se realizan las evaluaciones periódicas durante la ejecución o después de ella, ya que si se encontrase deficiencias, el área de gestión administrativa podría tomar las acciones necesarias de manera oportuna, corroborando así que el sistema de control operativo incide de manera directa en los resultados de la gestión administrativa. Manuyama, Espinoza y Chung (2021) define al control interno operativo como aquel que debe encontrarse inmerso en la gestión administrativa, para que así las organizaciones generen una cultura institucional, incidiendo en la mejora de los resultados obtenidos. Una de sus ventajas sería la eliminación y/o disminución de actos de corrupción. El ambiente de control define como se establece un entorno de trabajo, ya que en ella se realizan buenas prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas para que se sensibilice a los miembros de la empresa y así generar una cultura favorable de control interno; además, fortaleciendo las

competencias de los trabajadores se evitará que se utilicen de manera inoportuna los recursos, permitiendo extraer una información más confiable de cada proceso realizado y la gestión realizada. La importancia de la gestión administrativa recae en preparar a la empresa y disponerla para actuar de una manera anticipada, analizando todos los procedimientos que necesite para cumplir los objetivos y disminuir riesgo, ya que se encarga de realizar y ejecutar planes estratégicos preventivos para siempre tener en cuenta que se pueden presentar circunstancias complicada que afecten los procesos. Una correcta gestión administrativa generará para la empresa que sus ganancias se mantengan, ya que al controlar los gastos y utilización de los recursos reducirá las pérdidas; además de que aumentará la productividad, ya que se identifica que cada área este realizando sus funciones de manera pertinente, identificando y corrigiendo las fallas que se encuentren; ayudará también a que se alcancen las metas establecidas, siendo este el principal resultado de una buena gestión administrativa. Por ello la aplicación de un correcto sistema de control interno traería como resultado que la gestión tome mejores decisiones, ya que al tener un control de cada proceso traerá que la información sea más acertada y confiable, afirmando que esta actividad de control interno incide de manera positiva en la gestión administrativa y los resultados que genera.

5.2. Respecto al objetivo específico 2:

Describir la importancia del control interno operativo en la gestión administrativa de la microempresa Mg Service & Trade E.I.R.L. - Chimbote, 2024.

Se obtuvo de la empresa MG SERVICE & TRADE E.I.R.L, que se tiene implementado un sistema de control interno, que aún falta mejorar en algunos aspectos de cada componente. Al momento de la selección del personal, se realiza una evaluación previa para que las funciones que se les encomiende las realicen de una manera correcta y así contribuir positivamente con la empresa y sus objetivos; por ello se les indica previamente lo que se debe realizar para cumplir eficientemente con lo necesario. Se tuvo que no se identifican de manera oportuna los riesgos que puedan darse dentro de procesos que se estén ejecutando, esto ocasiona que no se realicen actividades previas para evitarlos o disminuirlos. En el caso de los documentos normativos necesarios, no se tienen correctamente elaborados ya que no se tenía el conocimiento de su indispensabilidad para el buen desarrollo de la empresa, por ende los trabajadores tienen el conocimiento de las funciones que tienen que realizar pero

no de una manera formal. Así mismo se evalúa de manera regular las actividades desarrolladas por los trabajadores, se realizan supervisiones inesperadas donde se verifica que todo esté realizándose de manera correcta, esto influye de manera positiva a que la gestión administrativa, en base a información verídica pueda tomar acciones necesarias frente a las dificultades que se encuentren en cada supervisión realizada. La empresa considera que un buen manejo de su sistema de control es importante para que las actividades de la gestión administrativa se realicen de manera eficiente y eficaz, logrando alcanzar los objetivos que se haya trazado la empresa a corto o mediano plazo. Estos resultados coinciden con Solis (2021), que afirma que si los componentes del control interno están debidamente implementados y ejecutados, inciden positivamente en las actividades del proceso de la gestión administrativa, siendo el control el sistema que contribuye en el logro de objetivos, ya que asegura a la gestión que la información es correcta, y con esto se toman mejores decisiones que ayudarán a que la empresa afronte las problemáticas que se presenten para que no influyan en el cumplimiento de los objetivos. Estos resultados concuerdan con las bases teóricas. Según la Teoría de Holmes (1994), que nos menciona que el control interno ayuda a conservar los recursos de la empresa y garantiza su protección ante posibles riesgos que se susciten; el control interno debe darnos la seguridad de que la información obtenida en los estados financieros obtenidos son correctos y que se desarrollaron bajo un ambiente que disminuye la posibilidad de errores mayores que traigan consecuencias negativas, incidiendo así a que la gestión administrativa tome decisiones acertadas.

5.3. Respecto al objetivo específico 3:

Realizar un cuadro comparativo respecto a la incidencia del control interno operativo en los resultados de la gestión administrativa de las microempresas del Perú y de la empresa Mg Service & Trade E.I.R.L. - Chimbote, 2024.

Ambiente de control

El entorno en una organización se ve influenciado por diversos factores internos y externos, por ello esta básicamente compuesto por el comportamiento que los miembros de la empresa adquieran dentro de la misma, incluyendo aspectos como: Los valores éticos, competencia profesional, segregación de funciones, estilo de dirección, reglamentos y manuales de procedimientos, entre otros que contribuirán a la mejora.

De acuerdo a los objetivos específicos 1 y 2 Corpus (2021) y Espinoza (2023) señalan que las empresas que cuentan con un sistema de control operativo, mejoran el entorno en los cuales los trabajadores se desarrollan. Implica además que todos tanto el titular gerente como los colaboradores posean un grado de aptitud profesional adecuado a las tareas que se les encomiendan y así se logren los objetivos trazados por la empresa. **Estos resultados son coincidentes con los resultados de empresa en estudio** donde se define que el entorno de control interno contribuye a mejorar el desarrollo de los procedimientos para el logro de objetivos. Así mismo que contar con un adecuado ambiente de control, genera que el personal de la empresa desarrolle aptitudes que contribuyen a la empresa a alcanzar los propósitos establecidos.

Evaluación de riesgos

Los riesgos que una empresa pueda afrontar son cambiantes, por lo cual se deben implementar mecanismos óptimos para su identificación oportuna, este segundo componente evalúa los riesgos que amenacen el correcto cumplimiento de objetivos. El control interno, se ejecuta esencialmente para la limitación de los riesgos que afecten los procesos que se estén realizando en las organizaciones, ya que a partir de este análisis de riesgos y el detalle hasta el cual el control puede neutralizarlo se evalúa el nivel de vulnerabilidad que tiene la empresa. La administración es el área encargada de prever acciones que se dirijan a la identificación, análisis y respuesta adecuada antes esos eventos que surjan; de tal manera que se resuelva o minimice y no afecta el cumplimiento de objetivos.

De acuerdo a los objetivos específicos 1 y 2 Manuyama, Espinoza y Chung (2021) resaltan que el control interno mediante la evaluación de riesgos, deja abierta la posibilidad de evitar que se produzcan incidentes con consecuencias que influyan de manera negativa (como son los actos de corrupción, fraudes, estafas, etc.) por ello es importante identificar dichos riesgos para que se tomen medidas necesarias. Al entender la magnitud de la posibilidad de riesgos, se reconocen y permite priorizar y asignar los recursos de manera oportuna para que se gestionen eficazmente. **Estos resultados coinciden en gran parte con los resultados de empresa en estudio** puesto que la evaluación de riesgos es aquella herramienta que ayuda a que la empresa obtenga la capacidad de afrontar diversas problemáticas que se vayan presentando en el transcurrir del desarrollo de las operaciones. Ayuda a que las áreas de la empresa tengan una mayor seguridad al momento de ejecutar sus acciones por el logro de objetivos.

