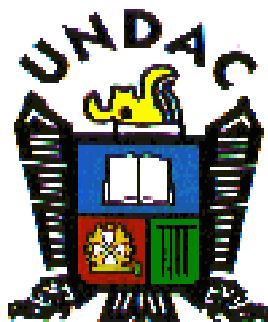


UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y CONTABLES

ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



T E S I S

**Sistema de control interno para modernizar las acciones
administrativas de las microempresas comerciales del distrito de
Huayllay, año 2023**

Para optar el título profesional de:

Contador Público

Autores:

Bach. Yessica Noemi LUNA FLORIAN

Bach. Jennifer Jazmin SANTIAGO VILLEGAS

Asesor:

Dr. Guido Amadeo BLANCO SALCEDO

Cerro de Pasco – Perú – 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y CONTABLES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



T E S I S

**Sistema de control interno para modernizar las acciones
administrativas de las microempresas comerciales del distrito de
Huayllay, año 2023**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. Nicéforo VENTURA GONZALES
PRESIDENTE

Dr. Carlos David BERNALDO FAUSTINO
MIEMBRO

Mg. Maruja MELGAREJO DELGADO
MIEMBRO



Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
Facultad de Ciencias Económicas y Contables
Unidad de Investigación

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

INFORME DE ORIGINALIDAD N° 064-2024

La Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Contables de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Originality, que a continuación se detalla:

Presentado por:

Yessica Noemi, LUNA FLORIAN y Jennifer Jazmin, SANTIAGO VILLEGAS

Escuela de Formación Profesional

Contabilidad

Tipo de trabajo:

Tesis

Título del trabajo

Sistema de control interno para modernizar las acciones administrativas de las microempresas comerciales del distrito de Huayllay, año 2023

Asesor:

Dr. Guido Amadeo BLANCO SALCEDO

Índice de Similitud: **13%**

Calificativo

APROBADO

Se adjunta al presente informe, el reporte de identificación del porcentaje de similitud general: asimismo, a través del correo institucional de la Oficina de Grados y Títulos de nuestra Facultad – FACEC. Envío en la fecha el reporte completo de Turnitin; todo ello, en atención al Memorando N° 0000125-2024-UNDAC-D/DFCCEC.

Cerro de Pasco, 25 de octubre del 2024



Firmado digitalmente por BERNALDO
FAUSTINO Carlos David FAU
20154605046 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 25.10.2024 01:25:05 -05:00

Dr. Carlos D. BERNALDO FAUSTINO
Director de la Unidad de Investigación-FACEC

DEDICATORIA

Principalmente, dedicamos este trabajo a Dios, por brindarnos la oportunidad de vivir y bendecirnos con una familia excepcional.

Esta tesis, elaborada con gran dedicación, compromiso y cariño, también se la dedicamos a nuestros familiares que supieron brindarnos en todo momento el respaldo moral en situaciones más críticas y han cultivado en nosotras un espíritu noble repleto de esperanzas y el deseo agradable de ser valiosas para la sociedad y para transmitir nuevos saberes a las futuras generaciones que se interesen en esta honorable profesión como la de Contador Público.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, queremos agradecer con sinceridad a nuestro asesor de esta tesis, por su empeño y compromiso. Sus saberes, sus guías, su forma de trabajar, su constancia, su paciencia y su motivación han jugado un papel crucial en nuestro desarrollo como investigador. Él nos ha inculcado un sentido de seriedad, responsabilidad y rigurosidad académica que sin ellos no podríamos obtener una formación integral como investigador. A su forma, ha logrado obtener nuestra fidelidad y respeto, además de sentirnos agradecidos con él por todo lo que ha conseguido durante el lapso de tiempo que ha abarcado esta Tesis.

Además, agradecemos las recomendaciones recibidas en años recientes por otros docentes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la UNDAC, quienes de alguna forma han contribuido con su aporte a nuestra educación.

Finalmente, guardamos un eterno agradecimiento hacia nuestros compañeros de estudios, con quienes hemos compartido momentos agradables en épocas de estudio y sus apoyos en momentos cruciales durante nuestra formación profesional.

RESUMEN

El objetivo de la investigación es determinar en qué medida el sistema de control interno moderniza las acciones administrativas de las microempresas comerciales del distrito de Huayllay, año 2023, El estudio fue desarrollado con el tipo de investigación aplicada, nivel correlacional de corte transversal, diseño no experimental, la población estuvo conformada por 45 microempresas comerciales del distrito de Huayllay, y una muestra de 41 microempresas comerciales, los instrumentos de 40 ítems fueron validados a través de juicio de expertos y con el Alfa de Cronbach en 0.917 y 0.915 positivo alto confiable y fiable, el trabajo de campo se llevó a cabo mediante la obtención de datos primarios, utilizando el método de recolección de información. Se aplicó dos cuestionarios con escala de Likert, una para cada variable a los 41 representantes de las microempresas comerciales del distrito de Huayllay. Esta información recopilada nos permitió analizar y comparar los resultados obtenidos.

Según los resultados de la hipótesis general tenemos el coeficiente de correlación de Rho de Spearman y es de 0.874 y el sig. (bilateral) es igual a $0.003 < 0.05$, donde afirmamos que existe una correlación positiva muy alta y se rechaza la hipótesis nula, por tanto, Existe relación significativa entre el sistema de control interno y la modernización de las acciones administrativas de las microempresas comerciales del distrito de Huayllay, año 2023.

Según los resultados de la hipótesis específica 1 se llegó a la conclusión: el sistema de control interno se relaciona significativamente con el proceso de planificación de las microempresas comerciales del distrito de Huayllay, año 2023.

Según los resultados de la hipótesis específico 2 se llegó a la conclusión: el sistema de control interno se relaciona significativamente con el proceso de organización de las microempresas comerciales del distrito de Huayllay, año 2023.

Según los resultados de la hipótesis específico 3 se llegó a la conclusión: el sistema de control interno se relaciona significativamente con el proceso de dirección de las microempresas comerciales del distrito de Huayllay, año 2023.

Según los resultados de la hipótesis específico 4 se llegó a la conclusión: el sistema de control interno se relaciona significativamente con el proceso de control de las microempresas comerciales del distrito de Huayllay, año 2023.

Palabras Claves: Sistema de control interno, planificación, organización, dirección, control y Acciones administrativas.

ABSTRACT

The objective of the research is to determine to what extent the internal control system modernizes the administrative actions of commercial microenterprises in the district of Huayllay, year 2023. The study was developed with the type of applied research, cross-sectional correlational level, design not experimental, the population was made up of 45 commercial microenterprises from the Huayllay district, and a sample of 41 commercial microenterprises, the 40-item instruments were validated through expert judgment and with Cronbach's Alpha at 0.917 and 0.915, positive, high, reliable and reliable, the field work was carried out by obtaining primary data, using the information collection method. Two questionnaires with a Likert scale were applied, one for each variable to the 41 representatives of commercial microenterprises in the Huayllay district. This information collected allowed us to analyze and compare the results obtained.

According to the results of the general hypothesis we have Spearman's Rho correlation coefficient and it is 0.874 and the sig. (bilateral) is equal to $0.003 < 0.05$, where we affirm that there is a very high positive correlation and the null hypothesis is rejected, therefore, there is a significant relationship between the internal control system and the modernization of administrative actions of commercial microenterprises in the Huayllay district, year 2023.

According to the results of specific hypothesis 1, the conclusion was reached: the internal control system is significantly related to the planning process of commercial microenterprises in the district of Huayllay, year 2023.

According to the results of specific hypothesis 2, the conclusion was reached: the internal control system is significantly related to the organization process of commercial microenterprises in the district of Huayllay, year 2023.

According to the results of specific hypothesis 3, the conclusion was reached: the internal control system is significantly related to the management process of commercial microenterprises in the district of Huayllay, year 2023.

According to the results of specific hypothesis 4, the conclusion was reached: the internal control system is significantly related to the control process of commercial microenterprises in the district of Huayllay, year 2023.

Keywords: Internal control system, planning, organization, direction, control and administrative actions

INTRODUCCIÓN

Es un honor poner a vuestra consideración la tesis titulada: “**Sistema de control interno para modernizar las acciones administrativas de las microempresas comerciales del distrito de Huayllay, año 2023**”, este trabajo de investigación se desarrolló porque se ha comprobado que las microempresas comerciales no tienen y/o en algunos casos tienen falencias en sus sistemas de control interno lo que genera que las acciones administrativas de estas microempresas son pésimas e impide el logro de sus metas. Según estudio realizados y verificado los antecedentes, en la mayoría de los trabajos de investigación relacionados con nuestras variables concluyen que los sistemas de control interno tienen una relación significativa con las acciones administrativas.

La ausencia de un Sistema de Control Interno en las microempresas comerciales del distrito de Huayllay frena el alcance de sus objetivos y al ser obstaculizados estos objetivos surgen inconvenientes que pueden afectar seriamente la continuidad en el mercado de estas microempresas. El presente trabajo de investigación se realizó con el fin de mejorar las acciones administrativas de las microempresas comerciales, ya que con ello se podrá determinar en forma clara y precisa la importancia de cada uno de los procesos administrativos, llamase planificación, organización dirección y control, y mediante estos procesos poder optimizar tiempos y recursos hasta poder llegar hacia los objetivos.

El presente trabajo de investigación está compuesto de cuatro capítulos muy importantes y que a continuación se detalla.

En el Capítulo I: consideramos el Problema de investigación que abarca la identificación y planteamiento del problema, delimitación de la investigación, formulación del problema, formulación de objetivos, justificación y limitaciones de la investigación.

En el Capítulo II, consideramos el Marco Teórico, donde se desarrolla los antecedentes del estudio, las bases teóricas científicas, la definición de términos, formulación de hipótesis, identificación de variables y operacionalización de variables referente a las variables de estudio.

En el Capítulo III, consideramos la Metodología y Técnicas de Investigación, el tipo, nivel, método, diseño de investigación, población y muestra, técnicas de recolección, procesamiento, tratamiento estadístico, selección y validación de instrumentos y la orientación ética.

En el Capítulo IV, consideramos los Resultados y discusión, análisis e interpretación de resultados obtenidos, descripción del trabajo de campo, presentación de resultados obtenidos y la prueba de hipótesis para el cual se aplicó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para determinar la relación de las variables.

Finalmente, la investigación culminó en las conclusiones y recomendaciones, las mismas que fueron obtenidas como resultado de la contrastación de la hipótesis general, donde concluimos que, el sistema de control interno se relaciona significativamente con las acciones administrativas de las microempresas comerciales del distrito de Huayllay, año 2023.

Los Autores

INDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

INDICE

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema.....	1
1.2. Delimitación de la investigación.....	6
1.3. Formulación del problema	7
1.3.1. Problema general	7
1.3.2. Problemas específicos.	7
1.4. Formulación de objetivos.....	7
1.4.1. Objetivo general	7
1.4.2. Objetivos específicos.....	8
1.5. Justificación de la investigación	8
1.5.1. Justificación teórica	8
1.5.2. Justificación práctica	9
1.5.3. Justificación metodológica	9
1.5.4. Justificación social.....	9
1.6. Limitaciones de la investigación.....	10

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio.....	11
2.1.1. Nacionales	11
2.1.2. Internacionales.....	15
2.2. Bases Teóricas-científicas.....	18
2.2.1. Sistema de control interno.....	18
2.2.2. Acciones administrativas.....	38
2.3. Definición de términos básicos	49
2.4. Formulación de hipótesis	52
2.4.1. Hipótesis general.....	52
2.4.2. Hipótesis específicas.....	52
2.5. Identificación de variables	52
2.6. Definición operacional de variables e indicadores	53

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación	55
3.2. Nivel de investigación.....	55
3.3. Métodos de la investigación.....	56
3.4. Diseño de investigación	56
3.5. Población y muestra.....	57
3.5.1. Población	57
3.5.2. Muestra	57
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	58
3.6.1. Técnica.....	58

3.6.2. Instrumento.....	58
3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación	60
3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	60
3.9. Tratamiento estadístico	61
3.10. Orientación ética filosófica y epistémica	61

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo	62
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados	63
4.3. Prueba de hipótesis.....	103
4.4. Discusión de resultados.....	112

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables.....	53
Tabla 2 Estadísticas de fiabilidad	60
Tabla 3 ¿Considera usted que, con la implementación de un sistema de control interno va a mejorar las acciones administrativas en su empresa?	63
Tabla 4 ¿Cree usted que se observa una conducta ética y valores integrales con frecuencia en su empresa?.....	64
Tabla 5 ¿Considera usted que hay una adecuada alineación entre las estrategias organizacionales y el sistema de control interno?	65
Tabla 6 ¿Está usted de acuerdo que la dirección estratégica de la empresa está bien comunicada con todos los niveles de la organización?	66
Tabla 7 ¿Está usted de acuerdo que la empresa debe implementar técnicas para identificar riesgos potenciales externos e internos que pueden obstaculizar los objetivos propuestos?	67
Tabla 8 ¿Está usted de acuerdo que se deben identificar y evalúan los riesgos potenciales de manera frecuente para minimizar errores en las acciones administrativas?	68
Tabla 9 ¿Está usted de acuerdo que la empresa debe analizar los riesgos y tomar medidas correctivas para lograr la consecución de sus objetivos?	69
Tabla 10 ¿Cree usted que se deben asignar recursos suficientes para el análisis y gestión de riesgos en la empresa?	70
Tabla 11 ¿Considera usted que las políticas de desarrollo tecnológico contribuyen a fortalecer el sistema de control interno en su empresa?	71
Tabla 12 ¿Está usted de acuerdo que se deben implementar adecuadamente las políticas de venta para garantizar un control interno eficaz?	72

Tabla 13 ¿Considera usted que se monitorean las transacciones de venta para detectar posibles irregularidades?	73
Tabla 14 ¿Cree usted que se realizan evaluaciones de riesgo antes de implementar nuevas tecnologías en la empresa?	74
Tabla 15 ¿Cree usted que se cumplen rigurosamente las normativas y regulaciones en su empresa?	75
Tabla 16 ¿Está usted de acuerdo que el informe sobre el cumplimiento de labores y requerimiento de insumos, sea de calidad, pertinente, veraz y oportuna?	76
Tabla 17 ¿Está usted de acuerdo que con la información de los resultados alcanzados se deben medir y comparar los objetivos y metas programados?.....	77
Tabla 18 ¿Está usted de acuerdo que se debe fomentar la comunicación abierta y transparente entre los empleados y la dirección?	78
Tabla 19 ¿Está usted de acuerdo que la empresa debe medir el grado de cumplimiento de forma periódica de los resultados, metas y objetivos trazados?.....	79
Tabla 20 ¿Está usted de acuerdo que la empresa debe revisar y comparar los resultados actuales con los objetivos establecidos y tomar medidas correctivas de ser el caso?	80
Tabla 21 ¿Está usted de acuerdo que se deben implementar rápidamente medidas correctivas ante desviaciones detectadas en el sistema de control interno?.....	81
Tabla 22 ¿Está usted de acuerdo que se deben establecer protocolos claros para la implementación de medidas correctivas en la empresa?	82
Tabla 23 ¿Considera usted que las estrategias de planificación son claras y orientadas hacia el logro de objetivos en su empresa?	83
Tabla 24 ¿Está usted de acuerdo que se deben establecer metas específicas y medibles para guiar la planificación en su microempresa?	84

Tabla 25 ¿Está usted de acuerdo que la empresa debe contar con un direccionamiento estratégico (Visión, Misión y Valores) correctamente establecidos?.....	85
Tabla 26 ¿Está usted de acuerdo que la empresa debe contar con políticas claras para el desarrollo de sus actividades?	86
Tabla 27 ¿Considera usted que las políticas establecidas en la planificación son coherentes con los valores y principios de la empresa?	87
Tabla 28 ¿Está usted de acuerdo que la estructura organizativa está bien jerarquizada y definida en su empresa?.....	88
Tabla 29 ¿Está usted de acuerdo que la empresa debe contar con políticas claras y procesos bien definidos para el óptimo desarrollo de sus actividades?.....	89
Tabla 30 ¿Está usted de acuerdo que las funciones y responsabilidades de cada empleado deben estar claramente definidas para lograr la consecución de objetivos?	90
Tabla 31 ¿Está usted de acuerdo que en su empresa se debe promover un ambiente de trabajo colaborativo y de apoyo entre los equipos?.....	91
Tabla 32 ¿Está usted de acuerdo que en la empresa se deben implementar mejoras continuas para aumentar la eficiencia y calidad?	92
Tabla 33 ¿Está usted de acuerdo que la empresa debe evaluar todas las alternativas y analizar las situaciones antes de tomar decisiones?	93
Tabla 34 ¿Está usted de acuerdo que se debe fomentar la participación de los empleados en el proceso de la toma de decisiones?	94
Tabla 35 ¿Está usted de acuerdo que se deben reconocer y valorar adecuadamente los logros y contribuciones de los empleados de su empresa?.....	95
Tabla 36 ¿Está usted de acuerdo que la comunicación entre la dirección y los empleados deben ser abierta y transparente para tomar acciones administrativas correctas?.....	96

Tabla 37 ¿Está usted de acuerdo que se debe proporcionar una supervisión efectiva para guiar y apoyar el trabajo de los empleados en su microempresa?.....	97
Tabla 38 ¿Está usted de acuerdo que la empresa debe establecer normas y estándares claros para evaluar el desempeño de sus actividades comerciales?	98
Tabla 39 ¿Está usted de acuerdo que la empresa debe medir el cumplimiento de forma periódica de los resultados esperados, las metas y objetivos trazados?	99
Tabla 40 ¿Está usted de acuerdo que la empresa debe realizar auditorías periódicas para evaluar la efectividad de los controles internos?	100
Tabla 41 ¿Está usted de acuerdo que los sistemas de control interno es una herramienta efectiva y útil para tomar acciones administrativas de manera correcta?	101
Tabla 42 ¿Está usted de acuerdo que la empresa debe contar con indicadores claramente definidos que ayuden a modernizar las acciones administrativas?	102
Tabla 43 Prueba de normalidad.....	103
Tabla 44 Correlaciones: Sistema de control interno (Agrupada) y Acciones administrativas (Agrupada)	106
Tabla 45 Correlaciones: Sistema de control interno (Agrupada) y proceso de planificación (Agrupada).....	107
Tabla 46 Correlaciones: Sistema de control interno (Agrupada) y Proceso de organización (Agrupada)	109
Tabla 47 Correlaciones: Sistema de control interno (Agrupada) y Proceso de dirección (Agrupada).....	110
Tabla 48 Correlaciones: Sistema de control interno (Agrupada) y Proceso de control Agrupada).....	111

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 ¿Considera usted que, con la implementación de un sistema de control interno va a mejorar las acciones administrativas en su empresa?	63
Gráfico 2 ¿Cree usted que se observa una conducta ética y valores integrales con frecuencia en su empresa?	64
Gráfico 3 ¿Considera usted que hay una adecuada alineación entre las estrategias organizacionales y el sistema de control interno?	65
Gráfico 4 ¿Está usted de acuerdo que la dirección estratégica de la empresa está bien comunicada con todos los niveles de la organización?	66
Gráfico 5 ¿Está usted de acuerdo que la empresa debe implementar técnicas para identificar riesgos potenciales externos e internos que pueden obstaculizar los objetivos propuestos?	67
Gráfico 6 ¿Está usted de acuerdo que se deben identificar y evalúan los riesgos potenciales de manera frecuente para minimizar errores en las acciones administrativas?	68
Gráfico 7 ¿Está usted de acuerdo que la empresa debe analizar los riesgos y tomar medidas correctivas para lograr la consecución de sus objetivos?.....	69
Gráfico 8 ¿Cree usted que se deben asignar recursos suficientes para el análisis y gestión de riesgos en la empresa?	70
Gráfico 9 ¿Considera usted que las políticas de desarrollo tecnológico contribuyen a fortalecer el sistema de control interno en su empresa?	71
Gráfico 10 ¿Está usted de acuerdo que se deben implementar adecuadamente las políticas de venta para garantizar un control interno eficaz?	72
Gráfico 11 ¿Considera usted que se monitorean las transacciones de venta para detectar posibles irregularidades?	73