Actividades de control

Son políticas y procedimientos que debe desarrollar toda la organización y así garantizar que las directrices de gerencia se llevan a cabo para cumplir diariamente con lo asignado previamente, enfocado principalmente a controlar los riesgos y estos no influyan en el cumplimiento de objetivos. Resultan importantes no sólo porque en sí mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, sino debido a que son el medio idóneo de asegurar en mayor grado el logro de los objetivos

De acuerdo a los objetivos específicos 1 y 2 Lezcano (2022), el control interno es un conjunto de procedimientos que deben ser supervisadas de manera periódica, debiéndose implementar en todas las áreas con las que se cuente y deben estar dirigidas al cumplimiento de los objetivos. Si no se tienen actividades de control previamente establecidas, no se identificarían los riesgos a los que se están expuestos y esto generaría que el control interno no tuviese éxito. **Estos resultados coinciden en gran parte con los resultados de empresa en estudio** señala que la realización de actividades de control contribuye a mejorar el desarrollo de las actividades que realice la empresa, no obstante no se tienen actividades establecidas para la correcta implementación, y esto generaría dificultad al momento de identificar posibles riesgos, peligrando así el cumplimiento de los objetivos.

Información y comunicación

Es importante, que los miembros de la organización conozcan la implementación del sistema de control interno, por ello la administración debe de mantenerlos informados de una manera clara sobre sus responsabilidades dentro de cada actividad que se desarrolle. Todo el personal, y especialmente los que ocupen funciones importantes ya sea de manera operativa o financiera, debe de recibir y entender los mensajes que brinden el área administrativa, de que las obligaciones del control son esenciales; además de conocer que rol cumplen dentro de la empresa conociendo que actividades realizan y su relación con el trabajo de los demás.

De acuerdo a los objetivos específicos 1 y 2 Quispe (2023), la información que se brinde al área administrativa, servirá para la toma de decisiones y afronte de posibles riesgos. En la organización, los miembros de la empresa se comprometen a adoptar las medidas necesarias en base a las necesidades que se encuentren, por ello mediante el control se busca que los documentos normativos estén correctamente establecidos, y esa información enviada al área correspondiente para que se conozcan las funciones que se deben realizar para el correcto logro de objetivos, asimismo la comunicación debe ser permanente para que se comuniquen si se encuentran factores internos que puedan correr riesgos **Estos resultados coinciden con los resultados de empresa en estudio** que una correcta comunicación ayudará a que los miembros de las empresas estén informados de lo que sucede interna y exteriormente de la empresa. Además la información debe ser clara y precisa para que ayude a la toma de decisiones y logro de objetivos.

Supervisión y Monitoreo

La evaluación que se realiza a las actividades de control previamente establecidos, a través de cierto tiempo, puesto que cada área que las realice debe ser reforzados o renovados (en el caso no lograran los resultados esperados). La evaluación se puede realizar de tres maneras: Durante la realización diaria de cada actividad, de manera disjunta (por cada personal) y mediante la combinación de las dos maneras anteriores.

De acuerdo a los objetivos específicos 1 y 2 Lezcano (2022), la supervisión periódica de las actividades, generaran un anticipo a problemáticas que se puedan suscitar en las diversas áreas de la empresa y que influyan de manera negativa en el cumplimiento de objetivos y metas trazados; esto contribuye a que en base a las supervisiones realizadas, el área administrativa pueda accionar sobre los riesgos que se encuentren y evitar que influya en el crecimiento empresarial. **Estos resultados coinciden con los resultados de empresa en**

estudio, donde las actividades de monitoreo son realizadas de manera periódica, para corroborar si los miembros de la empresa están cumpliendo con las funciones que se les encomendó.

Planificación

La planificación es el comienzo de la práctica de la gestión administrativa encaminada al logro de los objetivos planteados en la misma, por esto el gerente debe organizar el trabajo a realizar para poder dividir las tareas a realizar de una manera eficiente separados individual o grupalmente para que se lleven a cabo.

De acuerdo a los objetivos específicos 1 y 2 Manuyama, Espinoza y Chung (2021), señalan que la gestión administrativa es aquella encargada de garantizar el desarrollo de la empresa, siendo el primer paso la definición de objetivos, estableciendo estrategias para poder alcanzar dichas metas. **Estos resultados coinciden con los resultados de empresa en estudio** señalando que la base de la gestión administrativa es la planificación, ya que en esta etapa se realizan y adquieren estrategias para una mejor toma de decisiones que favorezcan el logro de objetivos.

Organización

La organización es un proceso formal, ya que los miembros tienen la voluntad de cumplir las exigencias requeridas, además a ajustarse a las necesidades y corregir los nuevos rumbos que se tomen en base a dichas necesidades, y más que una finalidad es un instrumento al servicio de los encargados de la administración para garantizar el cumplimiento de los procesos previamente establecidos a través de la reactivación de la planificación si así se da el caso.

De acuerdo a los objetivos específicos 1 y 2 Espinoza (2023), los objetivos previamente establecidos en la planificación, deben ser perseguidos mediante una serie de actividades coordinadas para que actúen con un solo objeto, lograr mismos propósitos. Se tiene la capacidad de segregar funciones, para que se asigne a cada miembro de la organización, para maximizar su desempeño organizacional. **Estos resultados coinciden con los resultados de empresa en estudio**, donde se designa funciones a los trabajadores para lograr los objetivos, no obstante no se cuenta con documentos normativos eficaces que aseguren esa designación.

Dirección

Se dice de la existencia de una o un grupo de personas que puedan dirigir al equipo de trabajo para el logro de los objetivos ya antes planteados, en la dirección se dará el camino a los planes ya que es directamente responsable de interpretar lo planteado principalmente en la etapa de la planificación y también de instruir a grupo de trabajo a de qué manera lograrlo y ponerlo en práctica y así asegurar que se lleve a cabo tal cual lo previsto para así no perder el enfoque planteado,

De acuerdo a los objetivos específicos 1 y 2 Solis (2021) menciona que las etapas anteriores a la dirección, son de naturaleza teórica, y a partir de eso se pone en ejecución lo visto en ello. Por ello la dirección, es definida como la etapa dinámica dentro de la gestión administrativa. Esta etapa está direccionada en incentivar a los miembros de la empresa en mantener una comunicación adecuada entre cada área de la empresa y además establecer mecanismos de supervisión de manera constante. **Estos resultados coinciden con los resultados de empresa en estudio** que la dirección debe ser la ejecutora de las actividades previamente establecidas, para que sea óptima y alcance los resultados esperados.