Gráfico 12 ¿Cree usted que se realizan evaluaciones de riesgo antes de implementar nuevas tecnologías en la empresa?	74
Gráfico 13 ¿Cree usted que se cumplen rigurosamente las normativas y regulaciones en su empresa?	75
Gráfico 14 ¿Está usted de acuerdo que el informe sobre el cumplimiento de labores y requerimiento de insumos, sea de calidad, pertinente, veraz y oportuna?	76
Gráfico 15 ¿Está usted de acuerdo que con la información de los resultados alcanzados se deben medir y comparar los objetivos y metas programados?	77
Gráfico 16 ¿Está usted de acuerdo que se debe fomentar la comunicación abierta y transparente entre los empleados y la dirección?	78
Gráfico 17 ¿Está usted de acuerdo que la empresa debe medir el grado de cumplimiento de forma periódica de los resultados, metas y objetivos trazados?	79
Gráfico 18 ¿Está usted de acuerdo que la empresa debe revisar y comparar los resultados actuales con los objetivos establecidos y tomar medidas correctivas de ser el caso?	80
Gráfico 19 ¿Está usted de acuerdo que se deben implementar rápidamente medidas correctivas ante desviaciones detectadas en el sistema de control interno?.....	81
Gráfico 20 ¿Está usted de acuerdo que se deben establecer protocolos claros para la implementación de medidas correctivas en la empresa?	82
Gráfico 21 ¿Considera usted que las estrategias de planificación son claras y orientadas hacia el logro de objetivos en su empresa?	83
Gráfico 22 ¿Está usted de acuerdo que se deben establecer metas específicas y medibles para guiar la planificación en su microempresa?	84
Gráfico 23 ¿Está usted de acuerdo que la empresa debe contar con un direccionamiento estratégico (Visión, Misión y Valores) correctamente establecidos? ¿Está usted de	

acuerdo que la empresa debe contar con políticas claras para el desarrollo de sus actividades?	85
Gráfico 24 ¿Está usted de acuerdo que la empresa debe contar con políticas claras para el desarrollo de sus actividades?.....	86
Gráfico 25 ¿Está usted de acuerdo que la estructura organizativa está bien jerarquizada y definida en su empresa?.....	87
Gráfico 26 Está usted de acuerdo que la estructura organizativa está bien jerarquizada y definida en su empresa?.....	88
Gráfico 27 ¿Está usted de acuerdo que la empresa debe contar con políticas claras y procesos bien definidos para el óptimo desarrollo de sus actividades?.....	89
Gráfico 28 ¿Está usted de acuerdo que las funciones y responsabilidades de cada empleado deben estar claramente definidas para lograr la consecución de objetivos? ..	90
Gráfico 29 ¿Está usted de acuerdo que en su empresa se debe promover un ambiente de trabajo colaborativo y de apoyo entre los equipos?.....	91
Gráfico 30 ¿Está usted de acuerdo que en la empresa se deben implementar mejoras continuas para aumentar la eficiencia y calidad?	92
Gráfico 31 ¿Está usted de acuerdo que la empresa debe evaluar todas las alternativas y analizar las situaciones antes de tomar decisiones?	93
Gráfico 32 ¿Está usted de acuerdo que se debe fomentar la participación de los empleados en el proceso de la toma de decisiones?	94
Gráfico 33 ¿Está usted de acuerdo que se deben reconocer y valorar adecuadamente los logros y contribuciones de los empleados de su empresa?.....	95
Gráfico 34 ¿Está usted de acuerdo que la comunicación entre la dirección y los empleados deben ser abierta y transparente para tomar acciones administrativas correctas?.....	96

Gráfico 35 ¿Está usted de acuerdo que se debe proporcionar una supervisión efectiva para guiar y apoyar el trabajo de los empleados en su microempresa?	97
Gráfico 36 ¿Está usted de acuerdo que la empresa debe establecer normas y estándares claros para evaluar el desempeño de sus actividades comerciales?	98
Gráfico 37 ¿Está usted de acuerdo que la empresa debe medir el cumplimiento de forma periódica de los resultados esperados, las metas y objetivos trazados?	99
Gráfico 38 ¿Está usted de acuerdo que la empresa debe realizar auditorías periódicas para evaluar la efectividad de los controles internos?	100
Gráfico 39 ¿Está usted de acuerdo que los sistemas de control interno es una herramienta efectiva y útil para tomar acciones administrativas de manera correcta?	101
Gráfico 40 ¿Está usted de acuerdo que la empresa debe contar con indicadores claramente definidos que ayuden a modernizar las acciones administrativas?	102

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

Las pequeñas y medianas empresas (PYMEs) desempeñan un papel fundamental en la economía de cualquier país, contribuyendo significativamente al Producto Interno Bruto (PIB) y a la generación de empleo. A nivel mundial, estas empresas representan más del 55% del PIB y más del 65% del empleo total en países de altos ingresos, mientras que en naciones de bajos ingresos superan el 60% del PIB y el 70% del empleo (Paucar, 2020). En México, constituyen aproximadamente el 99.8% de las unidades empresariales, generando el 52% del PIB y el 72% del empleo (Pro México, 2014). Esta destacada contribución resalta la importancia de prestar atención especial a las Mypes y mejorar sus prácticas de gestión, incluido el establecimiento de sistemas de control interno efectivos.

Por otro lado, en el contexto peruano, las micro y pequeñas empresas representan aproximadamente el 96.4% de las empresas del país, generando cerca del 25% del PIB y el 85% de los empleos (Ramos & Saavedra, 2023). En este sentido, ante los continuos avances tecnológicos y los cambios dinámicos en los

sectores público y privado, surge la necesidad apremiante de desarrollar nuevas estrategias de gestión administrativa adaptadas a este entorno en constante evolución. Por ello, el control interno emerge como un pilar fundamental tanto para las entidades públicas como privadas, siendo responsable de salvaguardar los recursos y garantizar una administración adecuada de los activos (Cabrera et al., 2021). En el escenario global, la implementación de sistemas de control interno no solo es esencial para el sector empresarial, sino que también desempeña un papel crucial en la gestión pública, contribuyendo a la optimización de recursos y a la satisfacción de las demandas de los usuarios tanto internos como externos (Rios & Ibarra, 2022).

En América Latina, aunque se han implementado controles internos en empresas, aún persisten desafíos para su efectiva ejecución. No obstante, investigaciones como la de Arellana et al. (2020) resaltan el impacto positivo del control interno en la gestión empresarial en la región. En Ecuador, la ausencia de políticas de control interno genera distorsiones operativas y desequilibrios financieros en las empresas, lo que puede propiciar prácticas fraudulentas y socavar su estabilidad (Catagua et al., 2023).

En estos últimos años las microempresas comerciales tienen que enfrentarse a los desafíos de la globalización, a las nuevas exigencias de los clientes, aumentando su crecimiento y maximizando sus ingresos a través de la modernización de las acciones administrativas; para ello se hace fundamental el buen control de los recursos materiales, humanos y operativos de las microempresas comerciales; sin embargo para que una microempresa comercial moderniza sus acciones administrativas es importante contar con un sistema de

control interno adecuado y que se ajustan a las necesidades operativas de estas microempresas.

Dirigiendo la atención hacia Perú, las microempresas comerciales enfrentan el desafío de implementar sistemas de control interno efectivos para mitigar riesgos y mejorar la gestión. A pesar de su contribución significativa al Producto Interno Bruto (PIB) y al empleo, la adopción del control interno sigue siendo limitada en muchas de estas microempresas. Según datos del año 2015, solo el 25% de las microempresas comerciales peruanas habían implementado su sistema de control interno, lo que subraya la necesidad apremiante de fortalecer estas prácticas para prevenir riesgos, irregularidades y actos de corrupción en sus operaciones institucionales (El Comercio, 2015). A pesar de su importancia, muchas de estas empresas carecen de un sistema de control interno adecuado, lo que aumenta el riesgo de pérdidas y fraudes. La falta de conocimiento y organización, especialmente en las microempresas comerciales, contribuye a esta situación. Es esencial que estas microempresas reconozcan la importancia del sistema de control interno como una herramienta fundamental para garantizar la eficiencia en la gestión, proteger los recursos y prevenir posibles riesgos y fraudes (Flores & Ibarra, 2006).

El control interno constituye un pilar fundamental para asegurar la eficacia operativa y salvaguardar los activos en toda empresa, sin importar su magnitud. Sin embargo, las microempresas a menudo se enfrentan a obstáculos significativos al intentar establecer sistemas de control interno eficaces, factores como su escala reducida, limitaciones financieras, estructuras organizativas simples y la falta de conocimiento suelen obstaculizar la implementación de controles internos adecuados en estas microempresas. Este escenario puede resultar en deficiencias

en la productividad, riesgos de fraude y errores, además de generar desconfianza en la precisión de la información financiera proporcionada.

Tener un negocio no solamente es comprar insumos, procesarlos y vender; si no que también un negocio es un mundo mucho más amplio en el que las acciones administrativas juega un rol muy importante, ya que guía el buen funcionamiento de todos los recursos materiales, humanos, operativos y financieros que poseen estas microempresas; sin embargo, no se puede hablar de una modernización de las acciones administrativas si no se cuenta con un buen sistema de control interno. El sistema de control interno es un elemento importante para modernizar las acciones administrativas ya que dichos controles están dirigidos a la regulación de las actividades operacionales y funcionales del personal en cuanto a la capacidad de alcanzar los objetivos deseado con el menor uso de recursos.

Actualmente, las microempresas comerciales del distrito de Huayllay, no cuentan con una acción administrativa adecuada y por ende se podría hablar de que muchos de estas microempresas manejan una administración empírica, esto debido a la falta de aplicación de los sistemas de control internos, asimismo se encontró debilidades en el proceso de planificación, ya que se evidencia que no tienen definidos sus objetivo ni políticas claras en todo el proceso de organización, también se encontró que estas microempresas comerciales no cuentan con una estructura organización definida, desconocimiento de los procesos operacionales, falta de adherencia a las funciones, no segregación de funciones, ignorancia de las existencias de stock, incumplimiento y desactualización de las normas y políticas internas de la empresa; en el proceso de dirección se evidencia que la empresa no comunica a sus trabajadores sus objetivos ni sus normas, tampoco capacita a sus

trabajadores; la suma de estas razones imposibilitan la toma de decisiones, supervisión y por tanto el proceso de control.

De la misma manera, las microempresas comerciales del distrito de Huayllay, son prominentes. A pesar de su importancia, estas empresas enfrentan desafíos en términos de establecer sistemas de control interno eficientes. Esto se debe a una serie de factores, que van desde limitaciones económicas y organizativas hasta una falta de conciencia sobre la importancia del control interno para la gestión empresarial. En muchos casos, estas empresas carecen de los recursos y el conocimiento necesarios para implementar controles internos adecuados, lo que puede resultar en deficiencias en la productividad, errores en los registros financieros y un aumento del riesgo de fraude.

Además, la falta de una estructura de control interno sólida puede obstaculizar la capacidad de estas empresas para adaptarse a un entorno empresarial en constante cambio y mantenerse competitivas en el mercado. La implementación de sistemas de control interno efectivos no solo es crucial para garantizar la eficiencia operativa y proteger los activos de la empresa, sino que también puede contribuir significativamente a mejorar la transparencia, la confiabilidad y la precisión de la información financiera proporcionada.

Las deficiencias en los sistemas de control interno en las microempresas comerciales del distrito de Huayllay traen como consecuencia que no se pueda tomar buenas decisiones, por ende, las acciones administrativas se afectan contundentemente. Por lo tanto, al no corregir esta deficiencia, las acciones administrativas se ven afectada y las microempresas comerciales no logran cumplir sus objetivos en cuanto a la maximización de las ventas y la optimización de recursos

En última instancia, el fortalecimiento del sistema de control interno en las microempresas comerciales no solo beneficiaría a estas empresas individualmente, sino que también tendría un impacto positivo en la economía en su conjunto al promover un entorno empresarial más estable, transparente y eficiente. En este contexto, resulta imperativo explorar cómo el sistema de control interno puede modernizar las acciones administrativas de las microempresas comerciales del distrito de Huayllay en el año 2023, abordando los desafíos específicos que enfrentan estas empresas en términos de establecer y mantener controles internos efectivos. Por este motivo, surge la pregunta de investigación que guiará el rumbo del proyecto: ¿En qué medida el sistema de control interno modernizará las acciones administrativas de las microempresas comerciales del distrito de Huayllay, año 2023?

1.2. Delimitación de la investigación

Delimitación espacial: El enfoque de esta investigación se centró en el distrito de Huayllay, provincia de Pasco, una región geográfica específica donde se encuentra una concentración significativa de microempresas comerciales.

Delimitación temporal: La ejecución de este trabajo de investigación comprende en el año 2023.

Delimitación social: Para la recolección de datos se utilizó dos cuestionarios uno para cada variable, los cuales fueron aplicados a los representantes o dueños de las microempresas comerciales del distrito de Huayllay, año 2023.

Delimitación conceptual: El proyecto se fundamenta en el concepto de *Sistema de Control Interno*, según Antilla (2005) es el conjunto de procedimientos y métodos adoptados por una organización para proteger sus recursos, garantizar

la precisión de los informes contables y administrativos, y medir la eficacia y eficiencia de sus operaciones. Torres (2016) añade que el control interno es un proceso integrado a las actividades de la organización, inherente a la dirección administrativa. Y *Acciones Administrativas*, para Schafrik (2012), consisten en organizar los recursos y energías de un grupo para lograr metas y objetivos a través de la contribución de individuos y objetos.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿En qué medida el sistema de control interno modernizará las acciones administrativas de las microempresas comerciales del distrito de Huayllay, año 2023?

1.3.2. Problemas específicos

¿En qué medida el sistema de control interno modernizará el proceso de planificación de las microempresas comerciales del distrito de Huayllay, año 2023?

¿En qué medida el sistema de control interno modernizará el proceso de organización de las microempresas comerciales del distrito de Huayllay, año 2023?

¿En qué medida el sistema de control interno modernizará el proceso de dirección de las microempresas comerciales del distrito de Huayllay, año 2023?

¿En qué medida el sistema de control interno modernizará el proceso de control de las microempresas comerciales del distrito de Huayllay, año 2023?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar en qué medida el sistema de control interno moderniza las acciones administrativas de las microempresas comerciales del distrito de Huayllay, año 2023.

1.4.2. Objetivos específicos

Determinar en qué medida el sistema de control interno moderniza el proceso de planificación de las microempresas comerciales del distrito de Huayllay, año 2023.

Determinar en qué medida el sistema de control interno moderniza el proceso de organización de las microempresas comerciales del distrito de Huayllay, año 2023.

Determinar en qué medida el sistema de control interno moderniza el proceso de dirección de las microempresas comerciales del distrito de Huayllay, año 2023.

Determinar en qué medida el sistema de control interno moderniza el proceso de control de las microempresas comerciales del distrito de Huayllay, año 2023.

1.5. Justificación de la investigación

1.5.1. Justificación teórica

Esta investigación se basa en la premisa de enriquecer el campo de la administración y la contabilidad, específicamente en el contexto de las microempresas comerciales del distrito de Huayllay en el año 2023. Se sustenta en argumentos teóricos y científicos comprobados, derivados de la aplicación del sistema de control interno para mejorar la gestión administrativa. Este estudio sirvió como modelo y referencia teórica para otras investigaciones similares, proporcionando un marco conceptual sólido para comprender y abordar los desafíos específicos que enfrentan estas microempresas en su entorno.

1.5.2. Justificación práctica

Los resultados de esta investigación contribuyeron al desarrollo y fortalecimiento de las microempresas comerciales, en lo que respecta al establecimiento y aplicación de un sistema de control interno efectivo. Al caracterizar esta relación y comprender las necesidades específicas de las microempresas, se puede formular una propuesta adaptada a su situación problemática, contentiva de medidas correctivas y de mejora diseñadas para su implementación posterior, con el objetivo de mejorar la gestión administrativa y promover el crecimiento y la sostenibilidad empresarial en la región.

1.5.3. Justificación metodológica

En la presente investigación, se adoptó un enfoque metodológico estructurado que abarca distintas etapas, desde la identificación del problema hasta la presentación de los hallazgos. Este proceso se articula en torno a un modelo metodológico específico que comprende la definición del problema de estudio, la construcción de un marco teórico sólido, el diseño de una metodología adecuada, el análisis de datos y la exposición de los resultados. Este modelo metodológico no solo guía el desarrollo de esta investigación, sino que también contribuyó en un valioso referente para futuros estudios en el mismo contexto de estudio, mediante la aplicación y validación de este modelo, se estableció un marco metodológico robusto que facilitó la investigación y el análisis de problemáticas similares en el futuro.

1.5.4. Justificación social.

La investigación, tuvo un impacto positivo en las microempresas comerciales del distrito de Huayllay, que son usuarios en lo que respecta a las variables de: sistema de control interno y modernización de acciones

administrativas de las mencionadas microempresas, los mismos que fueron beneficiados.

1.6. Limitaciones de la investigación

El estudio tuvo limitaciones referentes a la recolección de datos, ya que obtuvimos muchas preguntas no contestadas y se volvieron a realizar las encuestas, otra limitante fue el aspecto económico.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

2.1.1. Nacionales

Para el desarrollo de la investigación, en el contexto nacional destaca el estudio elaborado por Palma & Loor (2024) titulado: “*Sistema de control interno y su incidencia en la gestión administrativa de la Dirección Distrital 13D07 Chone*”. Con el propósito de examinar el impacto del sistema de control interno en la gestión administrativa. Se empleó una metodología mixta, exploratoria y descriptiva, sin experimentación. La recolección de datos fue mediante Google Forms dirigido a 20 funcionarios y entrevistas a 6 jefes de áreas. El estudio utilizó la fórmula $V = \sum_{i=1}^n \text{Valor del Item}_i / n$ para determinar la valoración general de componentes y fases. Los resultados revelaron una interrelación sólida entre los elementos de ambas variables, con una incidencia positiva perfecta donde $1 = 1$. Se concluyó que ninguna de las dos variables puede operar de manera independiente, ya que se complementan mutuamente para garantizar un entorno organizacional sólido y eficiente en sus operaciones, preservando la integridad y confiabilidad.

En este mismo contexto, Santillana (2022) desarrolló su investigación titulada: *“El control interno y la gestión administrativa del proyecto: 10233 de la empresa Mota Engil Perú S. A.”* el propósito principal fue establecer la conexión entre ambas variables. Se optó por un enfoque cuantitativo, utilizando un método descriptivo correlativo y un diseño transversal no experimental. La herramienta empleada para la recolección de datos fue una encuesta, donde se aplicó un cuestionario como instrumento de evaluación. La población de interés estuvo conformada por 60 empleados, seleccionando una muestra de 52 trabajadores. Los resultados demostraron una correlación positiva y significativa, evidenciada por un coeficiente de asociación de 0,677 y un valor de significancia de 0,000 según el coeficiente de correlación de Spearman. Como conclusión principal, se determinó que la presencia de un adecuado control interno está relacionada de manera positiva con una gestión administrativa eficaz.

Por su parte, Alday et al. (2022) desarrollaron su investigación: *“El control interno y la dirección administrativa en las empresas de la localidad de Callería, 2021”* Con el propósito de establecer la conexión entre la supervisión interna y la dirección administrativa en las empresas del área, se empleó un enfoque cuantitativo-descriptivo, con un diseño no experimental-transversal-retrospectivo-correlacional. Se aplicó un cuestionario compuesto por 19 ítems a una muestra de 45 empresas. Los resultados mostraron una correlación notable entre la supervisión interna y la dirección administrativa, con un coeficiente de correlación (Rho) de 0.733** y un valor de significancia bilateral de 0.000. En resumen, los descubrimientos señalan una relación destacada entre la supervisión interna y la dirección administrativa, así como entre diversas facetas administrativas y la dirección en las empresas.

Así mismo, Colunche (2022) en su trabajo de investigación: *“Relevancia de la supervisión interna en la dirección administrativa de los establecimientos de ferretería en la localidad de Chota en el año 2020”* el propósito fue investigar la relación entre el control interno y la gestión administrativa en las empresas ferreteras. Se empleó un enfoque de investigación de diseño no experimental - transversal, descriptivo - correlacional y naturaleza cuantitativa. La población 22 empresas. Se empleo la encuesta, aplicando un cuestionario. Los resultados indicaron una relación significativa entre el control interno y la gestión administrativa, evidenciada por una prueba de Razón de Verosimilitud Chi Cuadrado con un valor de 17.683 y una significancia de 0.001, así como un coeficiente de correlación de Spearman (Rho) de 0.565 y un nivel de significancia de 0.006. En consecuencia, se concluye que el control interno se relaciona de manera importante con la gestión administrativa en las empresas ferreteras, siendo esencial para optimizar los resultados empresariales.

También Solis (2021) desarrolló su investigación titulada: *“El control interno y su efecto en la dirección administrativa de la organización de transporte Marquito S.A.C. en la región de Huaraz, durante el año 2019”*. El propósito fundamental de este estudio fue examinar la influencia del sistema de control interno en la dirección administrativa. El enfoque adoptado fue cuantitativo y correlacional, con un diseño no experimental. Se encuestó a una población y muestra de 9 trabajadores utilizando cuestionarios como instrumento de recolección de datos. Los resultados según el análisis de Chi-Cuadrado, el valor obtenido fue de 3.85, inferior al valor crítico de Chi-Cuadrado, que es de 3.99. Por lo tanto, se concluye que el Control interno incide significativamente en la gestión

administrativa de la empresa, evidenciando que los componentes del control interno son cruciales para las actividades de gestión administrativa.

Seguidamente, se encuentra Pérez (2021) en su trabajo de investigación titulado: *“Control interno y su vínculo con la dirección administrativa del departamento de finanzas de la alcaldía Distrital de Llama, Año 2021”* se enfocó en determinar la relación entre el control interno y la gestión administrativa del área de tesorería de una municipalidad. Se empleó un enfoque cuantitativo correlacional no experimental. La población y muestra consistieron en 17 trabajadores. Se utilizó un cuestionario con 16 preguntas. Los resultados mostraron $r= 0,655$. En conclusión, el estudio reveló una correlación altamente significativa entre el control interno y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital, estos resultados respaldan la importancia de implementar estrategias de control preventivo y continuo en el área de tesorería para optimizar la gestión administrativa y garantizar el cumplimiento de las normas de control interno.

Finalmente, Barreno & Bernal (2019) en su investigación titulada: *“Aplicación de supervisión interna para potenciar la dirección administrativa en la organización Lead & Gym Technology en la Localidad de Chiclayo”*. El propósito fue establecer un sistema de control interno destinado a mejorar la gestión administrativa. Se llevó a cabo un enfoque de investigación exploratoria y descriptiva, como población y muestra todos los empleados. Los instrumentos fueron guías de entrevistas, guías de observación y fichas documentales. Los resultados evidenciaron, que la empresa carece de un ambiente de control adecuado, lo que dificulta la asignación de responsabilidades y autoridad. Aunque existe una cultura ética sólida, la falta de evaluación de riesgos y procesos deficientes en actividades de control y comunicación evidencian áreas de mejora,

la supervisión se limita a informes periódicos, con deficiencias en la adopción de medidas correctivas. Las conclusiones enfatizan que el control interno es un componente crucial para una gestión administrativa exitosa, ya que proporciona los mecanismos necesarios para garantizar el cumplimiento de objetivos, minimizar riesgos y promover la eficiencia operativa en una organización.

2.1.2. Internacionales

En cuanto a los estudios internacionales, se considera a destaca Otoo et al. (2023) en su investigación titulada: *“Evaluación del impacto de los sistemas de control interno en la eficacia organizacional [Trad.]”* Tuvieron como objetivo evaluar el impacto de los sistemas de control interno en la efectividad de la industria bancaria. Se recolectaron datos de 15 bancos comerciales y 20 bancos rurales, respaldando relaciones hipotéticas mediante un modelo de ecuaciones estructurales. Los resultados revelaron correlaciones significativas entre el entorno de control, las actividades de control y la evaluación de riesgos (coeficientes oscilando entre 0.704 y 0.569) con la eficacia organizacional. Sin embargo, no se hallaron correlaciones significativas entre el seguimiento del control, ni la información y comunicación, y la eficacia organizacional (estimaciones no significativas). Estos hallazgos destacan la necesidad de implementar sistemas de control interno proactivos para mejorar la eficiencia operativa y la ventaja competitiva en la industria bancaria.

Seguidamente Alshaiti (2023) en su investigación: *“Influencias del control interno en el desempeño empresarial: ¿un sistema de información marca la diferencia? [Trad.]”*, se enfocó en investigar la relación entre el sistema de control interno y el rendimiento de las empresas, con especial atención en el papel moderador de un sistema de información integrado. Se llevó a cabo una encuesta

enviada a 215 empresas sauditas que habían implementado dicho sistema, de las cuales se recibieron 102 respuestas válidas. Se aplicó un modelo de ecuaciones estructurales de mínimos cuadrados parciales para el análisis de datos y la prueba de hipótesis. Los resultados confirmaron la influencia significativa de la estructura organizacional, la estrategia empresarial, la calidad del sistema de información y el respaldo administrativo en el sistema de control interno de la muestra estudiada. Además, se encontró que un sistema de información actúa como moderador en la relación entre el control interno y el rendimiento organizacional. Asimismo, se destacó la importancia de la madurez del sistema de información para la calidad del mismo.

Además, Kalvel et al. (2023) en su investigación: *“El impacto de los sistemas de control interno en la gestión de fondos públicos en el gobierno local de Uganda. Un estudio de caso del gobierno local del distrito de Wakiso [Trad.]”* El estudio examinó el rol del sistema de control interno en la gestión de fondos públicos en los gobiernos locales de Uganda. Se empleó un enfoque cuantitativo, muestreo intencional y se recopilaron datos mediante entrevistas y cuestionarios. El análisis mostró una relación positiva significativa entre los controles internos y la gestión de fondos públicos siendo el coeficiente de correlación $r=0,711$. Así mismo, el entorno de control influye en un 64.6% en la gestión de fondos públicos, mientras que la auditoría interna tiene un impacto del 39.1%. Se recomendó mejorar el entorno de control, la auditoría interna y otros elementos del sistema de control interno para una gestión más eficiente.

Así mismo, Soledispa & Zavala (2022) en su artículo de investigación titulado: *“El Control Interno y su significancia en la dirección administrativa en San Miguel Chade, Manabí – Ecuador”* La finalidad principal fue analizar la

relevancia del control interno en la gestión gerencial. Tuvo un alcance descriptivo retrospectivo y un diseño no experimental de corte transversal. La población de 110 participantes y una muestra de 86. Se llevaron a cabo entrevistas, encuestas y observaciones. Se constató a partir de la aplicación de las encuestas que el 100% de los entrevistados indicaron que la empresa no cuenta con un sistema de control interno contextualizado, pero sí sigue normativas que mantienen su estándar de calidad de gestión. Además, se encontró una deficiencia en la preparación de los directivos y su conocimiento sobre normativas administrativas. Estos resultados subrayan la importancia del control interno para el logro eficiente de los objetivos organizacionales y una gestión administrativa transparente y adecuada.

Por su parte, Hoai et al. (2022) en su investigación titulada: *“El efecto de los sistemas de regulación interna en la magnitud de la innovación y el rendimiento institucional de las entidades gubernamentales en Vietnam: la influencia mediadora de la dirección transformacional [Trad.]”* investigó las relaciones entre los sistemas de control interno (ICS) y el desempeño organizacional en las organizaciones del sector público (PSO) vietnamitas. Se recolectaron datos de 319 PSO en Vietnam y se empleó un modelo de ecuaciones estructurales para el análisis. Los resultados mostraron que el ICS tiene un efecto positivo significativo en la intensidad de la innovación ($\beta = 0.22$, $t = 4.90$) y que esta intensidad mejora el desempeño organizacional ($\beta = 0.56$, $t = 13.80$). Además, se encontró un efecto mediador significativo de la intensidad de la innovación en la relación entre el ICS y el desempeño organizacional ($\beta = 0.14$, $t = 3.90$). El liderazgo transformacional también moderó positivamente la relación entre el ICS y la intensidad de la innovación ($\beta = 0.21$, $t = 3.77$), así como entre la intensidad de la innovación y el desempeño organizacional ($\beta = 0.22$, $t = 5.59$). Estos resultados resaltan la

importancia del ICS y el liderazgo transformacional en la promoción de la innovación y el desempeño en las PSO en mercados emergentes.

2.2. Bases Teóricas-científicas

2.2.1. Sistema de control interno

Según Antilla (2005) es el conjunto de procedimientos y métodos adoptados por una organización para proteger sus recursos, garantizar la precisión de los informes contables y administrativos, y medir la eficacia y eficiencia de sus operaciones. Torres (2016) añade que el control interno es un proceso integrado a las actividades de la organización, inherente a la dirección administrativa.

Por otro lado, Terreros (2021), citado en Alday et al. (2022) describe el control interno como todas las actividades coordinadas para garantizar el buen funcionamiento de un negocio. Su objetivo principal es proteger los recursos de la empresa y prevenir pérdidas o fallos que puedan afectar su rentabilidad. Estas actividades buscan mitigar diversos riesgos, como estratégicos, operativos, fraudes internos o externos, dependencia excesiva de personal, pérdida de información confidencial, riesgos técnicos o legales, daños a la reputación y riesgos financieros.

El diseño e implementación de un sistema de control interno efectivo plantea un desafío considerable, especialmente en un entorno empresarial caracterizado por modelos de negocio en constante evolución, el creciente papel de la tecnología, exigencias regulatorias más estrictas y la globalización. Según (Quispe, 2020) adaptarse ágilmente a estos cambios es crucial para garantizar la eficacia del control interno, que va más allá de simplemente cumplir con políticas y procedimientos, requiriendo el ejercicio de juicio y criterio profesional.

Por otro lado, Santillana (2015) destaca que un manejo adecuado del control interno permite optimizar los recursos de la empresa y obtener información

financiera confiable para la toma de decisiones. Torres (2016) complementa esta idea al señalar que la ausencia de un control interno puede propiciar prácticas poco éticas que afecten la rentabilidad y la capacidad de tomar decisiones operativas óptimas en la empresa.

Dimensiones del Sistema de control interno

1. Ambiente de control

El entorno interno de control es esencial para garantizar la efectividad del control interno en una organización. Según la Contraloría Municipal León (2023), este entorno proporciona la disciplina y la estructura necesarias para respaldar al personal en la consecución de los objetivos institucionales. Esta perspectiva se ve respaldada por Romero (2019), citado en Quispe (2020) quien resalta que el entorno interno de regulación ejerce influencia sobre los integrantes de la entidad y en la supervisión de sus labores, siendo esencial para la gestión de los riesgos corporativos. Asimismo, este contexto afecta todos los ámbitos de la gestión de riesgos.

Por su parte, Millán & Obando (2015) resaltan la importancia de las personas y su entorno laboral en el éxito de cualquier negocio. Ellos sostienen que las cualidades individuales de los empleados, como la integridad, los valores éticos y la competencia, junto con el ambiente de trabajo, son el motor que impulsa la empresa y sobre el cual se basa su funcionamiento. En el caso específico de empresas dedicadas al aserradero y acepilladura, Aliaga & Reymundo (2021) subrayan que la identificación del ambiente de control es crucial para comprender el comportamiento organizacional y su influencia en los empleados. Identificar los factores que fortalecen este ambiente es fundamental para el éxito y el logro de los objetivos de la empresa.

Indicadores:

a) Filosofía de la administración:

Toda organización debe adoptar una filosofía coherente de gestión de riesgos. Desde la perspectiva de Peter Drucker, citado por Puel (2009), las empresas deben aprovechar sus capacidades y conocimientos internos para innovar y mantener su competitividad. Esto implica una colaboración estrecha entre la empresa y su personal para generar y aplicar nuevos conocimientos de manera efectiva.

La filosofía de la administración se refiere a las actitudes, creencias y conceptos que guían las acciones de un individuo o grupo en el ámbito de la gestión. Ningún gerente puede operar en un vacío, ya que todos están influenciados por un sistema de pensamiento que orienta sus esfuerzos administrativos. Ignorar esta filosofía es negar la importancia de los valores, emociones y procesos mentales en el comportamiento administrativo (A. Hernández, 2021). Es decir, la filosofía de la administración proporciona un marco para la toma de decisiones y la acción, y refleja la interacción entre la personalidad y los procesos administrativos de un individuo.

b) Integridad y valores éticos

Los valores y sistemas de valores representan evaluaciones de bienes morales o sociales que reflejan las convicciones y estándares de una persona o cultura. La cultura, en su sentido más amplio, abarca los comportamientos aprendidos y los patrones de vida predominantes, siendo los valores y sanciones sociales parte fundamental de esta. En el ámbito administrativo, los valores son la base para la formulación de la filosofía

de gestión de un individuo, ya que reflejan lo que es significativo para ellos y guían sus acciones. Sin embargo, los sistemas de valores pueden ser complejos y diversos, lo que puede generar conflictos cuando distintos valores entran en juego, especialmente en un entorno laboral diverso y en constante cambio (A. Hernández, 2021).

Desde una perspectiva ética, las empresas deben trascender el mero cumplimiento legal y ganarse la legitimidad en la comunidad mediante prácticas comerciales éticas. La integridad empresarial se refiere a la aplicación de la ética a nivel organizativo, y su importancia radica en la obtención de una licencia social para operar que se gana y refuerza continuamente. Las prácticas comerciales éticas no solo promueven la igualdad de condiciones y la competencia leal, sino que también pueden brindar ventajas comerciales tangibles, como acceso a oportunidades, una mejor reputación y lealtad de los clientes, y alianzas comerciales que aumentan el valor para ambas partes. Aunque la ética empresarial puede proporcionar beneficios significativos, es importante reconocer que otros factores también influyen en el éxito empresarial, y que una propuesta de valor débil o incompetencia técnica pueden llevar al fracaso empresarial, independientemente de las prácticas éticas (UNODC, 2019).

c) Administración estratégica

Según Balcazar et al. (2023) la administración estratégica se concibe como un proceso dinámico y sistemático que involucra la formulación, implementación y evaluación de decisiones y acciones destinadas a permitir que una organización alcance sus objetivos a largo plazo y se adapte a su entorno en constante cambio. En esencia, este proceso se

centra en cómo una empresa administra sus recursos de manera efectiva para mantener su competitividad y lograr sus metas en un mercado en evolución. Implica la asignación de recursos, la ejecución de planes y la vigilancia continua del progreso hacia los objetivos, además de requerir la capacidad de adaptarse y ajustar las estrategias en función de los cambios en el entorno empresarial y las condiciones del mercado.

Por otro lado, la gestión estratégica se enfoca en dirigir los recursos de una empresa hacia el logro efectivo de sus metas y objetivos. Se trata de una planificación activa que busca garantizar el cumplimiento de los objetivos de rendimiento y el crecimiento continuo del negocio. Su enfoque fundamental consiste en trazar una dirección general mediante la formulación de planes y políticas destinados a alcanzar metas específicas, seguido por la asignación de recursos para ejecutar dichos planes. En última instancia, su objetivo es conferir a las organizaciones una ventaja competitiva sobre sus competidores en el mercado (Universidad Autónoma del Perú, 2023).

d) Organigrama

A lo largo del desarrollo de la gestión empresarial, se han utilizado diversos términos para referirse a las representaciones visuales de la estructura organizativa de una empresa o institución. Entre estas denominaciones se incluyen carta de organización, diagrama de organización, organigrama, siendo este último el más ampliamente empleado en el ámbito público (Gobierno de Jalisco, 2011).

El organigrama constituye una representación gráfica esencial de la estructura organizativa de una empresa, institución u organización. En

esta representación visual se plasman las relaciones jerárquicas entre los distintos departamentos, unidades o áreas funcionales, así como las interacciones y responsabilidades que se derivan de ellas. Mediante símbolos, líneas y cuadros, el organigrama refleja los diferentes niveles jerárquicos, los cargos o puestos, así como las líneas de autoridad y comunicación presentes en la organización. Esta herramienta desempeña un papel fundamental en la comprensión de la distribución de funciones y roles dentro de la estructura organizativa, facilitando así la toma de decisiones y la comunicación entre los miembros de la organización (Alvear, 2015).

2. Evaluación de Riesgos

Es esencial que la empresa comprenda y aborde los riesgos a los que se enfrenta, así como que establezca objetivos que estén alineados con todas las áreas de la organización, como ventas, producción, comercialización y finanzas, para garantizar un funcionamiento armonioso. Además, es necesario que la empresa defina los mecanismos para identificar, analizar y corregir los riesgos de manera efectiva (Millán & Obando, 2015).

El riesgo se define como la posibilidad de que un evento o acción tenga un impacto negativo en la entidad. Entre los elementos clave de la evaluación del riesgo se incluyen cambios en el entorno operativo, la incorporación de nuevo personal, la implementación de sistemas de información y la reorganización de la entidad. Estos aspectos deben ser considerados dentro del proceso de evaluación de riesgos para garantizar una gestión adecuada de los mismos (Comité de Normas de Control Interno, 2016).

En este componente se establece un proceso dinámico y continuo para identificar y analizar los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos de la organización, proporcionando así una base sólida para determinar cómo debe gestionarse y abordarse estos riesgos. Se deben considerar tanto los cambios potenciales en el entorno externo como aquellos dentro del modelo de negocio de la entidad que puedan afectar su capacidad para alcanzar sus metas (Alday et al., 2022).

La evaluación de riesgos implica el proceso de identificar y analizar los riesgos relevantes para el cumplimiento de los objetivos de la organización, así como determinar la respuesta más adecuada a cada uno de ellos. Este proceso es esencial para comprender la naturaleza y el alcance de los riesgos a los que se enfrenta la entidad, permitiendo una gestión más efectiva de los mismos (Comité de Normas de Control Interno, 2016).

Indicadores:

a) Cultura de riesgo

La cultura de riesgo abarca las creencias, valores, actitudes y comportamientos compartidos dentro de una organización en relación con la percepción y gestión de los riesgos. Esta cultura moldea la manera en que se comprenden, evalúan y enfrentan los riesgos en todos los niveles de la empresa, desde la alta dirección hasta los empleados de base, una cultura de riesgo sólida fomenta la conciencia y la responsabilidad en la identificación, evaluación y mitigación de riesgos, promoviendo así una toma de decisiones informada y proactiva ante situaciones inciertas o peligrosas. Además, una cultura de riesgo positiva puede contribuir a la resiliencia organizativa y al logro de los objetivos empresariales, mientras

que una cultura deficiente puede aumentar la vulnerabilidad de la organización ante eventos adversos (PWC, 2020).

Cuando una empresa cultiva una cultura de riesgo efectiva, sus empleados están más alerta y son más conscientes de los riesgos y oportunidades en su entorno operativo. Esto no solo mejora la capacidad de la organización para anticipar y responder a los riesgos, sino que también fomenta la innovación y la toma de decisiones informadas. Además, una cultura de riesgo sólida promueve la transparencia y la comunicación abierta sobre los riesgos dentro de la organización, lo que ayuda a construir la confianza entre los empleados y fortalece la resiliencia organizacional ante los desafíos del mercado y los cambios en el entorno empresarial (Romero et al., 2009).

b) Identificación de riesgos

La identificación de riesgos implica el reconocimiento y comprensión de eventos o situaciones que pueden poner en peligro los objetivos de una organización, abarcando tanto factores internos como externos que puedan surgir durante las operaciones comerciales. Este proceso, fundamental en la gestión de riesgos empresariales, establece la base para evaluar y priorizar los riesgos, así como para desarrollar estrategias efectivas de mitigación y respuesta (Giler et al., 2016). Su objetivo principal es anticipar eventos potenciales que puedan generar pérdidas y comprender los factores que los desencadenan, incluyendo cómo, dónde y por qué podrían ocurrir, lo cual requiere recopilar información relevante como primer paso (MINTIC Colombia, 2019).

Según Bravo & Sánchez (2012) en el contexto empresarial, la identificación de riesgos es crucial para anticipar y gestionar posibles amenazas que puedan afectar el funcionamiento y la viabilidad de la organización. Entre los tipos de riesgos más relevantes se encuentran el riesgo de entorno, relacionado con factores externos como cambios legislativos o regulatorios, y el riesgo estratégico, asociado a la formulación de la estrategia empresarial y la evaluación de competidores y oportunidades de mercado. Asimismo, se debe considerar el riesgo de asignación de recursos, que abarca desde la captura de información hasta la ejecución de proyectos, y el riesgo operacional, que puede surgir durante la ejecución de actividades cotidianas o como resultado de eventos imprevistos, requiriendo la implementación de planes de contingencia.