VI. Conclusiones

6.1. Respecto al objetivo específico 1:

Describir la importancia del control interno operativo y su incidencia en la gestión administrativa de las microempresas del Perú

El control interno operativo en una empresa resulta relevante ya que esto incide en la gestión administrativa y los resultados que esta obtenga para el logro de objetivos. El control interno es un sistema de procedimientos, normativas que ayuda a las microempresas a poder diseñar, implementar y operar de manera efectiva los diversos controles que se tengan en los procesos que ejecuten la gestión, esto permitirá que se administren los recursos de manera eficiente y eficaz. Gracias a esto se lograrán evitar riesgos o actos de corrupción que resulten de alta amenaza y pongan en peligro a la empresa; los riesgos se pueden presentar de cualquier medida en distintas situaciones, pero tener correctamente establecido un sistema de control contribuirá a aminorarlos o extinguirlos. Así mismo, esto va a permitir a las microempresas una mayor eficiencia y transparencia en las actividades que se realicen con el objetivo de lograr las metas establecidas; cada actividad debe estar planificada y evaluada para garantizar su eficacia. La confiabilidad de la información de las operaciones se requiere para que la gestión administrativa tome decisiones oportunas que ayuden a mejorar la ejecución de dichas operaciones. La comunicación entre las diversas áreas con los que cuentan las organizaciones, resulta relevante al momento de evaluar el funcionamiento de las operaciones, ya que esto permitirá conocer de manera rápida las deficiencias que se puedan dar y buscar alternativas de solución para ellas. Las actividades al ejecutadas deben ser supervisadas debidamente, para que se asegure que se desarrollen de la manera correcta, y esto permite a la gestión tomar las medidas necesarias si se encontrasen algunas deficiencias. La aplicación oportuna de los componentes de un sistema de control interno operativo incidirá de una manera considerable en los resultados de la gestión administrativa, el cual facilitará a las microempresas el agilizar los procesos y mejorar las decisiones que se tomen para el logro de los objetivos. Esta incidencia es de manera directa en los resultados de la gestión administrativa, resultando que el principal resultado que se piensa obtener es el alcance de metas y objetivos.

6.2. Respecto al objetivo específico 2:

Describir la importancia del control interno operativo en la gestión administrativa de la microempresa Mg Service & Trade E.I.R.L. - Chimbote, 2024.

Mg Service & Trade E.I.R.L, cuenta con un sistema de control interno operativo pero no correctamente establecido que permita mejorar la gestión administrativa; donde el ambiente de control es el adecuado y permite que los miembros de la empresa desarrollen sus funciones de una manera óptima para así alcanzar los objetivos. Las actividades de control no están bien establecidas, por lo que se tienen deficiencias al momento de evaluar los procedimientos y los riesgos que puedan correr; no obstante, se realizan controles de manera empírica, esto ayuda en una menor parte a verificar los procesos realizados. Las actividades realizadas, han sufrido de riesgos internos y externos, pero al no tener establecidas actividades de control, esto genera que el área de gestión administrativa no identifique anticipadamente dichos inconvenientes, para establecer medidas previas que disminuyan el impacto en el logro de objetivos. Las funciones de cada miembro no están implementadas en documentos normativos oficiales, y esto no permitirá que los colaboradores contribuyan al alcance de las metas y objetivos. La supervisión a las actividades, se realizan de manera regular para asegurar y verificar que los procesos se desarrollen de manera positiva, incidiendo positivamente en la gestión administrativa, ya que con la información obtenida se pueden tomar decisiones que mejoren errores que se puedan hallar en los monitoreos. Si se tiene deficiencias en los componentes del control interno, no ayudaría de la manera necesaria a cumplir los objetivos de cada componente. Asu vez, la empresa considera que un buen manejo de su sistema de control es importante para que las actividades de la gestión administrativa se realicen de manera eficiente y eficaz, logrando alcanzar los objetivos que se haya trazado la empresa a corto o mediano plazo.

6.3. Respecto al objetivo específico 3:

Realizar un cuadro comparativo respecto a la incidencia del control interno operativo en los resultados de la gestión administrativa de las microempresas del Perú y de la empresa Mg Service & Trade E.I.R.L. - Chimbote, 2024.

Respecto al ambiente de control se tiene un nivel de coincidencia ya que contar con un entorno adecuado ayudará a mejorar el desarrollo de procedimiento, generando que se establezcan la normativa y sirviendo de base para los demás componentes del control interno, Se ve influenciado por diversos factores internos y externos, por ello esta básicamente compuesto por el comportamiento que los miembros de la empresa adquieran dentro de la misma, incluyendo aspectos como: Los valores éticos, competencia profesional, segregación de funciones, estilo de dirección, reglamentos y manuales de procedimientos, entre otros que contribuirán a la mejora. Todo ello incide a que la gestión administrativa desarrolle mejores procedimientos.

Respecto a la evaluación de riesgos se tiene una coincidencia en gran parte, ya que se tiene en cuenta que las empresas deben tener mecanismos para afrontar riesgos, por ello deben ser identificados previamente para su evaluación y cómo influirían en el logro de objetivos, por ello el control se base en limitar riesgos que puedan afectar dicho propósito incidiendo en la gestión administrativa, ya que en base a la previa identificación esta área se encarga de dar una respuesta adecuada y oportuna frente a estos riesgos.

Respecto a las actividades de control, se tiene un alto nivel de coincidencia ya que las actividades de control son aquellas que se ejecutarán diariamente de acuerdo a lo planificado y detallado en los documentos normativos, asimismo estas actividades buscan de igual manera evitar deficiencias, esto ayudará a que la gestión administrativa realice planificaciones adecuadas sobre que actividades seguir para alcanzar los objetivos planteados.

Respecto a la evaluación de riesgos, existe un nivel de coincidencia porque se asegura que al realizar una evaluación y monitoreo constante dentro de cada actividad del control interno, para que así se puedan identificar qué deficiencias existen dentro de las diversas áreas con los que cuente una microempresa. Así mismo permite que la gestión administrativa tenga de conocimiento si cada miembro de la organización cumple con sus funciones de manera eficaz.

6.4. Respecto al objetivo general:

Determinar cómo el control interno operativo incide en los resultados de la gestión administrativa de las microempresas del Perú y de la empresa Mg Service & Trade E.I.R.L. - Chimbote, 2024

El implementar el control interno operativo resulta importante para la mejora del funcionamiento de las empresas ya que busca mejorar y aumentar la eficiencia teniendo una incidencia positiva en la gestión administrativa; siempre y cuando se encuentre debidamente implementado, ayudando a la empresa a diseñar, implementar y operar de manera efectiva los controles de los procesos de la gestión administrativa. Gracias a la implementación de este sistema, se buscará que el ambiente de la empresa sea óptimo generando que el personal de la empresa desarrolle correctamente sus funciones, asimismo evita riesgos, contingencias o factores externos que resulten de amenaza para la funcionalidad de la empresa. Al plantearse actividades de control permiten evaluar si se están desarrollando correctamente, permitiendo mejorar la eficacia, eficiencia y aumentando la confiabilidad de que la información sea íntegra, confiable y oportuna para que así se tenga una realidad acertada de los registros financieros y contables ayudando a que se tomen decisiones oportunas. En cuanto a la empresa Mg Service & Trade E.I.R.L., el control interno al no estar correctamente implementado no incide positivamente en la gestión administrativa, debido a que los componentes del control interno operativo se realizan de forma empírica, por ello la gestión administrativa no toma las decisiones en el momento oportuno para evitar que las deficiencias no permitan alcanzar objetivos. Se realizan actividades de supervisión de manera periódica, ayudando a que al menos los avances de cada actividad sean informados. En base a lo encontrado, el sistema de control interno debe mejorar su implementación para que de esta manera los resultados de la gestión administrativa logren alcanzar los objetivos.

VII.Recomendaciones

Se recomienda la elaboración, aprobación e implementación de un mejorado sistema de control que se base en los componentes para que le logren los objetivos, ya que mide de qué manera los procesos logran ser efectivos, generando confiabilidad en la información que permitirá a la gestión administrativa la toma de medidas correctivas para resguardar los recursos frente a cualquier pérdida; en la cual se garantice transparencia en sus procesos.