La gestión eficaz de estos riesgos implica una comprensión profunda de los contextos internos y externos de la empresa, así como la adopción de medidas proactivas para mitigar sus impactos. Desde la identificación temprana de amenazas potenciales hasta la implementación de estrategias de gestión de crisis, las organizaciones deben adoptar un enfoque integral que fomente la anticipación y la resiliencia frente a los riesgos. Además, la colaboración entre diferentes áreas de la empresa y la inversión en tecnologías y herramientas de análisis de riesgos son fundamentales para fortalecer la capacidad de respuesta y adaptación empresarial (Bravo & Sánchez, 2012).

c) Análisis de riesgo

La evaluación de riesgo constituye un proceso esencial dentro del ámbito empresarial y de gestión de proyectos. Se lleva a cabo mediante un

enfoque sistemático que implica la identificación, análisis y valoración de los diversos riesgos que pueden afectar a una organización o actividad específica. Este proceso permite a las empresas comprender y cuantificar los riesgos potenciales, evaluar su probabilidad de ocurrencia y determinar el impacto que podrían tener en los objetivos y resultados esperados (Estupiñán, 2009).

En este sentido, al realizar una evaluación de riesgo, las organizaciones pueden priorizar adecuadamente las acciones necesarias para mitigar, transferir o aceptar los riesgos identificados. Además, proporciona una base sólida para la toma de decisiones informadas y la implementación de estrategias de gestión de riesgos efectivas. En resumen, la evaluación de riesgo es una herramienta fundamental para proteger los intereses de la empresa, mejorar la planificación y garantizar la continuidad operativa en un entorno empresarial cada vez más complejo y cambiante

3. Actividades de control

Las labores de control engloban las acciones que tanto la dirección como el personal de una entidad llevan a cabo para cumplir con sus responsabilidades de manera cotidiana. Estas acciones no solo se limitan a ejecutar las tareas asignadas, sino que también incluyen establecer y hacer cumplir políticas y procedimientos. En esencia, constituyen el vehículo fundamental para asegurar que los objetivos de la entidad se alcancen de manera efectiva y consistente (Villacorta, 2018).

Son fundamentales en el funcionamiento de una empresa, en este sentido, las políticas y procedimientos de control son herramientas esenciales que ayudan a establecer un marco de referencia claro para la gestión de riesgos y la

consecución de metas empresariales, proporcionando una guía para la toma de decisiones y la correcta asignación de recursos (Millán & Obando, 2015).

Según, Cadillo (2017) se centran en proporcionar respuestas apropiadas a los riesgos identificados, con el fin de evitar, reducir, compartir o aceptar aquellos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales. Estas actividades se distribuyen en todos los procesos, niveles y funciones de la organización, abarcando aspectos como el procesamiento de aprobaciones, la verificación, el control de acceso a recursos, las conciliaciones y la supervisión del desempeño operativo. Para ser efectivas, deben adaptarse a las funciones específicas dentro de un plan y ser evaluadas en términos de su costo-beneficio, asegurando que sean razonables, comprensibles y estén directamente relacionadas con los objetivos institucionales.

Indicadores:

a) Política de recursos humanos

Las políticas de gestión de recursos humanos son un conjunto de directrices y normativas establecidas por una organización para guiar y regular la administración de su capital humano. Estas políticas abarcan aspectos como la contratación, la compensación, el desarrollo profesional, la evaluación del desempeño, la gestión del talento, la capacitación y el desarrollo, las relaciones laborales, la igualdad de oportunidades, la salud y seguridad laboral, entre otros. Su objetivo es asegurar que la gestión del personal se realice de manera coherente, justa y alineada con los objetivos estratégicos de la organización, promoviendo un ambiente de trabajo favorable y contribuyendo al éxito y la sostenibilidad del negocio (Canós et al., n.d.).

b) Política de compra

La política de compra de una empresa se refiere al conjunto de principios, reglas y procedimientos que guían la adquisición de bienes y servicios necesarios para el funcionamiento de la organización. Esta política establece los criterios para la selección de proveedores, los procesos de licitación o negociación, los límites de autorización para realizar compras, los controles de calidad y cualquier otro aspecto relacionado con la adquisición de recursos. La política de compra busca garantizar la eficiencia, la transparencia y la optimización de costos en el proceso de adquisición, así como asegurar que se obtengan los bienes y servicios necesarios para el cumplimiento de los objetivos organizacionales (Vilcarromero & Vidal, 2023).

c) Política de venta

Las políticas de ventas se encargan de dirigir, coordinar y supervisar las decisiones organizativas que influyen directamente en las ventas de una empresa. Al establecer la estrategia de ventas de una empresa, los líderes deben tener en cuenta las demandas de los inversores o dueños respecto al grado de riesgo que están dispuestos a aceptar para obtener mayores ganancias, junto con la propuesta de valor de la marca y su audiencia objetivo (Esan, 2022).

Así mismo, aseveran que es fundamental establecer la política de ventas antes de iniciar las operaciones de la empresa, durante la fase de planificación. En esta etapa, después de determinar el tipo de política y comprender el modelo de negocio, se deben incluir elementos como el tipo de pago, que establece las formas de pago aceptadas por los clientes,

el precio de los productos, que define el margen de ganancia y las ofertas, y las condiciones para devoluciones y cambios de mercancía, aspecto clave para garantizar la satisfacción del cliente y mantener una relación sólida con ellos.

d) Política de desarrollo tecnológico

La política de desarrollo tecnológico en una empresa, es el conjunto de directrices, estrategias y acciones diseñadas para promover la innovación y la implementación de nuevas tecnologías en todos los aspectos de la organización. Esta política abarca la investigación, adquisición, desarrollo y aplicación de tecnologías que puedan mejorar la eficiencia operativa, la calidad del producto o servicio, la competitividad en el mercado y la satisfacción del cliente (Aliaga & Reymundo, 2021).

Además, incluye la asignación de recursos financieros y humanos para proyectos de innovación, la colaboración con socios tecnológicos externos y la capacitación del personal en el uso de nuevas herramientas y sistemas. La política de desarrollo tecnológico busca asegurar que la empresa esté a la vanguardia en términos de tecnología y pueda adaptarse de manera efectiva a los cambios en el entorno empresarial y tecnológico (Aliaga & Reymundo, 2021).

Es decir, la política de desarrollo tecnológico tiene como objetivo principal impulsar la innovación y la adopción de tecnología dentro de la empresa, con el fin de mejorar su competitividad, eficiencia y capacidad de adaptación en un entorno empresarial en constante evolución.

4. Información y comunicación

Es esencial que cualquier información que represente un riesgo para una institución sea comunicada de manera oportuna, permitiendo al personal cumplir con sus responsabilidades de manera efectiva. Esta información abarca informes contables, operativos y de cumplimiento, fundamentales para el control y la gestión del negocio. Además, no se limita únicamente a datos internos, sino que también incluye información sobre eventos externos, actividades y condiciones que son cruciales para la toma de decisiones institucionales (Contraloría General del Estado de Bolivia, 2008).

En esta misma línea, la efectiva comunicación en una organización se caracteriza por un flujo constante de información tanto hacia arriba como hacia abajo en la jerarquía organizacional. Esto asegura que todo el personal reciba de manera clara los mensajes y directrices provenientes de la alta dirección, lo que promueve una toma de conciencia sobre la importancia de las responsabilidades de control.

A pesar de que, la comunicación es evaluada como una dimensión independiente, en la práctica se integra dentro de la dirección, facilitando la consolidación de conceptos comunes. En cualquier caso, las organizaciones mantienen un sistema estructurado de comunicación jerárquica entre los directivos y el personal a su cargo, fundamental para el funcionamiento eficiente de la entidad (Koontz & Weihrich, 2009).

El enfoque principal del control de información reside en la recolección, identificación y procesamiento de datos mediante diversos medios, tanto internos como externos. Este proceso se desarrolla de manera ascendente, partiendo desde los elementos más fundamentales de la institución. Según

Serrano (2017), la efectividad de esta categoría radica en la transmisión oportuna de la información a todos los sectores de la organización, lo cual permite asumir responsabilidades individuales de manera adecuada.

La relevancia del control de información se fundamenta en que la calidad de los datos financieros proporcionados por el sistema de información de la organización afecta directamente la capacidad de la gerencia para tomar decisiones adecuadas y supervisar la efectividad de las operaciones. Como señala Fonseca (2011) la importancia de la información no solo reside en su naturaleza intrínseca, sino en los resultados y consecuencias que derivan de ella, impactando directamente en las decisiones que guían el rumbo de la organización.

Indicadores:

a) Cumplimiento normativo

Se describe como la tarea independiente que identifica y administra el riesgo de no cumplir con los requisitos reglamentarios, tanto externos como internos, dentro de una entidad. Este concepto busca asegurar que la información manejada por las organizaciones se gestione de manera adecuada, considerando los riesgos asociados al incumplimiento normativo en un entorno globalizado donde la reputación y la imagen de marca son cruciales para obtener el reconocimiento y la confianza de la sociedad. Por lo tanto, contar con una estructura sólida de cumplimiento normativo se vuelve indispensable en la actualidad para garantizar una posición estratégica sólida y mantener la competitividad del negocio (Ecija et al., 2010).

b) Deficiencias operativas

Son las falencias o debilidades identificadas en los procesos y operaciones de una organización que obstaculizan su funcionamiento eficiente y efectivo. Estas deficiencias pueden surgir debido a errores en los procedimientos, falta de recursos adecuados, problemas de coordinación o cualquier otro factor que afecte negativamente la capacidad de la empresa para alcanzar sus objetivos (Orduña, 2022).

c) Comunicación interna

Se define como el conjunto de mensajes dirigidos específicamente al personal de una empresa, con el propósito de crear un ambiente laboral productivo, armonioso y participativo. Esta forma de comunicación es esencial para establecer relaciones efectivas con los empleados, fomentar su integración y motivación, y contribuir al logro de los objetivos organizacionales. A través de diversos medios de comunicación, como reuniones, correos electrónicos y boletines informativos, la empresa mantiene informado al personal sobre asuntos relevantes y les brinda el apoyo necesario para desempeñar sus funciones de manera eficiente. La comunicación interna juega un papel crucial en el fortalecimiento de la cultura organizacional y en el impulso del compromiso y la cohesión del equipo de trabajo (Aced et al., 2021).

La comunicación interna dentro de una organización es fundamental para garantizar una coordinación efectiva entre los diferentes niveles jerárquicos y departamentos. A través de canales como reuniones de equipo, correos electrónicos, intranet y mensajes directos, se comparten información relevante sobre políticas, procedimientos, objetivos y eventos

corporativos. Este intercambio de información promueve un ambiente laboral colaborativo, facilita la alineación de esfuerzos y contribuye al logro de los objetivos organizacionales. Además, la comunicación interna fomenta la participación de los empleados, mejora la moral y el compromiso, y fortalece la cultura organizacional (López, 2019).

d) Comunicación externa

Se centra en las interacciones de la empresa con su entorno externo, incluidos clientes, proveedores, medios de comunicación y comunidad en general. A través de actividades como publicidad, relaciones públicas, marketing y atención al cliente, la empresa busca establecer y mantener relaciones positivas con estos grupos. La comunicación externa también es crucial para promover la imagen y reputación de la empresa en el mercado, gestionar la percepción del público sobre la marca y generar oportunidades de negocio. Una comunicación externa efectiva ayuda a construir confianza y credibilidad en la empresa, lo que puede tener un impacto significativo en su éxito a largo plazo (López, 2019).

e) Canales de comunicación

Los canales de comunicación en el ámbito empresarial se refieren a los medios y recursos utilizados para facilitar el intercambio de mensajes entre los diferentes miembros de la organización, pueden dividirse en dos categorías primordiales: formales e informales. Los conductos formales se utilizan para difundir información oficial, tales como memorandos, informes y comunicados, mientras que los conductos informales se emplean para conversaciones más ágiles y de carácter menos riguroso (Euroinnova, 2024).

Son los medios o vías utilizados por una organización para transmitir información entre sus miembros internos o hacia su entorno externo. Estos canales pueden incluir correos electrónicos, reuniones, intranet, redes sociales, cartas, llamadas telefónicas, entre otros. La elección adecuada de los canales de comunicación es fundamental para garantizar una comunicación efectiva y eficiente en la organización

Si bien los canales formales son importantes para mantener un control efectivo sobre el flujo de información dentro de la empresa, por sí solos no proporcionan una comprensión completa del comportamiento colectivo. Por lo tanto, es fundamental también considerar y analizar los canales informales, ya que estos pueden desempeñar un papel significativo en la difusión de información y en la construcción de relaciones interpersonales dentro de la organización (Euroinnova, 2024).

5. Actividades de monitoreo

Es esencial que se monitoree constantemente todo el proceso de control interno, con el fin de identificar cualquier área que requiera modificaciones o mejoras. Esto permite que el sistema sea dinámico y pueda adaptarse según sea necesario para responder eficazmente a las condiciones cambiantes del entorno empresarial. La capacidad de reacción y adaptación del sistema de control interno es fundamental para garantizar su efectividad a lo largo del tiempo y para mantener la integridad y eficiencia de las operaciones de la organización (Millán & Obando, 2015).

El sistema de control interno requiere un constante monitoreo para asegurar su eficacia, siendo este monitoreo el proceso mediante el cual se evalúa sistemáticamente el rendimiento a lo largo del tiempo. Este seguimiento

continuo se lleva a cabo durante la ejecución de las operaciones, abarcando tanto las actividades de rutina bajo la dirección como otras acciones realizadas por el personal durante su desempeño laboral. La frecuencia de estas evaluaciones está determinada en gran medida por la evaluación de riesgos y la efectividad de los procedimientos de monitoreo establecidos. Además, cualquier deficiencia en el control interno debe ser informada de inmediato a la alta dirección, especialmente cuando se trata de asuntos de gravedad (Cadillo, 2017).

Por consiguiente, la supervisión es una tarea crucial del proceso de control, ya que implica garantizar que las actividades se desarrollen según lo planeado y corregir cualquier desviación significativa. Las actividades de supervisión se llevan a cabo en contextos específicos, anticipados en el momento adecuado cuando afectan inevitablemente los procedimientos de gestión (Koontz & Weihrich, 2009).

Indicadores:

a) Seguimiento

El seguimiento en el ámbito del control interno es un proceso continuo que implica la observación constante y la supervisión activa de las operaciones y actividades de la empresa. Este seguimiento puede adoptar diversas formas, desde la revisión regular de informes financieros y operativos hasta la observación directa de los procedimientos en acción. Además, puede implicar el uso de herramientas y técnicas específicas para recopilar datos sobre el desempeño operativo y compararlos con los estándares establecidos. El objetivo principal del seguimiento es detectar cualquier desviación o irregularidad en el desempeño que pueda indicar

un problema en los procesos internos o la efectividad de los controles (Cadillo, 2017).

b) Revisión y comparación

La revisión y comparación son etapas cruciales en el proceso de control interno, que involucran el análisis detallado de los datos recopilados durante el seguimiento. Durante esta etapa, se examinan los resultados operativos y financieros para evaluar si están en línea con los objetivos y estándares establecidos. Además, se comparan los resultados actuales con los períodos anteriores o con las proyecciones previas para identificar tendencias y patrones. Esta comparación ayuda a identificar cualquier desviación significativa que pueda requerir atención y acción por parte de la gerencia (Santillana, 2022).

c) Medida correctiva

La medida correctiva es la fase en la que se toman acciones para abordar las discrepancias o desviaciones identificadas durante la revisión y comparación. Esto implica la implementación de cambios o ajustes en los procesos operativos, controles internos o políticas de la empresa para abordar las deficiencias identificadas y mejorar el rendimiento. Las medidas correctivas pueden incluir la actualización de procedimientos, la capacitación del personal, la reasignación de recursos o la implementación de nuevos controles para mitigar los riesgos y garantizar el cumplimiento de los objetivos organizacionales. La efectividad de estas medidas se monitorea nuevamente a lo largo del tiempo como parte del proceso continuo de control interno (Aliaga & Reymundo, 2021).

2.2.2. Acciones administrativas

La administración implica planificar, organizar, ejecutar y controlar para alcanzar objetivos utilizando diversos recursos, incluidos los humanos (Terry, 1956, citado en Aliaga & Reymundo, 2021). Para Schafrik (2012), las acciones administrativas consisten en organizar los recursos y energías de un grupo para lograr metas y objetivos a través de la contribución de individuos y objetos. Por otro lado, Caldas et al. (2017) lo describen como el manejo de recursos materiales, monetarios, humanos, técnicos, de higiene, seguridad y control, con el fin de supervisar su correcto desempeño.

Estas acciones abarcan una amplia gama de actividades, que van desde la elaboración de políticas y procedimientos hasta la asignación de tareas, la supervisión del desempeño y la toma de decisiones estratégicas. En esencia, las acciones administrativas constituyen el proceso mediante el cual se gestionan los recursos de una empresa de manera eficiente y efectiva para lograr sus metas y objetivos (Universidad Continental, 2024).

Dimensiones de las Acciones administrativas

1. Planificación

La planificación empresarial constituye el pilar esencial del proceso de gestión, pues implica la anticipación y definición de las acciones a llevar a cabo, así como de los resultados esperados en las operaciones futuras. En este sentido, la empresa se proyecta hacia el futuro al seleccionar y realizar suposiciones sobre los escenarios probables, posibles y deseables, con el fin de establecer las actividades necesarias para alcanzar los objetivos organizacionales (Terry & Franklin, 1986).

Al prever y establecer un rumbo hacia el futuro, la planificación no solo orienta las acciones presentes, sino que también proporciona una guía clara para el desarrollo de estrategias y la toma de decisiones. A través de este proceso, la empresa puede adaptarse proactivamente a los cambios del entorno, minimizando riesgos y maximizando oportunidades para el logro de sus metas y objetivos a largo plazo.

Indicadores:

a) Estrategias

Las estrategias en el ámbito empresarial se refieren a los planes de acción diseñados para lograr los objetivos a largo plazo de una organización. Estas estrategias suelen involucrar decisiones fundamentales sobre cómo la empresa aprovechará sus recursos y competirá en su entorno. Pueden abarcar diversos aspectos, como la inserción en el mercado, el desarrollo de nuevos productos, la expansión geográfica o la optimización de procesos internos. Las estrategias son esenciales para establecer una dirección clara y coherente para la empresa y son formuladas con base en un análisis exhaustivo del entorno, los competidores y los recursos disponibles (Arce, 2010).

b) Objetivos

Los objetivos representan los logros particulares que una entidad aspira a alcanzar en un lapso específico. Estos propósitos deben ser precisos, cuantificables, factibles, pertinentes y con una duración establecida, lo que simplifica su seguimiento y valoración. Estos pueden ser de diversa índole, como financieros, operativos, comerciales o de desarrollo de productos, y están destinados a guiar las acciones y decisiones de la empresa hacia la

consecución de metas específicas que contribuyan al éxito y crecimiento de la organización (Arce, 2010; Moreno, 2022).

c) Políticas

Las políticas son directrices y principios establecidos por la dirección de una organización para guiar la toma de decisiones y las acciones en áreas específicas. Estas políticas proporcionan un marco de referencia para las operaciones diarias y definen los límites dentro de los cuales deben operar los empleados y la administración. Por ejemplo, las políticas pueden abordar temas como la ética empresarial, la gestión del talento humano, la seguridad en el trabajo o la gestión financiera. Son formuladas con el objetivo de promover la coherencia, la equidad y la eficiencia en la toma de decisiones y en la ejecución de actividades en la organización. Las políticas también ayudan a minimizar los riesgos y conflictos al establecer normas claras y consistentes para todos los miembros de la empresa (Illera & Illera, 2014).

d) Direccionamiento estratégico

El direccionamiento estratégico, en el contexto empresarial, abarca la articulación y la comunicación de la misión, visión y valores de una organización. La misión, como expresión fundamental, comunica los objetivos y principios que guían tanto a los miembros internos como externos, diferenciando a la empresa y estableciendo sus compromisos y valores esenciales. Por otro lado, la visión representa la meta a largo plazo que la empresa aspira alcanzar, mientras que la filosofía corporativa se basa en los valores humanos fundamentales, como la comunicación y el trabajo

en equipo, que sustentan las acciones de la organización (Maryel, 2007; UNAM, n.d.).

La definición clara y precisa de estos elementos esenciales del direccionamiento estratégico proporciona una guía para todas las actividades y decisiones de la empresa, orientando su dirección hacia el logro constante de su visión y el cumplimiento de sus objetivos. Los valores, en particular, establecen las normas de conducta a seguir en todos los niveles de la organización, actuando como pilares que sostienen su cultura y contribuyen a su éxito continuo (Maryel, 2007).

2. Organización

La organización empresarial implica la estructuración y coordinación de todas las áreas de una empresa, siendo una responsabilidad constante de la gestión. Esta tarea es esencial para alcanzar los resultados deseados, ya que establece un marco de trabajo que permite a los individuos colaborar eficazmente y sentirse satisfechos al lograr metas y objetivos específicos dentro de un entorno laboral definido. Además, promueve la interacción efectiva entre los miembros del equipo, lo que facilita el cumplimiento de las tareas asignadas y contribuye al éxito general de la organización (Terry & Franklin, 1986).

Indicadores:

a) Jerarquización

Es un componente fundamental en la estructura organizativa de una empresa, ya que establece una clara distribución de roles y responsabilidades entre los distintos niveles jerárquicos. En esta estructura, los empleados ocupan posiciones específicas que determinan su autoridad, nivel de toma de decisiones y alcance de responsabilidades.

Por ejemplo, en la cima de la jerarquía se encuentran los altos directivos, quienes son responsables de establecer la visión y dirección estratégica de la empresa, mientras que en niveles inferiores se sitúan los supervisores y empleados de base, encargados de la ejecución de tareas operativas (Lorenzo, 2008).

Además de definir la autoridad y responsabilidad de cada posición, la jerarquización empresarial también establece las relaciones de supervisión y comunicación dentro de la organización. Esto permite una coordinación efectiva entre los distintos niveles jerárquicos, facilitando la transmisión de información, la delegación de tareas y la toma de decisiones (Molinari et al., n.d.).

Es decir, la jerarquización empresarial proporciona una estructura sólida que promueve la eficiencia, la claridad organizativa y el cumplimiento de los objetivos empresariales.

b) División de funciones

La división funcional en una empresa implica organizar las actividades y tareas en departamentos o áreas según la función principal que desempeñan. Esto permite agrupar a los empleados de acuerdo con su especialización técnica, lo que facilita la optimización de sus habilidades y conocimientos dentro de la organización. Además, esta estructura favorece la obtención de economías de escala al utilizar de manera integral los recursos disponibles en la empresa (Molinari et al., n.d.).

Entre las ventajas destacadas de este enfoque se encuentra la capacidad para maximizar el aprovechamiento de las habilidades técnicas de los empleados al reunirlos en función de sus competencias específicas. Asimismo, al

integrar recursos de forma integral, se logra una eficiencia en la utilización de los activos de la empresa. Es por estas razones que la división funcional es ampliamente adoptada por las empresas, especialmente por las pequeñas y medianas, debido a su simplicidad y al control que facilita sobre las operaciones empresariales (Institución Fernando de Aragón, 2021).

c) Equipos de trabajo

Los equipos de trabajo en una empresa se refieren a grupos de individuos que colaboran de manera coordinada y complementaria para alcanzar objetivos específicos dentro de la organización. Estos equipos están formados por empleados que aportan diversas habilidades, conocimientos y experiencias, lo que les permite abordar tareas y proyectos de manera más efectiva y eficiente (R. Gómez & Sánchez, 2020).

La constitución de equipos de trabajo permite fomentar la sinergia entre los miembros, promover la creatividad, mejorar la comunicación y aumentar la productividad en la empresa. Además, los equipos de trabajo suelen estar liderados por un responsable o líder, quien se encarga de coordinar las actividades, asignar tareas, resolver conflictos y motivar al equipo hacia el logro de los objetivos establecidos (A. Gómez & Acosta, 2003).

Es decir, los equipos de trabajo son una parte fundamental de la dinámica empresarial, ya que contribuyen significativamente al éxito y rendimiento de la organización al aprovechar las fortalezas individuales de los miembros en pro de objetivos comunes.

d) Procesos definidos

Los procesos definidos en una empresa se refieren a las actividades y procedimientos que han sido claramente establecidos, documentados y

estandarizados para llevar a cabo diferentes funciones dentro de la organización. Estos procesos describen paso a paso cómo se deben realizar determinadas tareas, desde el inicio hasta la finalización, con el fin de garantizar la consistencia, la eficiencia y la calidad en la ejecución de las actividades empresariales (Aliaga & Reymundo, 2021).

La definición de procesos en una empresa implica identificar las actividades clave, los roles y responsabilidades de los participantes, los recursos necesarios y los criterios de calidad o desempeño. Estos procesos pueden abarcar áreas como la producción, la logística, la gestión de proyectos, el servicio al cliente, entre otros aspectos operativos y estratégicos de la empresa (Lucas, 2014).

Al tener procesos definidos, la empresa puede obtener varios beneficios, como la reducción de errores, la optimización de recursos, la mejora en la comunicación y la toma de decisiones más informada. Además, la estandarización de procesos facilita la capacitación del personal nuevo, la identificación de áreas de mejora y la adaptación a cambios en el entorno empresarial. Es decir, los procesos definidos son fundamentales para el buen funcionamiento y la competitividad de una empresa (Mallar, 2010).

3. Dirección

Según Louffat (2012), la dirección en una organización se enfoca en mantener y fortalecer las relaciones interpersonales entre los miembros del equipo. Por otro lado, Chiavenato (2006) describe la dirección como la función que se encarga de alinear las acciones de los trabajadores con los objetivos de la empresa, motivándolos para lograr un desempeño óptimo. En esencia, la dirección se ocupa de inspirar y guiar a los empleados para que realicen sus

tareas de manera eficaz. Se considera que durante esta etapa se lleva a cabo la ejecución de los planes establecidos en la fase de planeación, siguiendo los lineamientos y la estructura organizacional previamente definidos. En última instancia, el éxito de la organización está estrechamente ligado al desempeño adecuado de este proceso de dirección.

Indicadores:

a) Toma de decisiones

Se refiere al procedimiento mediante el cual los dirigentes y colaboradores de la organización optan entre diversas alternativas para solventar dificultades, alcanzar metas o aprovechar oportunidades. Este proceso implica evaluar información relevante, considerar diversas opciones y sus posibles consecuencias, y seleccionar la mejor opción disponible en función de los objetivos y valores de la empresa (Franklin, 2023).

La toma de decisiones empresariales puede ser rutinaria, operativa o estratégica, dependiendo del nivel jerárquico en el que se realiza y de la importancia de la decisión para el futuro de la organización. En todos los casos, implica analizar datos, prever resultados, evaluar riesgos y tomar medidas para implementar la decisión seleccionada (Canós et al., 2020).

La calidad de las decisiones empresariales puede tener un impacto significativo en el éxito y la viabilidad de la empresa (Franklin, 2023). Por lo tanto, es fundamental contar con procesos bien definidos, información precisa y sistemas de apoyo que faciliten una toma de decisiones eficaz y basada en datos. Además, la colaboración y el trabajo en equipo suelen ser importantes para garantizar que las decisiones sean aceptadas y respaldadas por todos los interesados en la organización.

b) Motivación

Las empresas dependen en gran medida de las personas para alcanzar sus objetivos. La motivación de los empleados juega un papel fundamental en el éxito empresarial y en la consecución de beneficios económicos óptimos. Cuando un empleado pierde la motivación, su rendimiento y la calidad de su trabajo se ven afectados negativamente, lo que puede resultar en ineficiencias y una disminución en la productividad. Por lo tanto, la motivación se convierte en un elemento esencial para el logro de los objetivos empresariales, así como para mantener una reputación positiva como empleador y una imagen favorable ante la sociedad (Jiménez, 2017). Es importante entender que la motivación está estrechamente relacionada con los motivos que impulsan a las personas a actuar. Según Bayón (2006), los motivos son las razones internas y externas que llevan a una acción específica, y son estos motivos los que conforman el contenido de la motivación. La motivación, derivada del latín *motivus*, que significa "causa del movimiento", impulsa a los empleados a la acción para alcanzar sus objetivos individuales y contribuir al éxito de la empresa. Diversos autores, como Andalia (2007), entienden la motivación como el conjunto de factores que orientan el comportamiento hacia la consecución de un objetivo.

En el contexto empresarial, según Robbins & Couter (2005), es el conjunto de procedimientos que incitan a una persona a sentir la motivación necesaria para dedicar un esfuerzo significativo hacia la consecución de metas organizativas. Este impulso está siempre sujeto a la capacidad de dicho esfuerzo para atender alguna exigencia personal.

Desde otro punto de vista, se conceptualiza como una fuerza interior que estimula la acción y conduce a los individuos a laborar con el propósito de lograr metas o resultados concretos. Esta fuerza conlleva un compromiso tanto hacia las labores desempeñadas como hacia la entidad donde se llevan a cabo, así como hacia los objetivos de dicha entidad (Morales & Pérez, 2002).

c) Comunicación

La comunicación en una empresa se asemeja al sistema nervioso en un organismo vivo, ya que cumple la función vital de transmitir información de manera eficiente y coordinada. Es el medio a través del cual se llevan al centro de dirección todos los elementos relevantes que deben conocerse para la toma de decisiones adecuadas. De manera similar a cómo el sistema nervioso transmite señales a cada órgano y célula del cuerpo, la comunicación empresarial distribuye las órdenes de acción necesarias de manera organizada y coordinada a todos los niveles de la organización, garantizando así la coherencia y eficacia en la ejecución de las tareas y el logro de los objetivos (Carpio, 2006).

d) Supervisión

La supervisión emerge como la función última y esencial en el funcionamiento empresarial. Consiste en el proceso de verificar si las actividades se están llevando a cabo conforme a lo planeado y ordenado previamente. La supervisión implica observar, evaluar y controlar el desempeño de las actividades y los procesos en la organización para asegurar que se estén cumpliendo los estándares de calidad, eficiencia y productividad establecidos. Es un mecanismo crucial para identificar

posibles desviaciones o problemas en la ejecución de las tareas y tomar las medidas correctivas necesarias para garantizar el buen funcionamiento y el logro de los objetivos empresariales (Carpio, 2006).

4. Control

Se refiere a la evaluación del rendimiento tanto individual como grupal de los miembros y recursos de una organización, mediante la medición de la efectividad y eficacia de los resultados en relación con los objetivos y metas establecidos para un período determinado. Esta función se integra en todas las actividades y operaciones de la organización, actuando como un supervisor que busca detectar rápidamente cualquier variación. Por lo tanto, se llevan a cabo controles antes, durante y después de cada operación para garantizar su correcto desarrollo (Louffat, 2012).

Es decir, el control implica la verificación y comparación de los resultados obtenidos en las actividades con los objetivos planificados, con el fin de mejorar su desempeño y corregir posibles dificultades que puedan surgir en su consecución.

Indicadores:

a) Establecimiento de normas

Es necesario establecer normas o estándares claros y específicos que sirvan como referencia para la evaluación del rendimiento. Estas normas pueden estar relacionadas con diversos aspectos, como la calidad del producto, la eficiencia operativa o el rendimiento financiero. Sin normas establecidas, sería imposible realizar una comparación significativa entre los resultados obtenidos y los objetivos planteados (Carpio, 2006).

b) Operaciones de control

Una vez establecidas las normas, se procede a la operación de los controles, que implica la implementación y ejecución de los sistemas de control diseñados para monitorear el desempeño de la empresa. Este proceso suele ser responsabilidad de técnicos especialistas en cada área, quienes se encargan de recopilar datos relevantes, analizar tendencias y detectar posibles desviaciones con respecto a las normas establecidas. Mediante la aplicación de herramientas y técnicas adecuadas, estos especialistas pueden identificar áreas de mejora y tomar medidas correctivas para optimizar el rendimiento empresarial (Carpio, 2006).

c) Interpretación de resultados

La etapa de interpretación de resultados es crucial para el proceso de control. En esta fase, se analizan los datos recopilados y se interpretan los resultados obtenidos para determinar su significado y relevancia para la empresa. Se evalúan las desviaciones identificadas y se toman decisiones informadas sobre las acciones correctivas o ajustes necesarios para mantener o mejorar el rendimiento organizacional. En resumen, el control es un proceso continuo y dinámico que implica la aplicación sistemática de normas, la operación de controles y la interpretación de resultados para garantizar el éxito y la eficacia de la empresa (Carpio, 2006).

2.3. Definición de términos básicos

Actividades de control: Acciones para cumplir responsabilidades, establecer políticas y procedimientos, y asegurar objetivos organizacionales (Villacorta, 2018).

Administración estratégica: Proceso de formulación, implementación y evaluación de decisiones para alcanzar objetivos a largo plazo (Balcazar et al., 2023).

Ambiente de control: Entorno interno que respalda objetivos institucionales y gestiona riesgos (Contraloría Municipal León, 2023).

Análisis de riesgo: Proceso para comprender y cuantificar riesgos potenciales y su impacto en objetivos empresariales (Estupiñán, 2009).

Canales de comunicación: Medios utilizados por una organización para transmitir información entre sus miembros internos o hacia su entorno externo, clasificados en formales e informales (Euroinnova, 2024).

Comunicación: Transmisión de información para coordinar acciones (Carpio, 2006).

Comunicación externa: Interacciones de la empresa con su entorno externo para establecer y mantener relaciones positivas, promoviendo la imagen y reputación de la empresa (López, 2019).

Comunicación interna: Transmisión de mensajes específicamente al personal para crear un ambiente laboral productivo y armonioso, fortaleciendo la cultura organizacional (Aced et al., 2021).

Control: Evaluación del rendimiento en relación con objetivos establecidos (Louffat, 2012).

Cumplimiento normativo: Garantiza que una organización cumpla con sus obligaciones regulatorias internas y externas, preservando su reputación y competitividad (Ecija et al., 2010).

Cultura de riesgo: Creencias y comportamientos que influyen en la percepción y gestión de riesgos a todos los niveles de la organización (PWC, 2020).

Direccionamiento estratégico: Comunicación de misión, visión y valores de una organización (Maryel, 2007; UNAM, n.d.).

Evaluación de riesgos: Proceso para identificar, analizar y abordar riesgos que puedan afectar los objetivos de la organización (Comité de Normas de Control Interno, 2016).

Filosofía de la administración: Actitudes y creencias que guían las acciones de gestión (Peter Drucker, citado Puel, 2009).

Identificación de riesgos: Reconocimiento de eventos o situaciones que pueden poner en peligro los objetivos de la organización (Giler et al., 2016).

Integridad y valores éticos: Base para prácticas comerciales éticas que van más allá del cumplimiento legal (A. Hernández, 2021).

Jerarquización: Distribución de roles y responsabilidades en una empresa (Lorenzo, 2008).

Planificación: Anticipación y definición de acciones para lograr metas organizacionales (Terry & Franklin, 1986).

Política de compra: Conjunto de principios y procedimientos para la adquisición de bienes y servicios (Vilcarromero & Vidal, 2023).

Política de desarrollo tecnológico: Directrices para promover la innovación y la implementación de nuevas tecnologías (Aliaga & Reymundo, 2021).

Política de recursos humanos: Directrices para la administración del capital humano de una organización (Canós et al., n.d.).

Política de venta: Directrices para dirigir y supervisar las decisiones organizativas que influyen en las ventas (Esan, 2022).

Sistema de control interno: Conjunto de procedimientos para proteger recursos, garantizar precisión en informes y medir eficacia operativa (Antilla, 2005).

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Hg. El sistema de control interno moderniza significativamente las acciones administrativas de las microempresas comerciales del distrito de Huayllay, año 2023.

2.4.2. Hipótesis específicas

He1. El sistema de control interno moderniza significativamente el proceso de planificación de las microempresas comerciales del distrito de Huayllay, año 2023.

He2. El sistema de control interno moderniza significativamente el proceso de organización de las microempresas comerciales del distrito de Huayllay, año 2023.

He3. El sistema de control interno moderniza significativamente el proceso de dirección de las microempresas comerciales del distrito de Huayllay, año 2023.

He4. El sistema de control interno moderniza significativamente el proceso de control de las microempresas comerciales del distrito de Huayllay, año 2023.

2.5. Identificación de variables

En este estudio se establecen dos variables principales:

Variable independiente: Sistema de control interno.

Variables específicas

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgos

- Actividades de control
- Información y comunicación
- Actividades de monitoreo

Variable dependiente: Acciones administrativas.

Variables específicas

- Planificación
- Organización
- Dirección y
- Control

2.6. Definición operacional de variables e indicadores

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	RANGO DE EVALUACIÓN
Variable independiente: Sistema de control interno	Según Antilla (2005) es un conjunto de procedimientos y métodos adoptados por una organización para proteger sus recursos, garantizar la precisión de los informes contables y administrativos, y medir la eficacia y eficiencia de sus operaciones. Torres (2016) añade que el control interno es un proceso integrado a las actividades de la organización, inherente a la dirección administrativa. La variable se desglosará en 5 dimensiones para su medición: Ambiente de control; Evaluación de riesgos, Actividades de control; información y comunicación y	Ambiente de control	a) Filosofía de la administración: b) Integridad y valores éticos c) Administración estratégica d) Organigrama	1-7	Ordinal	'Totalmente en desacuerdo' (1), 'En desacuerdo' (2), 'Neutral' (3), 'De acuerdo' (4) y 'Totalmente de acuerdo' (5).
		Evaluación de riesgos	a) Cultura de riesgo b) Identificación de riesgos c) Análisis de riesgo	8-13		
		Actividades de control	a) Política de recursos humanos b) Política de compra c) Política de venta d) Política de desarrollo tecnológico	14-21		
		Información y comunicación	a) Cumplimiento normativo b) Deficiencias operativas	22-30		

	<p>Actividades de monitoreo.</p> <p>Se aplicará un cuestionario como método para la recolección de datos.</p>		<p>c)Comunicación interna d)Comunicación externa e) Canales de comunicación</p>			
		Actividades de monitoreo	<p>a) Seguimiento b) Revisión y comparación c)Medida correctiva</p>	31-36		
<p>Variable dependiente: Acciones administrativas</p>	<p>Schafrik (2012), consisten en organizar los recursos y energías de un grupo para lograr metas y objetivos a través de la contribución de individuos y objetos. Por otro lado, Caldas et al. (2017) describen las acciones administrativas como el manejo de recursos materiales, monetarios, humanos, técnicos, de higiene, seguridad y control, con el fin de supervisar su correcto desempeño. La variable se desglosará en 4 dimensiones para su medición: Planificación, organización, Dirección y control.</p> <p>Se aplicará un cuestionario como método para la recolección de datos.</p>	Planificación	<p>a) Estrategias b) Objetivos c)Políticas d)Direcccionamiento estratégico</p>	1-8	Ordinal	<p>'Totalmente en desacuerdo' (1), 'En desacuerdo' (2), 'Neutral' (3), 'De acuerdo' (4) y 'Totalmente de acuerdo' (5).</p>
		organización	<p>a) Jerarquización b) División de funciones c)Equipos de trabajo d)Procesos definidos</p>	9-16		
		Dirección	<p>a) Toma de decisiones b) Motivación c)Comunicación d)Supervisión</p>	17-24		
		Control.	<p>a) Establecimiento de normas b) Operaciones de control c)Interpretación de resultados</p>	25-29		

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

La investigación tiene el tipo de aplicada porque busca generar conocimiento con el propósito de resolver problemas prácticos específicos en la vida real (Ñaupas et al., 2018). En este caso, la investigación aplicada en el sistema de control interno para modernizar las acciones administrativas de las microempresas comerciales del distrito de Huayllay.

Así mismo, siguió un enfoque cuantitativo, se fundamenta en la recopilación y estudio de datos cuantitativos para describir sucesos y establecer conexiones entre diferentes variables (R. Hernández & Mendoza, 2018).

3.2. Nivel de investigación

El nivel de investigación es relacional, para **Pacori & Pacori, (2019)**, “este nivel busca entender la relación entre variables, sin establecer causalidad, no pretende establecer relación causa-efecto, sino relación entre eventos. Según **Moisés, B., Ango., & Palomino, V. (2019)** “este nivel mide la relación simétrica

entre variables. Adicionalmente puede medir el grado o el tipo de correlación, siempre y cuando las variables estén relacionadas” (p.115)

3.3. Métodos de la investigación

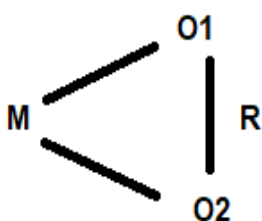
La base de este estudio descansó en el método científico, considerado por los positivistas como el vehículo idóneo para descubrir la verdad. Este enfoque opera tanto desde una óptica de lógica deductiva como inductiva, proporcionando un sólido marco para el análisis y la exploración de fenómenos sociales, es un enfoque sistemático para investigar fenómenos naturales y sociales, que incluye la observación, la formulación de hipótesis, la experimentación y el análisis de datos (Abero et al., 2015).