Se recomienda al Titular-gerente realizar capacitaciones constantes a cada colaborador respecto a la secuencia del control de existencias, a la utilización del kárdex, con la finalidad de transmitir conocimientos, habilidades y herramientas que ayuden en el logro de sus actividades, es importante que cada colaborador tenga los conocimientos necesarios para el cumplimiento de sus funciones, ya que constituye un factor fundamental para que la empresa pueda conseguir los niveles óptimos de rentabilidad y productividad de las actividades realizadas.

Se recomienda dar supervisión y monitoreo periódicamente para conocer los avances de las actividades, además, dar seguimiento a la mercadería existentes en almacén desde que ingresa hasta su despacho, que toda salida sea con comprobante de pago y con autorización o aprobación del personal encargado, establecer que el conteo físico se realice por lo menos una vez a la semana, para conocer la disponibilidad de la mercadería, faltantes, además, de corroborar con la información que se tiene sí coinciden, así se evitará las pérdidas, hurtos o daños dentro de la zona, también, se debe reforzar la comunicación entre los trabajadores, va contribuir a optimizar la productividad y eficiencia dentro del equipo de trabajo, además, de beneficiar a la empresa generando rentabilidad y garantizando el logro de los objetivos como el éxito

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Anchimanya, E, & Berrocal, K. (2021). *Control Interno en la gestión operativa de la empresa Lucarbal Rent a Car E.I.R.L. de la Provincia de Huancayo*. [Tesis de grado, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio UNCP. https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/8115/T010_N%C2%B047090326_T.pdf?sequence=1
- Barreto, D. F. P. (2023). *Control interno y la gestión administrativa. Una revisión sistemática del 2020 al 2022*. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 6697-6712. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4918>
- Bravo, P. (2020). *Modelo de gestión del riesgo operativo para el control de la gestión financiera en el Instituto Superior Tecnológico Para el Desarrollo ISPADE: Universidad Andina Simon Bolivar*. Repositorio Institucional del Organismo de la Comunidad Andina, Can: <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7334>
- Brink, V. & Witt, H. (1988). *Auditoría interna moderna: evaluación de operaciones y controles*. México D.F: Thomson.
- Cachinell, A. N. L., Almarales, D. A. Z., Anchundia, B. E. H., Tómalá, D. C. G., & Conforme, L. J. V. (2020). *Organizaciones sociales, desde una perspectiva administrativa. Caso estudio: convento madre Dorotea, en la ciudad de guayaquil*. *Prohominum*, 2(1 EXTRAORDINARIO), 89-97. <https://acvenisproh.com/revistas/index.php/prohominum/article/download/123/426/1104#:~:text=RESUMEN-,La%20organizaci%C3%B3n%20administrativa%20es%20el%20conjunto%20de%20m%C3%A9todos%20y%20procedimientos,u%20objetivos%20trazados%20de%20antemano.>
- Castro, E. (2021). *Sistema de control interno operativo para mejorar la gestión administrativa en la empresa BURGA & ASESORES ASOCIADOS SCRL, Chiclayo 2018*. [Tesis de grado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional USS. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/8015>
- Cisneros, A., Urdánigo, J., Guevara, A., & Garcés, J. (2022). *Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que apoyan a la Investigación Científica en tiempo de Pandemia*. *Revista Dominio de las Ciencias*, 1165-1185. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2546/5714>

- CómexPerú. (2021). *Las micro y pequeñas empresas en el Perú. Resultados en 2021*. <https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-comexperu-001.pdf>
- CómexPerú. (2022). *Las micro y pequeñas empresas en el Perú: Resultados en 2022*. <https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-mypes-2022.pdf>
- Comisión Económica Para América Latina, CEPAL. (2020). *Acerca de Microempresas y Pymes*. <https://www.cepal.org/es/temas/pymes/acercamicroempresas-pymes>
- Copitan, J. (2023). *Incidencia del control interno en la contabilidad de gestión de las PYME del Perú sector turismo: caso “Empresa De Servicios Turísticos Lucho Tours SAC” - Huaraz, 2023*. [Tesis de grado, ULADECH]. Repositorio Uladech. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/35432>
- Cordovés, G. (2019). El control interno y el control. *Economía y Desarrollo* 129(2). <http://www.econdesarrollo.uh.cu/index.php/RED/article/view/679>
- Corpus Real, N. D. R. (2019). *Influencia del sistema de control interno en la gestión administrativa de la empresa hidrandina SA Unidad de negocios Chimbote, 2015-2016*. [Tesis de grado, Universidad Santiago Antúnez de Mayolo] Repositorio UNASAM. <https://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/3598>
- Diario El Peruano. (2023). *Mypes representan 21% del PBI y 99% del empleo formal*. El Peruano. <https://www.elperuano.pe/noticia/211984-mypes-representan-21-del-pbi-y-99-del-empleo-formal>
- García, S. (2021). *Teoría económica de la empresa: fundamentos teóricos: teoría institucional, teoría de producción y teoría de costes*. Ediciones Díaz de Santos. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=yWNbEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR13&dq=teoria+de+la+empresa&ots=Ny-A004U1Y&sig=FtmQQaGykwOV-Ktk_hJUIFsLpyE#v=onepage&q&f=false
- Espinoza, J. (2022). *Gestión por procesos y su relación con la gestión de la calidad en el hospital de Pomabamba - Ancash, 2022*. Obtenido de Universidad César Vallejo repositorio digital institucional: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/95936>
- Espinoza, M. (2023). *Control interno y su influencia en la gestión administrativa de la Institución Educativa José Carlos Mariátegui de El Porvenir 2022*. [Tesis de grado, Universidad Católica de Trujillo]. Repositorio UCT. <http://repositorio.uct.edu.pe/handle/123456789/3610>

- Hernandez-Mora, J., & Hernandez, J. (1975). *El control interno operativo del área de compras*. *Biochemical Medicine*, 13(2), 117-126. [https://doi.org/10.1016/0006-2944\(75\)90147-7](https://doi.org/10.1016/0006-2944(75)90147-7)
- Holmes, A. (1994). *Auditoría: principios y procedimientos*. México: Limusa. <https://books.google.co.ve/books/about/Auditor%C3%ADa.html?id=L98FKAAACAAJ>
- Lezcano, J. (2022). *El control interno y su influencia en la gestión de las empresas del Perú: Caso JC Astilleros S.A.- Chimbote, 2021*. [Tesis de grado, ULADECH]. Repositorio Uladech. https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/30027/CONTROL_INTERNO_EMPRESAS_LEZCANO_ACOSTA_JOANNA_STEFHANY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ley N°28015. (2003). *Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial*. Congreso de la Republica del Perú. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3017949/Ley%2030056.pdf?v=1649882208>
- Makón, M. (2000). *El modelo de gestión por resultados en los organismos de la administración pública nacional*. República Dominicana: tecnología para la organización. <https://www.top.org.ar/ecgp/FullText/000000/MAKON,%20Marcos%20-%20El%20modelo%20de%20gestin%20por%20resultados.pdf>
- Manuyama, F., Espinoza, J. & Chung, N. (2021). *Sistema de control interno operativo, para mejorar la gestión de inventarios de la empresa SIERRAS Y HERRAMIENTAS FORESTALES S.A.C. de la ciudad de Pucallpa – 2019*. [Tesis de grado; UNU]. Repositorio Universidad Nacional de Ucayali. <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5084>
- Medrano, R. (2021). *Gestión de la calidad en la Unidad de Educación Continua y Posgrado (UECP) de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Carazo, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua*. Repositorio Institucional RIUMA. Repositorio Institucional RIUMA. Obtenido de Repositorio Institucional RIUMA: <https://repositorio.unan.edu.ni/16521/>

- Mendoza-Fernández, V. M., & Moreira-Choez, J. S. (2021). *Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen*. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*. ISSN: 2588-090X. Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP), 6(3), 608-620. <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/414/736>
- Muñoz, M. (2022). *El control interno operativo y su relación con la gestión contable en la empresa SERCONSFA S.A.C.* [Título de grado]. Repositorio de la Universidad Peruana de Ciencias e Informáticas. <http://repositorio.upci.edu.pe/handle/upci/720>
- Pacheco Barreto, D. F. (2023). Control interno y la gestión administrativa. Una revisión sistemática del 2020 al 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 6697-6712. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4918
- Pantoja, M. (2021). Caracterización del control interno de las micro empresas del Sector Comercio en el Perú Caso: Empresa Negocios Lucy E.I.R.L. – Huaraz, 2020. [Trabajo de grado]. Repositorio Uladech. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/25777/CONTROL_INTERNO_MICRO_EMPRESAS_PANTOJA_ESPINOZA_MAYCOL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Peña-Ponce, D. K., Milligan-Alvia, K., & Galarza-Rodríguez, E. (2022). Gestión Administrativa y su aporte al desarrollo empresarial: Caso cooperativa moto taxi de puerto López. *Dominio de las ciencias*, 8(1), 136-151. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2563/5756>
- Pérez, C. (2019). *Comparación Internacional del Aporte de las mipymes a la Economía*. Centro de Investigación de Economía y Negocios Globales. <https://www.cien.adexperu.org.pe/wp-content/uploads/2019/09/Comparacion-Internacional-del-aporte-de-las-MIPYMES-a-la-Economia-DT-2019-03.pdf>
- Pérez, D. (2021). *Desarrollo de un sistema para obtener la trazabilidad comercial y gestión administrativa de una empresa*. [Tesis de grado, UDC]. Repositorio Univerdidai. <https://ruc.udc.es/dspace/handle/2183/27638>
- Reyes et al. (2022). *Investigaciones en finanzas y tributación*. Casia Creaciones <https://ciisc.mx/wp-content/uploads/2022/06/Investigaciones-en-finanzas-y-tributacion-e-book.pdf#page=71>

- Reyes, A. (2020). *Gestión administrativa y control interno en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2018*. [Título de grado, Universidad Alcides Carrion]. Repositorio UNDAC. http://45.177.23.200/bitstream/undac/1858/1/T026_10347477_M.pdf
- Rodríguez Arrieta, G. A., Cano Lara, E. D., & Ruiz Vélez, A. L. (2019). La competitividad en las microempresas en Manta 2019. *Revista San Gregorio*, (35), 51-69. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2528-79072019000200051&script=sci_arttext
- Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria. (2023). *Régimen Laboral de la Micro y Pequeña Empresa*. <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/regimenLaboral.html#:~:text=MYPES,a%20sus%20conductores%20y%20empleadores>.
- Salcedo, L. (2021). *La estructuración del control interno en las organizaciones, importancia e implementación*. [Tesis de grado, UNAM]. Repositorio Universidad Nacional Autónoma de México. <https://ru.dgb.unam.mx/handle/20.500.14330/TES01000811258>
- Solís Sotelo, S. G. El control interno y su incidencia en la gestión administrativa de la empresa de transportes Marquito SAC de la provincia de Huaraz, periodo 2019. https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/32135/ADMINISTRATIVA_CONTROL_INTERNO_SOLIS_SOTELO_SUSANA_GUADALUPE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Soscia. (2021). *¿Qué es el control interno operativo?* <https://soscia.pe/Consultas/control-interno-operativo-de-una-empresa/>
- Torrejónm, I. (2021). *El control interno y su influencia en la gestión financiera de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso empresa “Tango Lounge E.I.R.L” – Nuevo Chimbote, 2018*. [Tesis de grado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. Repositorio ULADECH. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/19538>
- Uladech (2024). Reglamento de Integridad Científica en la Investigación v001. <https://www.uladech.edu.pe/la-universidad/transparencia/?search=integridad&lang=1&id=23&id=4>
- Vásquez, M. (2019). Gestión municipal en la gestión por resultados de la Municipalidad de Independencia. Repositorio institucional Universidad San Pedro. Repositorio

institucional Universidad San Pedro:
<http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/12644>

- Vásquez-Luna, J. (2019). *Objetivos de Negocio e Investigación*. Anahuac.
https://www.anahuac.mx/mexico/biblioteca/sites/default/files/inline-files/objetivos_de_nego.pdf
- Vera L. (2022). *Cómo se define una pyme en Europa y por qué es importante*.
https://cincodias.elpais.com/cincodias/2022/07/28/pyme/1659013248_278553.html
- Zambelli, R. (2023). *Control de operaciones*. Checklist fácil:
<https://bloges.checklistfacil.com/control-de-operaciones/>

Anexos

Anexo 01. Matriz de Consistencia

EL CONTROL INTERNO OPERATIVO Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS MICRO EMPRESAS DEL PERÚ, CASO: MG SERVICE & TRADE E.I.R.L. - CHIMBOTE, 2024

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>¿Cuál es la incidencia del control interno operativo en los resultados de la gestión administrativa de las microempresas del Perú y de la empresa MG SERVICE & TRADE E.I.R.L. - Chimbote, 2024.?</p>	<p><u>Objetivo General:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar cómo el control interno operativo incide en los resultados de la gestión administrativa de las microempresas del Perú y de la empresa MG SERVICE & TRADE E.I.R.L. - Chimbote, 2024. <p><u>Objetivos Específicos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Describir la importancia del control interno operativo y su 	<p>La investigación es de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso, por lo tanto, no aplica o no le corresponde hipótesis.</p>	<p>Variable independiente:</p> <p>Control Interno Operativo</p> <p>Variable dependiente:</p> <p>Gestión Administrativa</p>	<p>Tipo de investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> Tipo cualitativo <p>Nivel de investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> Nivel descriptivo <p>Diseño de Investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> No experimental <p>Población y muestra:</p> <ul style="list-style-type: none"> Población: Las microempresas

	<p>incidencia en la gestión administrativa de las microempresas del Perú</p> <p>Describir la importancia del control interno operativo en la gestión de la microempresa Mg Service & Trade E.I.R.L. - Chimbote, 2024.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar una matriz de análisis respecto a la incidencia del control interno operativo en los resultados de la gestión de la microempresa Mg Service & Trade E.I.R.L. - Chimbote, 2024. 			<ul style="list-style-type: none"> • Muestra: Mg Service & Trade E.I.R.L
--	---	--	--	---

Elaborado por: Yadira Maza Villaverde

Anexo 02. Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD ENTREVISTA

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la empresa para desarrollar el trabajo de investigación denominado: **EL CONTROL INTERNO OPERATIVO Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS MICRO EMPRESAS DEL PERÚ, CASO: MG SERVICE & TRADE E.I.R.L. - CHIMBOTE, 2024.** Al respecto se le pide que en las preguntas que a continuación se acompaña, nos responda con la claridad. La información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

Preguntas:

Respecto a la variable: Control interno operativo

1. **¿Su empresa tiene implementado un sistema de control interno? ¿Cómo lo definiría?**

Sí X No

El sistema de control interno con el que contamos, aún es deficiente, pero se tiene la idea que tener un control de actividades ayuda a que las decisiones se tomen de manera correcta para que ayude a la empresa de manera positiva. Además se acepta que cada actividad deba ser evaluada cosa que aún nos falta mejorar.