Método hipotético deductivo comienza con la formulación de una hipótesis, que luego se pone a prueba mediante la recolección de datos y el análisis (R. Hernández & Mendoza, 2018). En este contexto, se formuló la hipótesis sobre cómo la implementación de un sistema de control interno podría modernizar las acciones administrativas de las microempresas

3.4. Diseño de investigación

El diseño fue no experimental, ya que no involucra la manipulación de variables ni la asignación aleatoria de sujetos a diferentes condiciones. En este caso, se enfocó en observar y describir las prácticas administrativas existentes y proponer mejoras a través del sistema de control interno (Ñaupás et al., 2018).

Al respecto, Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) establecen que una investigación con diseño no experimental tiene el siguiente esquema:



Donde:

M: Muestra de estudio

O1: Observaciones de la variable: Sistema de control interno.

O2: Observaciones de la variable: Acciones administrativas

R: Relación entre las dos variables.

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

En cuanto a la población, se refiere al conjunto completo de elementos que comparten una característica común y que son objeto de estudio (Ñaupas et al., 2018). En este contexto, se contó con un total de 45 microempresas comerciales del distrito de Huayllay, reconocidos según la base de datos por la SUNAT.

3.5.2. Muestra

Subconjunto de la población que se selecciona para participar en el estudio (Ñaupas et al., 2018). En este caso, estuvo conformada por 41 microempresas comerciales del distrito de Huayllay, reconocidos según la base de datos por la SUNAT.

En este estudio, se empleó una técnica de selección de muestra para asegurar la representatividad del conjunto elegido. A través de la aplicación de un muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple, se ha establecido un margen de error del 5%, un valor z de la distribución normal estándar de 1.96, y se ha supuesto una probabilidad del 50% tanto para el éxito como para el fracaso en cada caso. Con el fin de determinar el tamaño requerido de la muestra, se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * z^2 * p * q}{(N - 1) * e^2 + z^2 * p * q}$$

Dónde:

n= Tamaño de muestra

Z= Margen de confiabilidad (95% de confiabilidad, Z = 1.96).

p= Proporción de éxito (50% = 0.5)

E= Máximo error permisible = 0.05 (5%)

N= Tamaño de la población (45)

$$n = \frac{45 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(45 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$
$$n = 41$$

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnica.

En el ámbito de la investigación científica, las estrategias o técnicas de recopilación de datos se presentan como enfoques organizados y sistemáticos que buscan adquirir datos pertinentes y veraces, a través de una serie de pasos o procesos fundamentales para lograr los objetivos establecidos (Ñaupas et al., 2018).

Se empleó la encuesta, definida por Baena (2014) como la implementación de un cuestionario dirigido a un conjunto representativo de la población en estudio.

3.6.2. Instrumento.

El instrumento a utilizar fue el cuestionario, este se configura como un instrumento diseñado específicamente para recabar información en una investigación mediante preguntas estructuradas (Ñaupas et al., 2018).

Se contó con un cuestionario para cada variable, distribuidos de la siguiente manera: **Variable 1: Sistema de Control Interno**, se desglosó en 5 dimensiones: 1. Ambiente de control. *Indicadores:* a) Filosofía de la administración; b) Integridad

y valores éticos; c) Administración estratégica; d) Organigrama; 2. Evaluación de Riesgos. *Indicadores:* a) Cultura de riesgo; b) Identificación de riesgos; c) Análisis de riesgo; 3. Actividades de control. *Indicadores:* a) Política de recursos humanos; b) Política de compra; c) Política de venta; d) Política de desarrollo tecnológico; 4. Información y comunicación. *Indicadores:* a) Cumplimiento normativo; b) Deficiencias operativas; c) Comunicación interna; d) Comunicación externa; e) Canales de comunicación y 5. Actividades de monitoreo. *Indicadores:* a) Seguimiento; b) Revisión y comparación; c) Medida correctiva. Se encuentra constituido por 20 ítems.

Por su parte la *variable 2: Acciones Administrativas*, se desglosó en 4 dimensiones: 1. Planificación. *Indicadores:* a) Estrategias; b) Objetivos; c) Políticas; d) Direccionamiento estratégico. 2. Organización. *Indicadores:* a) Jerarquización; b) División de funciones; c) Equipos de trabajo; d) Procesos definidos. 3. Dirección. *Indicadores:* a) Toma de decisiones; b) Motivación; c) Comunicación; d) Supervisión. 4. Control. *Indicadores:* a) Establecimiento de normas; b) Operaciones de control; c) Interpretación de resultados. Se encuentra constituido por 20 ítems.

Los dos cuestionarios emplean una escala ordinal de Likert con cinco opciones de respuesta: 'Totalmente en desacuerdo' (1), 'En desacuerdo' (2), 'Neutral' (3), 'De acuerdo' (4) y 'Totalmente de acuerdo' (5).

Los procesos de validación y confiabilidad de los instrumentos constan de dos fases principales:

- 1- Se llevó a cabo la validación del constructo mediante el juicio de expertos, quienes evaluaron la pertinencia y coherencia de los ítems para medir el fenómeno deseado.

2- Se realiza una prueba piloto para evaluar la confiabilidad de los cuestionarios mediante el cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach, asegurando la consistencia y estabilidad de las medidas obtenidas.

3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

La selección del instrumento fue la escala de Likert la validación del instrumento se realizó a través de juicio de expertos y la confiabilidad del instrumento se desarrolló mediante una muestra piloto con el Alfa de Cronbach del programa del SPSS de los 40 elementos considerados en el cuestionario y los resultados se ve en la siguiente tabla:

Tabla 2

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,917	,915	40

Nota. El alfa de Cronbach se ejecutó con una muestra piloto.

La información estadística, nos muestra un Alfa de Cronbach de orden de 0.917 y 0.915 positivo muy alto cercano a uno, lo que nos quiere decir que nuestro instrumento es homogéneo y son confiables.

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Se emplearon tanto metodologías descriptivas como inferenciales para analizar los datos obtenidos. En la fase descriptiva, se utilizó tablas de frecuencia y gráficos para comprender cada variable. En cuanto al análisis inferencial, se llevó a cabo pruebas estadísticas como la evaluación de la normalidad y la aplicación de técnicas analíticas paramétricas o no paramétricas, como el coeficiente de correlación de Pearson o el índice Rho de Spearman, según sea apropiado.

3.9. Tratamiento estadístico

Se empleó el software SPSS, versión 26. Se realizó un análisis descriptivo para detallar la frecuencia y el porcentaje de cada variable, ofreciendo una visión detallada de la distribución de los datos. Además, se aplicó la prueba de normalidad de Shapiro-Willk para determinar la naturaleza de la distribución de los datos. En la fase final, se llevó a cabo un análisis inferencial mediante pruebas estadísticas seleccionadas para aceptar o rechazar las hipótesis planteadas, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

3.10. Orientación ética filosófica y epistémica

La ejecución de la investigación siguió los lineamientos establecidos por el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Igualmente, se ajustó a las pautas de la American Psychological Association (APA) en su séptima edición.

Se aseguró la integridad de la investigación científica mediante la adecuada atribución a cada autor y la correcta referencia de las ideas y contribuciones intelectuales. Además, se protegió la confidencialidad y el anonimato de la información recolectada a través de los instrumentos de estudio, demostrando consideración hacia todos los participantes y colaboradores involucrados en el proceso.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

La fase de investigación de campo se llevó a cabo mediante la obtención de datos primarios, utilizando el método de recolección de información. Se aplicó dos cuestionarios con escala de Likert, una para cada variable a los 41 representantes de las microempresas comerciales del distrito de Huayllay, provincia de Pasco. Esta información recopilada nos permitió analizar y comparar los resultados obtenidos.

Los resultados obtenidos a través de las encuestas fueron organizados, tabulados y procesados de manera sistemática utilizando los programas Excel y SPSS. En primer lugar, se llevaron a cabo estimaciones de estadísticas descriptivas e inferenciales. Se presentaron tablas de frecuencia y gráficos de barras, cada uno de los cuales fue interpretado adecuadamente. Posteriormente, se plantearon hipótesis tanto a nivel general como específico, utilizando el test estadístico de correlación de Rho de Spearman para datos no paramétricos. Se presentaron tablas de correlación junto con sus respectivas interpretaciones.

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

A continuación, se detallan los resultados del estudio.

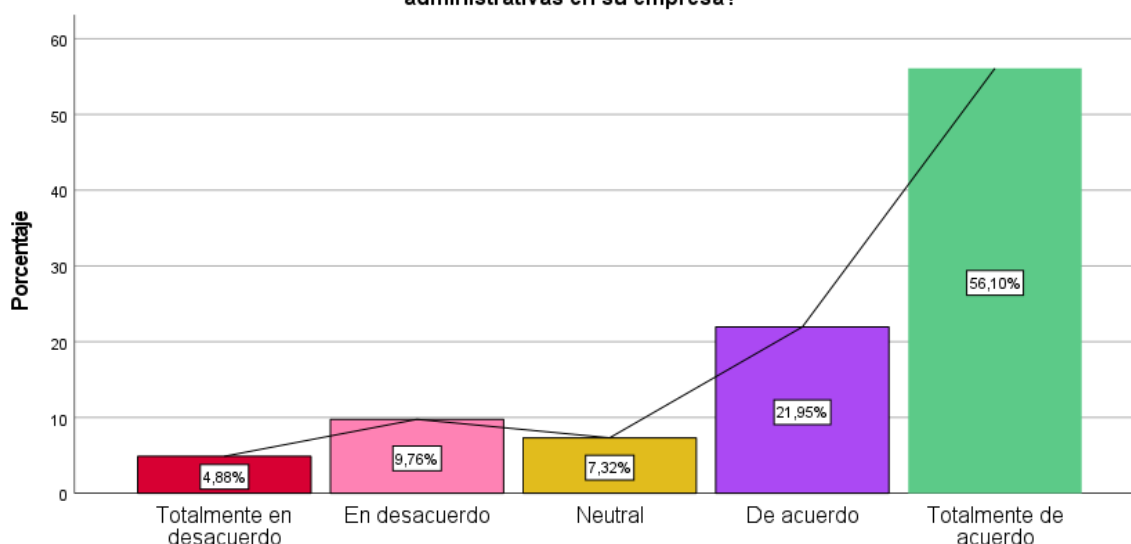
Tabla 3

¿Considera usted que, con la implementación de un sistema de control interno va a mejorar las acciones administrativas en su empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	4,9	4,9	4,9
	En desacuerdo	4	9,8	9,8	14,6
	Neutral	3	7,3	7,3	22,0
	De acuerdo	9	22,0	22,0	43,9
	Totalmente de acuerdo	23	56,1	56,1	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Gráfico 1

¿Considera usted que, con la implementación de un sistema de control interno va a mejorar las acciones administrativas en su empresa?



Interpretación:

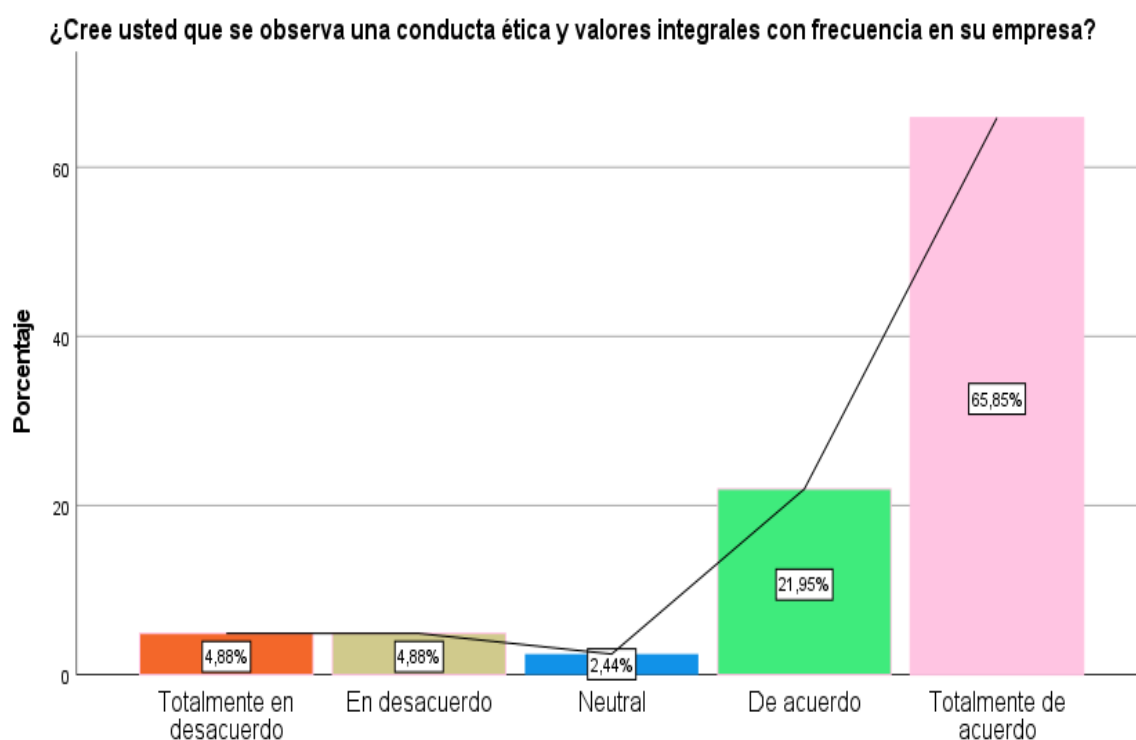
Según los resultados de la información estadística de los 41 encuestados, el 56.10% están totalmente de acuerdo que con la implementación de un sistema de control interno va a mejorar las acciones administrativas en su empresa; por otro lado, mientras el 21.95% están de acuerdo; el 9.76% afirman en desacuerdo, el 7.32% indican neutral y el 4.88% mencionan totalmente en desacuerdo con relación a la pregunta.

Tabla 4

¿Cree usted que se observa una conducta ética y valores integrales con frecuencia en su empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	4,9	4,9	4,9
	En desacuerdo	2	4,9	4,9	9,8
	Neutral	1	2,4	2,4	12,2
	De acuerdo	9	22,0	22,0	34,1
	Totalmente de acuerdo	27	65,9	65,9	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Gráfico 2



Interpretación:

Según los resultados de la información estadística de los 41 encuestados, el 65.85% están totalmente de acuerdo que se observa una conducta ética y valores integrales con frecuencia en su empresa; por otro lado, mientras el 21.95% están de acuerdo; el 4.88% afirman en desacuerdo y totalmente en desacuerdo y el 2.44% mencionan neutral con relación a la pregunta.

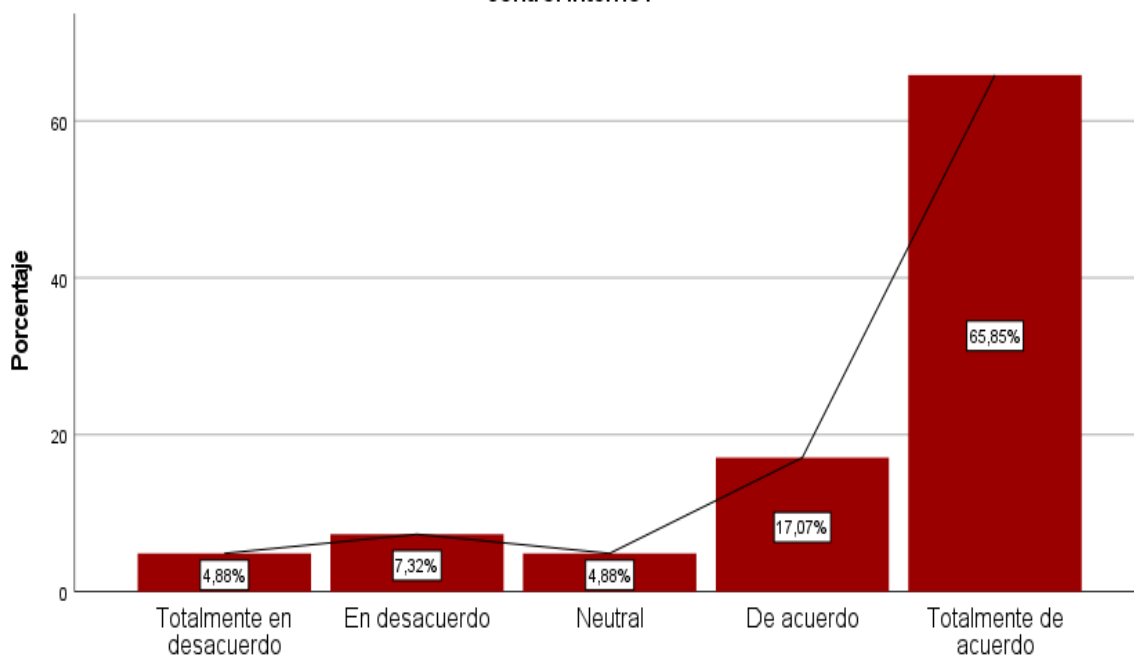
Tabla 5

¿Considera usted que hay una adecuada alineación entre las estrategias organizacionales y el sistema de control interno?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	4,9	4,9	4,9
	En desacuerdo	3	7,3	7,3	12,2
	Neutral	2	4,9	4,9	17,1
	De acuerdo	7	17,1	17,1	34,1
	Totalmente de acuerdo	27	65,9	65,9	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Gráfico 3

¿Considera usted que hay una adecuada alineación entre las estrategias organizacionales y el sistema de control interno?



Interpretación:

Según los resultados de la información estadística de los 41 encuestados, el 65.85% están totalmente de acuerdo que hay una adecuada alineación entre las estrategias organizacionales y el sistema de control interno; por otro lado, mientras el 17.07% están de acuerdo; el 7.32% afirman en desacuerdo y el 4.88% mencionan neutral y totalmente en desacuerdo con relación a la pregunta.

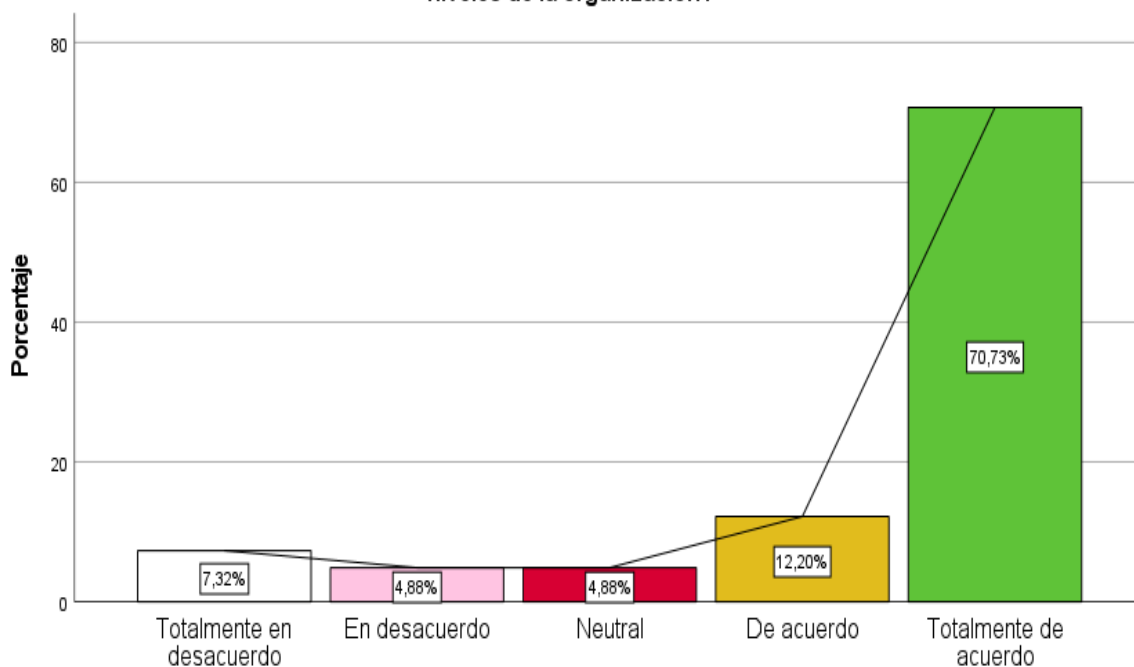
Tabla 6

¿Está usted de acuerdo que la dirección estratégica de la empresa está bien comunicada con todos los niveles de la organización?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	7,3	7,3	7,3
	En desacuerdo	2	4,9	4,9	12,2
	Neutral	2	4,9	4,9	17,1
	De acuerdo	5	12,2	12,2	29,3
	Totalmente de acuerdo	29	70,7	70,7	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Gráfico 4

¿Está usted de acuerdo que la dirección estratégica de la empresa está bien comunicada con todos los niveles de la organización?