2. **¿Cómo identifica usted al personal idóneo para el desarrollo de las funciones asignadas?**

En mi caso realizo evaluaciones previas para así asegurarme que el personal que selecciono tenga el conocimiento adecuado de qué actividades va a desarrollar dentro de mi empresa. Asimismo se les capacita para que tengan el conocimiento necesario y óptimo.

3. **¿Su empresa tiene identificados sus riesgos internos y externos?**

No, no se tienen identificados riesgos que se puedan dar dentro o fuera de la empresa, por esto no tengo implementadas actividades que me ayuden a detectarlos y eliminarlos.

Cuando se presentan problemas lo que hago es tratar de solucionarlo de la manera más rápida y en el momento que se dan.

4. **¿Su empresa tiene elaborado, aprobado e implementado su manual de procedimientos?**

No, no se tiene implementado ese Manal de Procedimientos, porque no sabía que era necesario para mi empresa, pero si en todo caso es necesario y obligatorio yo me propongo a implementarlo.

5. **¿La empresa tiene elaborado y aprobado algún sistema de comunicación interno y externa?**

Sí X No

En lo que es comunicación, yo me doy el tiempo de conversar con mis trabajadores para evaluar el avance que tienen, les hago las preguntas necesarias, aunque siento que debo mejorar esto, quizá implementando medios oficiales de comunicación o quizá de otra manera.

6. **¿Su empresa realiza oportunamente acciones de supervisión para verificar el correcto desarrollo de las actividades?**

Sí X No

Yo debo supervisar como se realiza el trabajo, por ello realizo supervisiones el día a la semana que puedo estar presente en la empresa, En estas evaluaciones verifico que las actividades se realicen conforme las indicaciones que reciben los trabajadores,

Respecto a la variable: Gestión administrativa

1. **¿Cree usted que el control interno es fundamental para promover efectividad y eficiencia en la gestión administrativa de la empresa?**

Considero que tener un correcto control influye en la gestión administrativa para que esto se desarrolle de manera adecuada y así poder alcanzar las metas que nos proponemos a largo plazo.

2. **¿Qué estrategias de planificación implementaría usted para cumplir con los objetivos y metas de la empresa?**

Yo implementaría documentos que ayuden a que mi organización mejore, por ejemplo el manual de procedimiento que me consultaste y así poder tener claro sus funciones y permitir que los trabajadores estemos informados y poder crear estrategias para alcanzar mis propósitos.

3. **¿Qué mecanismos efectivos utiliza la gerencia para el cumplimiento de los objetivos de gestión?**

No realizamos mecanismos específicos para cumplir mis objetivos, solo realizamos si reuniones con todos los trabajadores para poder evaluar como se va desempeñando la empresa, si las ventas aumentan o bajan y así cada tiempo realizamos esa evaluación.

4. ¿Cuáles son los posibles obstáculos que podrían dificultar el cumplimiento de los objetivos?

A mi conocimiento, el poco conocimiento o la deficiencia en los documentos normativos es la principal dificultad que encuentro en la empresa, creo que después de esta entrevista tengo claro que debo mejorar mi sistema de control para así mejorar como empresa.

5. ¿Cuáles son las decisiones más importantes que se deberían de tomar ante una alteración de la utilidad?

Debería realizar evaluaciones más constantes para poder ver que problemas esta generando que mis ventas bajen y así de manera oportuna determinar cómo solucionarlo.

Chimbote, 15 de abril de 2024



The image shows a handwritten signature in blue ink over a printed logo and name. The logo consists of a stylized 'G' inside a square, followed by the text 'SERVICE & TRADE S.A.L.'. Below the signature, a horizontal line separates it from the printed name 'Romulo Merma Carlos' and the title 'REPRESENTANTE'.

Anexo 03: Ficha técnica de los instrumentos

CARTA DE PRESENTACION

Magister / Doctor: Luis Alberto Trujillo Neyra

Presenta -

Tema: PROCESO DE VALIDACION A TRAVES DE JUICIO DE EXPERTOS

Aute todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicacion con su persona para hacer de su conocimiento que yo: Yádira Milagros Maza Villaverde egresada del programa académico de Contabilidad de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: El Control Interno Operativo Y Su Incidencia En Los Resultados De La Gestión Administrativa De Las Micro Empresas Del Perú, Caso: Mg Service & Trade E.I.R.L. - Chimbote, 2024. y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

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

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

Atentamente,



FIRMA

UNI: 70920947

EGRESADA

FICHA DE IDENTIFICACION DEL EXPERTO PARA PROCESO DE VALIDACION

Nombres y Apellidos: Luis Alberto Trujillo Neyra

N° DNI / CE: 32739171

Edad: 59 años

Teléfono / celular: 912445658

Email: luisa65@hotmail.com

Título profesional: Contador Público

Grado académico: Maestría (X) Doctorado ()

Especialidad: Auditoría

Institución que labora: Farmacia Barón

IDENTIFICACION DEL PROYECTO DE INVESTIGACION O TESIS

Título:

El Control Interno Operativo Y Su Incidencia En Los Resultados De La Gestión Administrativa De Las Micro Empresas Del Perú, Caso: Mg Service & Trade E.I.R.L. - Chimbote, 2024.

Autora:

Maza Villaverde Yaira Milagros

Programa académico:

Taller de titulación



W. O. C. DE LAS UNIVERSIDADES
PERUANO



Huella digital

FICHA DE VALIDACIÓN							
EL CONTROL INTERNO OPERATIVO Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS MICRO EMPRESAS DEL PERÚ, CASO: MG SERVICE & TRADE E.I.R.L. - CHIMBOTE, 2024.							
Variable 1: Control Interno	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
D1. Ambiente de control	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
¿Su empresa tiene implementado un sistema de control interno? ¿Cómo lo definiría?	X						
¿Su empresa tiene elaborado, aprobado e implementado su manual de procedimientos?	X						
D2. Evaluación de riesgos							
3. ¿Su empresa tiene identificados sus riesgos internos y externos?	X						
D3. Actividades de control							
2. ¿Cómo identifica usted al personal idóneo para el desarrollo de las funciones asignadas?	X						
D4. Información y comunicación							
5. ¿Su empresa tiene elaborado y aprobado su sistema de comunicación interna y externa?	X						
D5. Supervisión y monitoreo							
6. ¿Su empresa realiza oportunamente acciones de supervisión para verificar el correcto desarrollo de las actividades?	X						

Variable 2: Gestión Administrativa	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1. ¿Cree usted que el control interno es fundamental para promover efectividad y eficiencia en la gestión administrativa de la empresa?	X						
2. ¿Qué estrategias de planificación implementaría usted para cumplir con los objetivos y metas de la empresa?	X						
3. ¿Qué mecanismos efectivos utiliza para el cumplimiento de los objetivos de gestión?	X						
4. ¿Cuáles son los posibles obstáculos que podrían dificultar el cumplimiento de los objetivos?	X						
5. ¿Cuáles son las decisiones más importantes que se deberían de tomar una disminución de ganancia?	X						

Recomendaciones:

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

Nombres y Apellidos de experto: Luis Alberto Trujillo Neyra

Grado: Contador Público () Contador Público Colegiado (X)



ING. CPCC. LUIS ALBERTO TRUJILLO NEYRA
MATRÍCULA N° 06-731



Anexo 04. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS

(Ciencias e ingeniería)

Estimado/a participante Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación en Ciencias Sociales, conducida por Pareja Alva, Lily Verónica, que es parte de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

La investigación denominada:

EL CONTROL OPERATIVO Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS MICRO EMPRESAS DEL PERÚ, CASO: MG SERVICE & TRADE E.I.R.L. - CHIMBOTE, 2024.

La entrevista durará aproximadamente 15 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.

- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado; así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode.
- Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: ymaza957@gmail.com o al número 958558352. Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad, al correo electrónico cieci@uladech.edu.pe

Complete la siguiente información en caso desee participar:

Nombre completo:	Rómulo Merma Carlos
Firma del participante:	
Firma del investigador:	
Fecha:	15/04/2024

Anexo 05: Fichas Bibliográficas

<p>Autores: Castro Guevara, Esterel Bertha Título: Sistema de control interno operativo para mejorar la gestión administrativa en la empresa BURGA & ASESORES ASOCIADOS SCRL, Chiclayo 2018. Año: 2021</p>	<p>Ciudad, País: Pimental, Perú</p>
<p>Tuvo como objetivo general: Elaborar un sistema de control interno operativo para mejorar la gestión administrativa en la empresa Burga & Asesores Asociados SCRL, 2018. La metodología que se utilizó fue: Descriptiva, de diseño no experimental transversal, utilizando como instrumento de recolección de datos, un cuestionario y análisis documental aplicado a una muestra de 16 trabajadores. Los resultados fueron: En base al primer componente que es el entorno de control, no se tiene el correcto conocimiento de cómo debe estar correctamente implementado, ya que no se cuenta con un organigrama que especifique de manera ordenada cada área fundamental de la empresa, no se tiene implementado un Manual de Organización y Funciones con la única finalidad de aclarar las funciones de cada miembro de la empresa, para así establecer actividades y la responsabilidad de cada una de ellas. En las actividades de control, se debe garantizar el cumplimiento de las políticas establecidas; ya que las actividades de control tienen un apego con la normativa empresaria, realizando controles y supervisiones de cada operación, en la información y comunicación se encontró deficiencias ya que no influye en la toma de decisiones de gerencia; ya que este componente da conocimiento de la situación real de la empresa de manera periódica y el de realizar un informe sobre el desenvolvimiento de los trabajadores. En el componente evaluación de riesgos, se debe realizar más supervisiones en la que podrían identificarse diversas deficiencias contables, asimismo supervisar que los trabajadores desarrollen correctamente sus funciones en sus áreas correspondientes para así redactar informes donde se detalle lo encontrado. Se concluyó que en la empresa caso, debe diseñar un sistema de control interno operativo para mejorar la gestión administrativa en la empresa caso, debe mejorarse en el ambiente de control, difundiendo el conocimiento de la misión y visión de la empresa, y la práctica correcta de los valores, así también poder aplicar métodos de evaluaciones que permitan manejar ciertas situaciones que compliquen las actividades laborales.</p>	
<p>Referencia Bibliográfica</p> <p>Castro, E. (2021). <i>Sistema de control interno operativo para mejorar la gestión administrativa en la empresa BURGA & ASESORES ASOCIADOS SCRL, Chiclayo 2018.</i> [Tesis de grado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional USS. https://hdl.handle.net/20.500.12802/8015</p>	<p>Ficha</p> <p>N° 01</p>

<p>Autores: Manuyama Ramírez, Fiorella Stefani; Espinoza Tapullima, Jhorsy Luzbeth; Chung Rios, Nara</p> <p>Título: Sistema de control interno operativo, para mejorar la gestión de inventarios de la empresa Sierras y Herramientas Forestales S.A.C. de la ciudad de Pucallpa - 2019</p> <p>Año: 2021</p>	<p>Ciudad, País: Pimental, Perú</p>
<p>Se planteó como objetivo general: Demostrar por qué es tan importante un sistema de control interno operativo dentro de la empresa. Tuvo como metodología: Investigación experimental, correlacional, aplicando un cuestionario y una encuesta como instrumentos de recolección de datos, la población fue conformada por los 20 trabajadores de los almacenes. Los resultados fueron: Que se implemente el sistema de control interno de la empresa que sea verdaderamente operativo, con lo que se debe contar con un método establecido para el buen manejo del control; en base al componente gestión de inventarios, se presenta ausencia de normativas que estipulen el comportamiento del personal de almacén, además el costo de inventarios refleja excesivos gastos para la empresa, se encontraron algunos indicadores operativos que se tienen que analizar que evitan el correcto avance de la empresa. Se concluye: Que al no contar con un eficiente sistema de control interno, ya que no se tiene un procedimiento establecido para sus procesos correspondientes sólo utilizar procesos tradicionales para realizar controles dentro de sus áreas, encontrándose deficiencias al momento de obtener sus resultados, ya que no eran los propósitos que se querían alcanzar. Al mejorar las actividades del control dentro de la empresa, permitirá que se evalúen cada procedimiento, y así encontrar las carencias que se puedan tener, para plantear alternativas de solución con el propósito de erradicar o aminorar dichas carencias. Al no existir los procedimientos del control, la política de inventario es el inadecuado se propone implementar un correcto sistema de control interno de operación para almacén de la empresa el cuál se representará en base a los tres procesos: planificación y organización, recepción y almacenamiento.</p>	
<p>Referencia Bibliográfica</p> <p>Manuyama, F., Espinoza, J., & Chung, N. (2021). (2021). <i>Sistema de control interno operativo, para mejorar la gestión de inventarios de la empresa Sierras y Herramientas Forestales S.A.C. de la ciudad de Pucallpa – 2019</i>. [Tesis de grado, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio Institucional UNU. http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5084</p>	<p>Ficha N° 02</p>

<p>Autores: Quispe Medina, Eva Mirian Título: El Control Interno y su incidencia en la gestión administrativa de la sub gerencia de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Puno, Periodo 2020-2021 Año: 2023</p>	<p>Ciudad, País: Puno, Perú</p>
<p>Tuvo como objetivo principal, el determinar la incidencia del control interno en la gestión administrativa de la subgerencia de Tesorería. Tuvo como metodología, enfoque cualitativo de tipo no experimental y con un nivel descriptivo. Los resultados obtenidos fueron: Se cuenta con un sistema de control, pero se observa que es deficiente y esto genera que la planificación no sea la adecuada; al no tenerse correctamente implementado por lo que no se cuentan con los documentos necesarios que se vinculen y mejoren directamente la gestión administrativa, la información sobre la importancia de la implementación del sistema no es la adecuada y no todas las áreas tienen conocimiento de esto. En base a los resultados se llegaron a las siguientes conclusiones; la empresa caso de estudio no cumple con el logro de la gestión operativa, debido a que no se cuentan con lo necesario para que el control interno influya en las funciones que realizan las diversas áreas operativas, asimismo se comprende que el modelo del control interno permite el fortalecimiento en la planificación en la cual resalta en el establecimiento de metas y objetivos, estos lineamientos dentro de la empresa caso marchan de una manera adecuada, logrando así la eficacia de las operaciones realizadas.</p>	
<p>Referencia Bibliográfica</p> <p>Manuyama, F., Espinoza, J., & Chung, N. (2021). (2021). <i>Sistema de control interno operativo, para mejorar la gestión de inventarios de la empresa Sierras y Herramientas Forestales S.A.C. de la ciudad de Pucallpa – 2019</i>. [Tesis de grado, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio Institucional UNU. http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5084</p>	<p>Ficha N° 03</p>