Interpretación:

Según los resultados de la información estadística de los 41 encuestados, el 70.73% están totalmente de acuerdo que la dirección estratégica de la empresa está bien comunicada con todos los niveles de la organización; por otro lado, mientras el 12.20% están de acuerdo; el 7.32% afirman totalmente desacuerdo y el 4.88% mencionan neutral y en desacuerdo con relación a la pregunta.

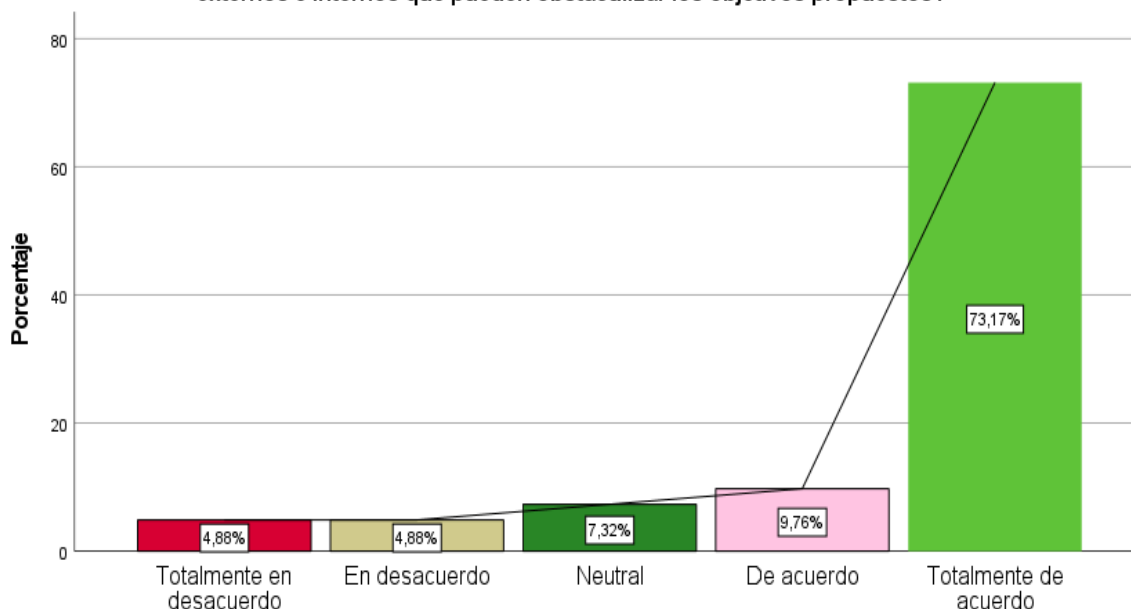
Tabla 7

¿Está usted de acuerdo que la empresa debe implementar técnicas para identificar riesgos potenciales externos e internos que pueden obstaculizar los objetivos propuestos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	4,9	4,9	4,9
	En desacuerdo	2	4,9	4,9	9,8
	Neutral	3	7,3	7,3	17,1
	De acuerdo	4	9,8	9,8	26,8
	Totalmente de acuerdo	30	73,2	73,2	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Gráfico 5

¿Está usted de acuerdo que la empresa debe implementar técnicas para identificar riesgos potenciales externos e internos que pueden obstaculizar los objetivos propuestos?



Interpretación:

Según los resultados de la información estadística de los 41 encuestados, el 73.17% están totalmente de acuerdo que la empresa debe implementar técnicas para identificar riesgos potenciales externos e internos que pueden obstaculizar los objetivos propuestos; por otro lado, mientras el 9.76% están de acuerdo, el 7.32% afirman neutral y el 4.88% mencionan en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con relación a la pregunta.

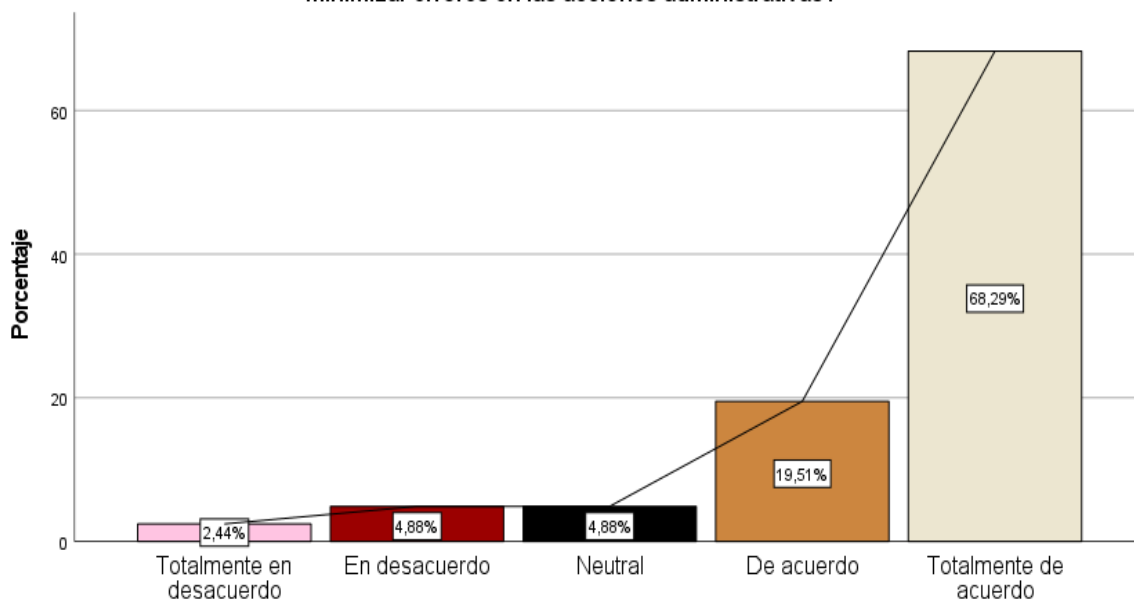
Tabla 8

¿Está usted de acuerdo que se deben identificar y evalúan los riesgos potenciales de manera frecuente para minimizar errores en las acciones administrativas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,4	2,4	2,4
	En desacuerdo	2	4,9	4,9	7,3
	Neutral	2	4,9	4,9	12,2
	De acuerdo	8	19,5	19,5	31,7
	Totalmente de acuerdo	28	68,3	68,3	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Gráfico 6

¿Está usted de acuerdo que se deben identificar y evalúan los riesgos potenciales de manera frecuente para minimizar errores en las acciones administrativas?



Interpretación:

Según los resultados de la información estadística de los 41 encuestados, el 68.29% están totalmente de acuerdo que se deben identificar y evalúan los riesgos potenciales de manera frecuente para minimizar errores en las acciones administrativas es; por otro lado, mientras el 19.51% están de acuerdo; el 4.88% afirman neutral y en desacuerdo y el 2.44% mencionan totalmente en desacuerdo con relación a la pregunta.

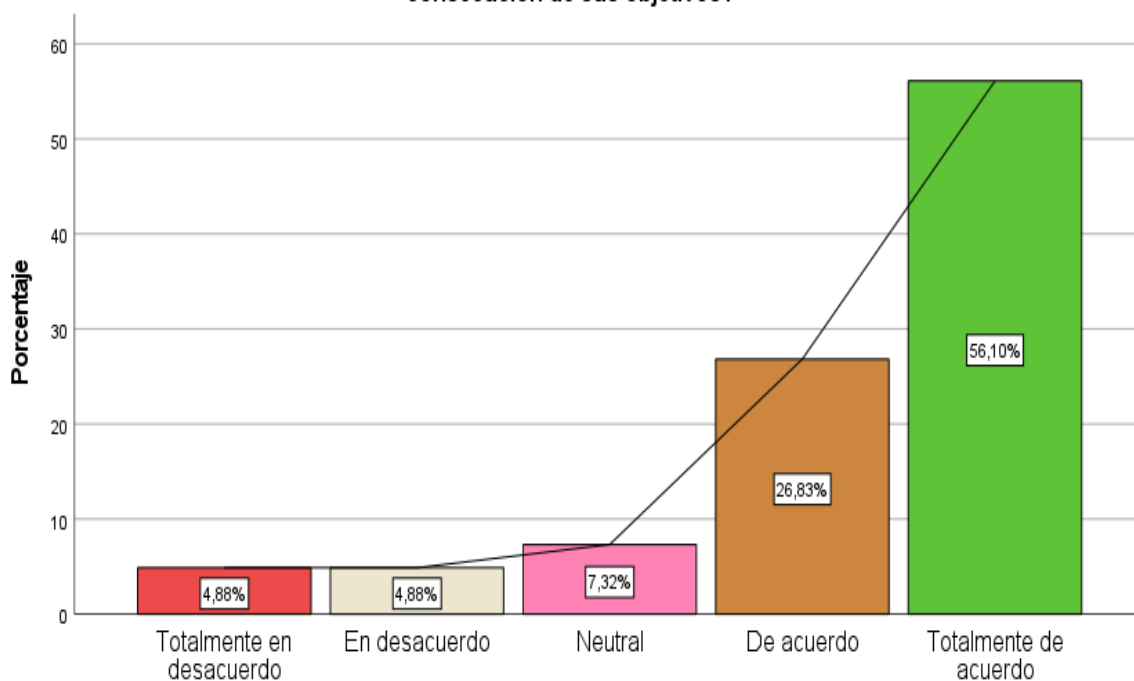
Tabla 9

¿Está usted de acuerdo que la empresa debe analizar los riesgos y tomar medidas correctivas para lograr la consecución de sus objetivos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	4,9	4,9	4,9
	En desacuerdo	2	4,9	4,9	9,8
	Neutral	3	7,3	7,3	17,1
	De acuerdo	11	26,8	26,8	43,9
	Totalmente de acuerdo	23	56,1	56,1	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Gráfico 7

¿Está usted de acuerdo que la empresa debe analizar los riesgos y tomar medidas correctivas para lograr la consecución de sus objetivos?



Interpretación:

Según los resultados de la información estadística de los 41 encuestados, el 56.10% están totalmente de acuerdo que la empresa debe analizar los riesgos y tomar medidas correctivas para lograr la consecución de sus objetivos; por otro lado, mientras el 26.83% están de acuerdo; el 7.32% afirman neutral y el 4.88% mencionan en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con relación a la pregunta.

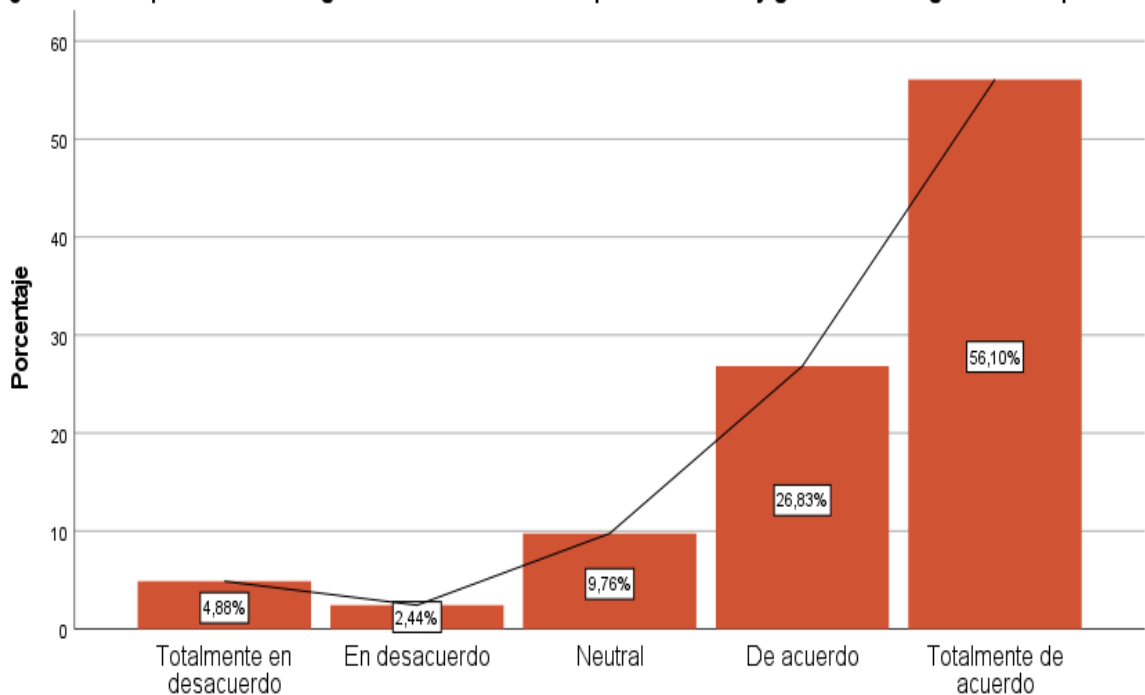
Tabla 10

¿Cree usted que se deben asignar recursos suficientes para el análisis y gestión de riesgos en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	4,9	4,9	4,9
	En desacuerdo	1	2,4	2,4	7,3
	Neutral	4	9,8	9,8	17,1
	De acuerdo	11	26,8	26,8	43,9
	Totalmente de acuerdo	23	56,1	56,1	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Gráfico 8

¿Cree usted que se deben asignar recursos suficientes para el análisis y gestión de riesgos en la empresa?



Interpretación:

Según los resultados de la información estadística de los 41 encuestados, el 56.10% están totalmente de acuerdo que se deben asignar recursos suficientes para el análisis y gestión de riesgos en la empresa, mientras el 26.83% están de acuerdo; el 9.76% afirman neutral, el 4.88% indican totalmente en desacuerdo y el 2.44% mencionan en desacuerdo con relación a la pregunta.

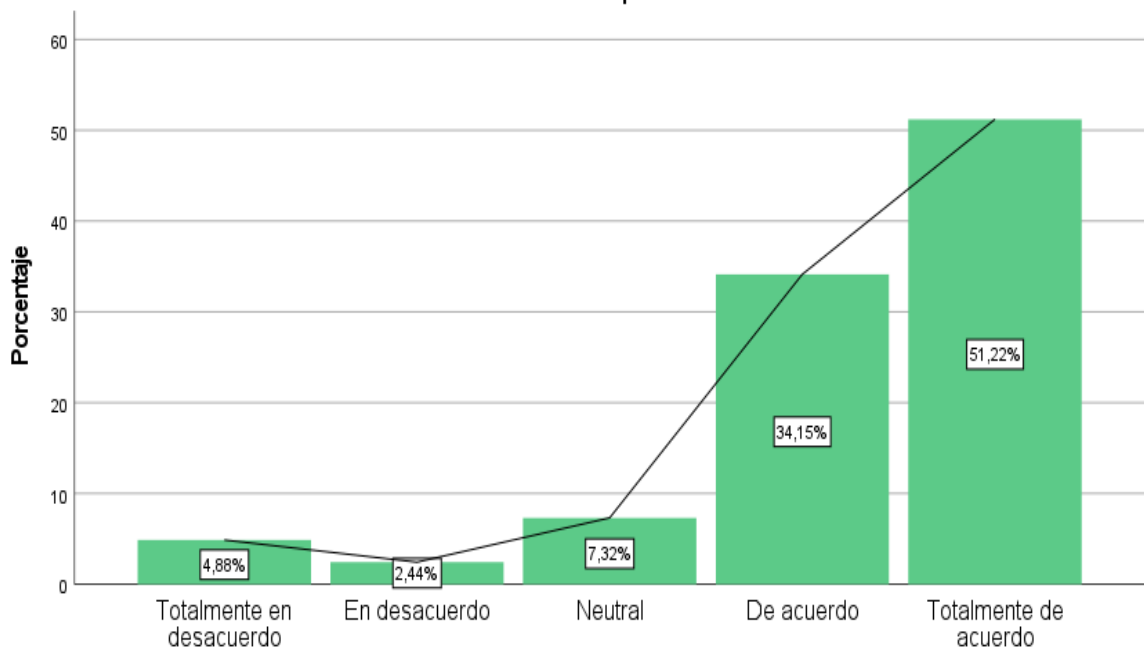
Tabla 11

¿Considera usted que las políticas de desarrollo tecnológico contribuyen a fortalecer el sistema de control interno en su empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	4,9	4,9	4,9
	En desacuerdo	1	2,4	2,4	7,3
	Neutral	3	7,3	7,3	14,6
	De acuerdo	14	34,1	34,1	48,8
	Totalmente de acuerdo	21	51,2	51,2	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Gráfico 9

¿Considera usted que las políticas de desarrollo tecnológico contribuyen a fortalecer el sistema de control interno en su empresa?



Interpretación:

Según los resultados de la información estadística de los 41 encuestados, el 51.22% están totalmente de acuerdo que las políticas de desarrollo tecnológico contribuyen a fortalecer el sistema de control interno en su empresa; por otro lado, mientras el 34.15% están de acuerdo; el 7.32% afirman neutral, el 4.88% indican totalmente en desacuerdo y el 2.44% mencionan en desacuerdo con relación a la pregunta.

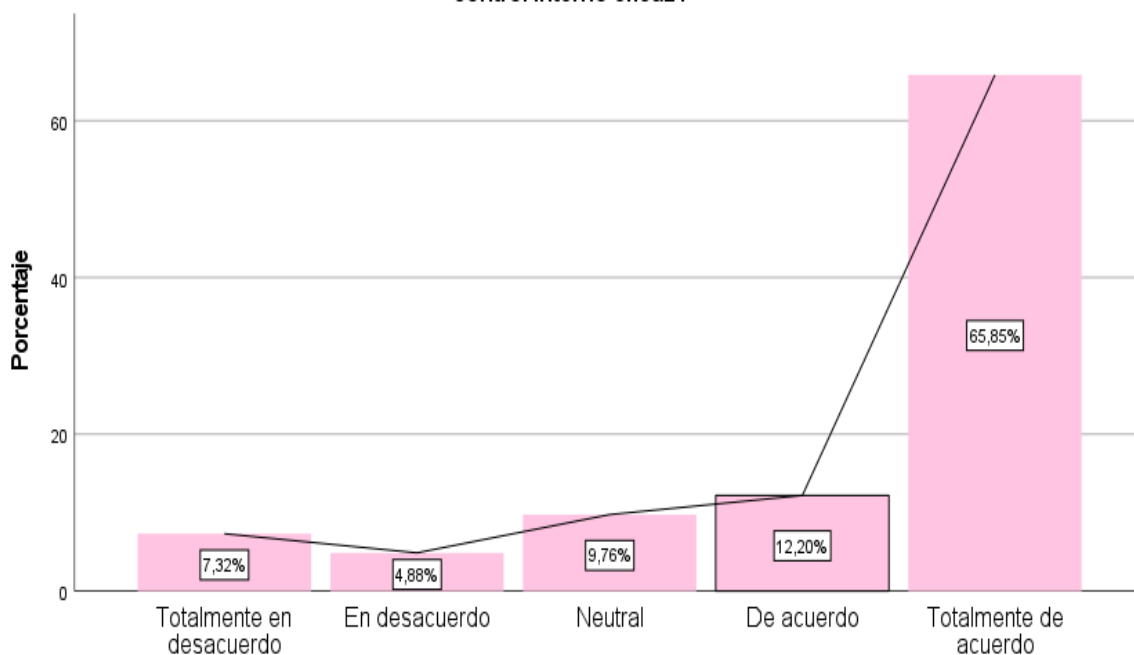
Tabla 12

¿Está usted de acuerdo que se deben implementar adecuadamente las políticas de venta para garantizar un control interno eficaz?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	7,3	7,3	7,3
	En desacuerdo	2	4,9	4,9	12,2
	Neutral	4	9,8	9,8	22,0
	De acuerdo	5	12,2	12,2	34,1
	Totalmente de acuerdo	27	65,9	65,9	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Gráfico 10

¿Está usted de acuerdo que se deben implementar adecuadamente las políticas de venta para garantizar un control interno eficaz?