<p>Autores: Corpus Real, Natalia del Rosario Título: Influencia del sistema de control Interno en la gestión administrativa de la empresa Hidrandina Sa. Unidad De Negocios Chimbote, 2015-2016. Año: 2021</p>	<p>Ciudad, País: Puno, Perú</p>
<p>Tuvo como objetivo principal el investigar de qué modo el sistema de control interno influye en la gestión administrativa de la empresa Hidrandina S.A Unidad de negocios, Chimbote en los periodos del 2015-2016. La metodología que se utilizó fueron los métodos inductivos y analíticos con un diseño de investigación descriptiva cualitativa no experimental, utilizándose como instrumento de recolección de datos fue la encuesta aplicada al área administrativa de la empresa caso. Se obtuvieron los siguientes resultados: El establecimiento y difusión del sistema de control interno no es correctamente informado a las diversas áreas de la empresa. El sistema de control es una herramienta que sirve para garantizar la protección de los recursos ya que regula su uso en las operaciones que se realicen para lograr objetivos, cuenta con un ambiente de control adecuado, generando así que los miembros de la empresa desarrollen sus actividades de manera eficiente, el área administrativa es la encargada de realizar actividades de supervisión para así mejorar procesos y evitar riesgos, las actividades de control se realizan de manera constante y se consideró que los recursos son administrados de la mejor manera gracias al control interno. Se llegaron a las siguientes conclusiones: La influencia del sistema de control interno en la gestión administrativa es directa y relativa, no obstante este sistema no es de conocimiento de todos los miembros de la empresa, debiendo mejorar en ese aspecto, ya que si todos tienen el conocimiento necesario podrán contribuir a que el sistema se desarrolle correctamente y contribuya a mejorar la gestión administrativa, asimismo el grado de incidencia del componente ambiente de control en la eficiencia y eficacia operativa es directa y relativa, al realizarse evaluaciones constancias, permitirá a la empresa a prever riesgos y tomar alternativas de solución, para que no interrumpa el correcto funcionamiento de la empresa para lograr objetivos. La gestión administrativa optimiza el uso de los recursos, ya que al tener un control puede adoptar medidas que prevalezcan el cuidado de los activos de la empresa.</p>	
<p>Referencia Bibliográfica</p> <p>Quipe, E. (2021). <i>Influencia del sistema de control Interno en la gestión administrativa de la empresa Hidrandina Sa. Unidad De Negocios Chimbote, 2015-2016.</i> [Tesis de grado, Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo]. Repositorio Institucional UNASAM. http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/3598</p>	<p>Ficha N° 04</p>

<p>Autores: Solis Sotelo, Susana Guadalupe Título: 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 Año: 2021</p>	<p>Ciudad, País: Huaraz, Perú</p>
<p>El cual planteó como objetivo principal: 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. Tuvo una metodología cuantitativa y un nivel correlaciones, donde el diseño fue no experimental – correlacional; con una población y muestra que cuenta con los trabajadores de la empresa caso de estudio aplicándose como técnica la encuesta y como instrumento de recolección el cuestionario. Los resultados obtenidos fueron: Al contar con un código de ética constitucional elaborado e implementado por la alta dirección, se aumenta la seguridad y la eficiencia y eficacia de las operaciones. Cuenta con un organigrama, esto genera que se tengan debidamente establecidas las funciones de cada área para así controlar las actividades que cada una realiza, no obstante no se realizan evaluaciones de riesgos que no permite que se identifique ni se analicen que riesgos pueden evitar el logro de objetivos empresariales; asimismo se realizan diversas actividades de supervisión que contribuye a la mejora de la gestión. Por último, se encontró que no se cuenta con procedimientos preestablecidos, documentados e implementados de un sistema de control interno, generando que la gestión administrativa no tenga conocimiento del desarrollo de la empresa y por ende no tome decisiones que encaminen a la empresa a cumplir los logros esperados. Llegando a las siguientes conclusiones: Que el control interno incide de manera significativa en la gestión administrativa. Mediante los componentes del sistema de control se busca lograr el cumplimiento de manera eficiente de las actividades del proceso de una empresa,</p>	
<p>Referencia Bibliográfica</p> <p>Solis, S. (2021). <i>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</i>. [Tesis de grado, Universidad Católica Los ángeles de Chimbote]. Repositorio ULADECHA. https://hdl.handle.net/20.500.13032/32135</p>	<p>Ficha Nº 05</p>

<p>Autores: Copitan Sánchez, Juan Carlos Título: Incidencia del control interno en la contabilidad de gestión de las pymes del Perú Sector turismo: Caso “Empresa de Servicios Turísticos Lucho Tours SAC” – Huaraz, 2023. Año: 2023</p>	<p>Ciudad, País: Chimbote, Perú</p>
<p>Cuyo objetivo general fue: Describir la incidencia del control interno en la contabilidad de gestión de las PYME del Perú, sector turismo: Caso Empresa de servicios turísticos Lucho Tours S.A.C. – Huaraz,2023. La metodología que se utilizó fue: Nivel de investigación descriptivo simple, de tipo cualitativo, el diseño no experimental-descriptivo, la muestra y la población fue la empresa de servicios turísticos Lucho Tours S.A, C. de Huaraz, los instrumentos de recolección de datos fueron las fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas. Los resultados fueron: Se encontraron deficiencias en el control interno, debido a que no se tienen estipuladas normas y procedimientos, al no realizar verificación o planes de contingencia que actúen ante la presencia de cualquier riesgo, tampoco se realizan supervisiones, evidenciando que no se conoce si las funciones se ejecutan de manera correcta, y al haber una falta de comunicación no se están alcanzando los resultados que se esperaban de la gestión administrativa. Se concluyó: Que el sistema de control está incidiendo notoriamente en la gestión de la empresa, debido que al no aplicarse un correcto control está generando que las decisiones y resultados de la gestión sean decadentes, dado que no se cumplen los objetivos y metas que se tienen dentro de un plazo establecido. El ambiente de control, no es el adecuado; no se realizan evaluaciones a las actividades, generando que no se identifiquen los posibles riesgos que afecten los recursos de la empresa. La comunicación es nula, y se identificó al analizar que los trabajadores no tienen conocimiento de las políticas de la empresa, y la falta de supervisiones de cada proceso no permite que se tome las decisiones adecuadas para aminorar deficiencias que no contribuyan positivamente en el crecimiento empresarial. Al no aplicarse adecuadamente cada uno de los componentes del sistema de control, genera que no se desarrollen las actividades de manera positiva incidiendo en la gestión que desarrolla la empresa.</p>	
<p>Referencia Bibliográfica</p> <p>Copitan, J. (2023). <i>Incidencia del control interno en la contabilidad de gestión de las pymes del Perú Sector turismo: Caso “Empresa de Servicios Turísticos Lucho Tours SAC” – Huaraz, 2023.</i> [Tesis de grado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. Repositorio Institucional ULADECH. https://hdl.handle.net/20.500.13032/35432</p>	<p>Ficha Nº 06</p>