Interpretación:

Según los resultados de la información estadística de los 41 encuestados, el 65.85% están totalmente de acuerdo que se deben implementar adecuadamente las políticas de venta para garantizar un control interno eficaz; por otro lado, mientras el 12.20% están de acuerdo; el 9.76% afirman neutral, el 7.32% indican totalmente en desacuerdo y el 4.88% mencionan en desacuerdo con relación a la pregunta.

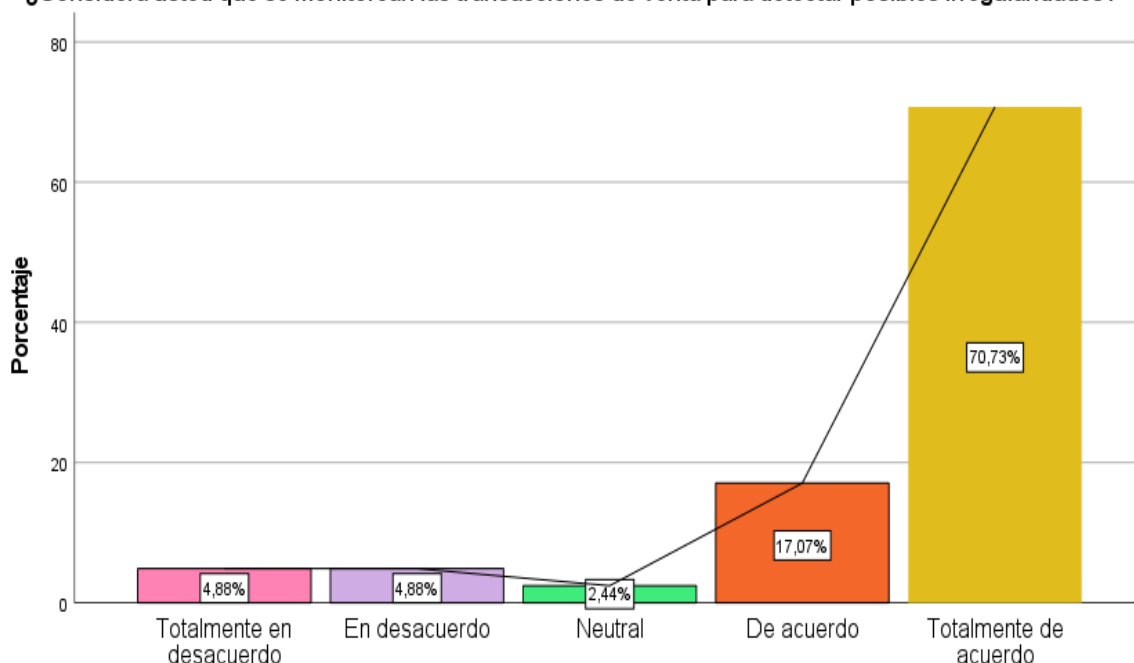
Tabla 13

¿Considera usted que se monitorean las transacciones de venta para detectar posibles irregularidades?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	4,9	4,9	4,9
	En desacuerdo	2	4,9	4,9	9,8
	Neutral	1	2,4	2,4	12,2
	De acuerdo	7	17,1	17,1	29,3
	Totalmente de acuerdo	29	70,7	70,7	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Gráfico 11

¿Considera usted que se monitorean las transacciones de venta para detectar posibles irregularidades?



Interpretación:

Según los resultados de la información estadística de los 41 encuestados, el 70.73% están totalmente de acuerdo que se monitorean las transacciones de venta para detectar posibles irregularidades; por otro lado, mientras el 17.07% están de acuerdo; el 4.88% afirman en desacuerdo y totalmente en desacuerdo y el 2.88% mencionan neutral con relación a la pregunta.

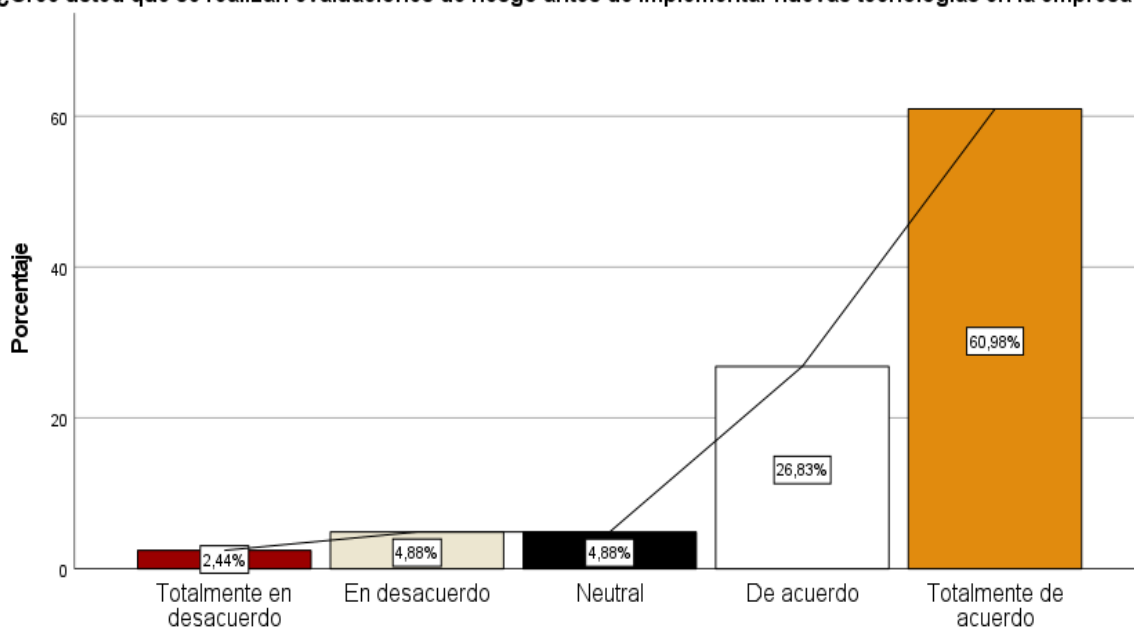
Tabla 14

¿Cree usted que se realizan evaluaciones de riesgo antes de implementar nuevas tecnologías en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,4	2,4	2,4
	En desacuerdo	2	4,9	4,9	7,3
	Neutral	2	4,9	4,9	12,2
	De acuerdo	11	26,8	26,8	39,0
	Totalmente de acuerdo	25	61,0	61,0	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Gráfico 12

¿Cree usted que se realizan evaluaciones de riesgo antes de implementar nuevas tecnologías en la empresa?



Interpretación:

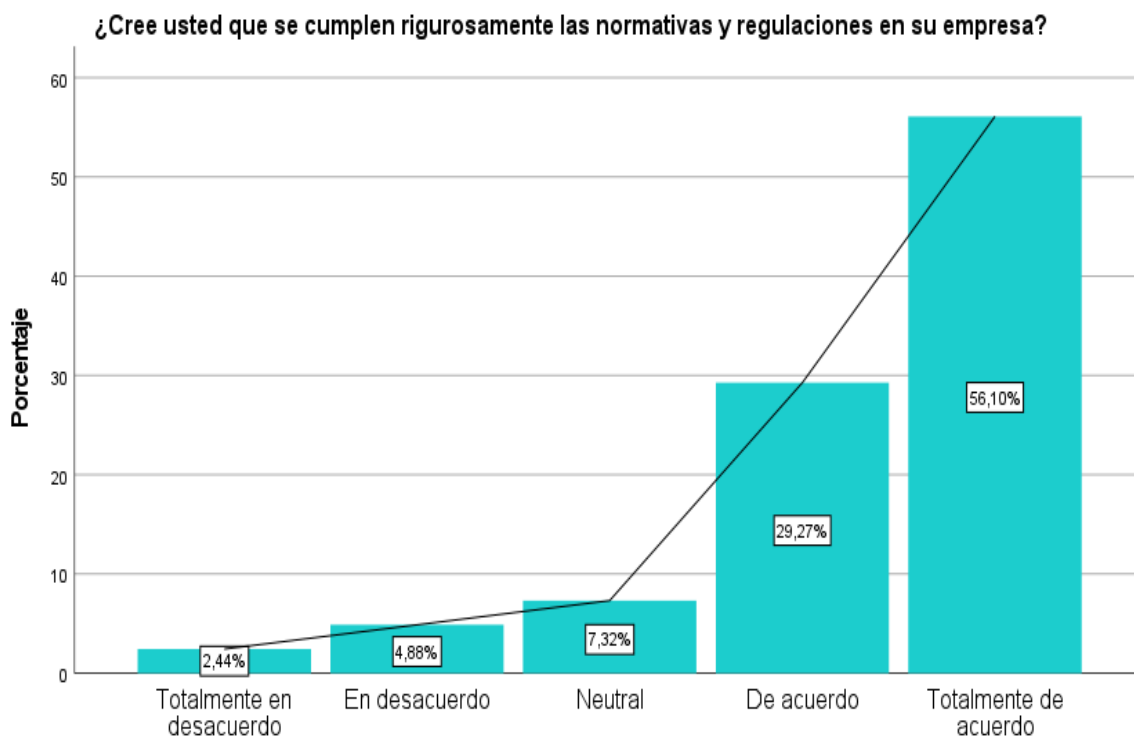
Según los resultados de la información estadística de los 41 encuestados, el 60.98% están totalmente de acuerdo que se realizan evaluaciones de riesgo antes de implementar nuevas tecnologías en la empresa; por otro lado, mientras el 26.83% están de acuerdo; el 4.88% afirman neutral y en desacuerdo y el 2.44% mencionan totalmente en desacuerdo con relación a la pregunta.

Tabla 15

¿Cree usted que se cumplen rigurosamente las normativas y regulaciones en su empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,4	2,4	2,4
	En desacuerdo	2	4,9	4,9	7,3
	Neutral	3	7,3	7,3	14,6
	De acuerdo	12	29,3	29,3	43,9
	Totalmente de acuerdo	23	56,1	56,1	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Gráfico 13



Interpretación:

Según los resultados de la información estadística de los 41 encuestados, el 56.10% están totalmente de acuerdo que se cumplen rigurosamente las normativas y regulaciones en su empresa; por otro lado, mientras el 29.27% están de acuerdo; el 7.32% afirman neutral, el 4.88% indican en desacuerdo y el 2.44% mencionan totalmente desacuerdo con relación a la pregunta.

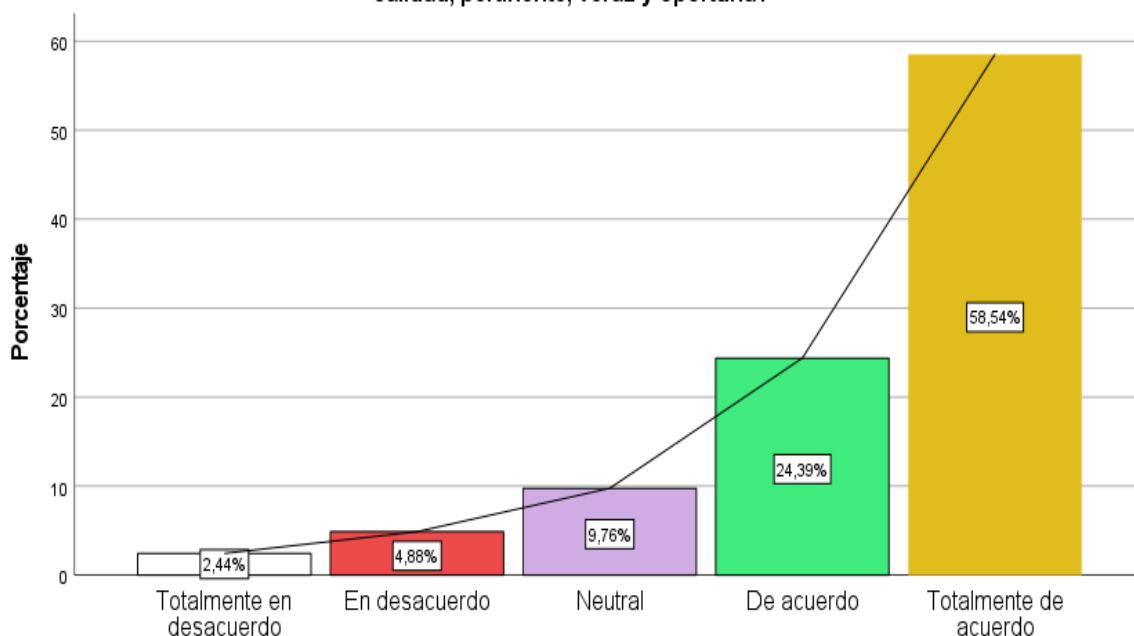
Tabla 16

¿Está usted de acuerdo que el informe sobre el cumplimiento de labores y requerimiento de insumos, sea de calidad, pertinente, veraz y oportuna?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,4	2,4	2,4
	En desacuerdo	2	4,9	4,9	7,3
	Neutral	4	9,8	9,8	17,1
	De acuerdo	10	24,4	24,4	41,5
	Totalmente de acuerdo	24	58,5	58,5	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Gráfico 14

¿Está usted de acuerdo que el informe sobre el cumplimiento de labores y requerimiento de insumos, sea de calidad, pertinente, veraz y oportuna?



Interpretación:

Según los resultados de la información estadística de los 41 encuestados, el 58.54% están totalmente de acuerdo que el informe sobre el cumplimiento de labores y requerimiento de insumos, sea de calidad, pertinente, veraz y oportuna; por otro lado, mientras el 24.39% están de acuerdo; el 9.76% afirman neutral, el 4.88% indican en desacuerdo y el 2.44% mencionan totalmente en desacuerdo con relación a la pregunta.

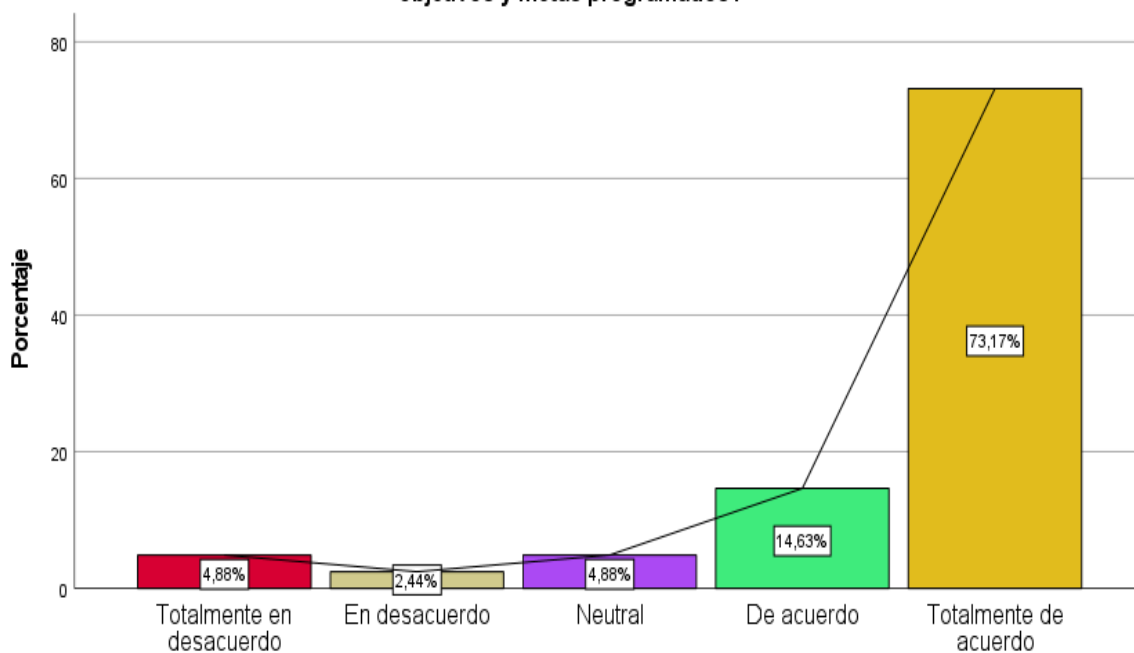
Tabla 17

¿Está usted de acuerdo que con la información de los resultados alcanzados se deben medir y comparar los objetivos y metas programados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	4,9	4,9	4,9
	En desacuerdo	1	2,4	2,4	7,3
	Neutral	2	4,9	4,9	12,2
	De acuerdo	6	14,6	14,6	26,8
	Totalmente de acuerdo	30	73,2	73,2	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Gráfico 15

¿Está usted de acuerdo que con la información de los resultados alcanzados se deben medir y comparar los objetivos y metas programados?



Interpretación:

Según los resultados de la información estadística de los 41 encuestados, el 73.17% están totalmente de acuerdo que con la información de los resultados alcanzados se deben medir y comparar los objetivos y metas programados; por otro lado, mientras el 14.63% están de acuerdo, el 4.88% indican neutral y totalmente en desacuerdo y el 2.44% mencionan en desacuerdo con relación a la pregunta.

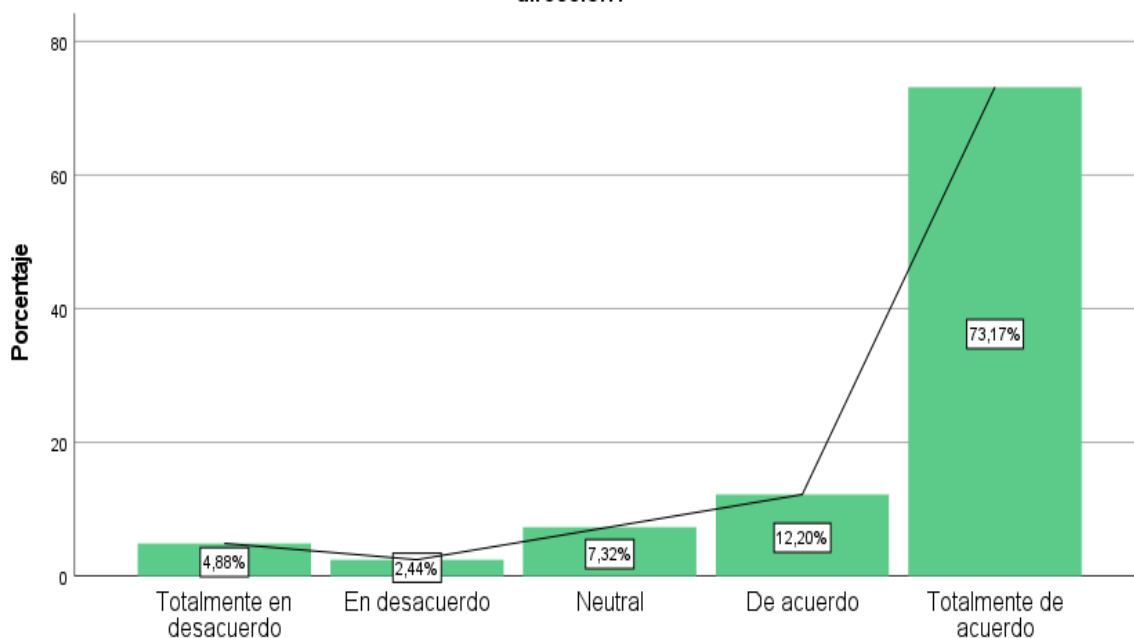
Tabla 18

¿Está usted de acuerdo que se debe fomentar la comunicación abierta y transparente entre los empleados y la dirección?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	4,9	4,9	4,9
	En desacuerdo	1	2,4	2,4	7,3
	Neutral	3	7,3	7,3	14,6
	De acuerdo	5	12,2	12,2	26,8
	Totalmente de acuerdo	30	73,2	73,2	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Gráfico 16

¿Está usted de acuerdo que se debe fomentar la comunicación abierta y transparente entre los empleados y la dirección?



Interpretación:

Según los resultados de la información estadística de los 41 encuestados, el 73.17% están totalmente de acuerdo que se debe fomentar la comunicación abierta y transparente entre los empleados y la dirección; por otro lado, mientras el 12.20% están de acuerdo; el 7.32% afirman neutral, el 4.88% indican totalmente en desacuerdo y el 2.44% mencionan en desacuerdo con relación a la pregunta.

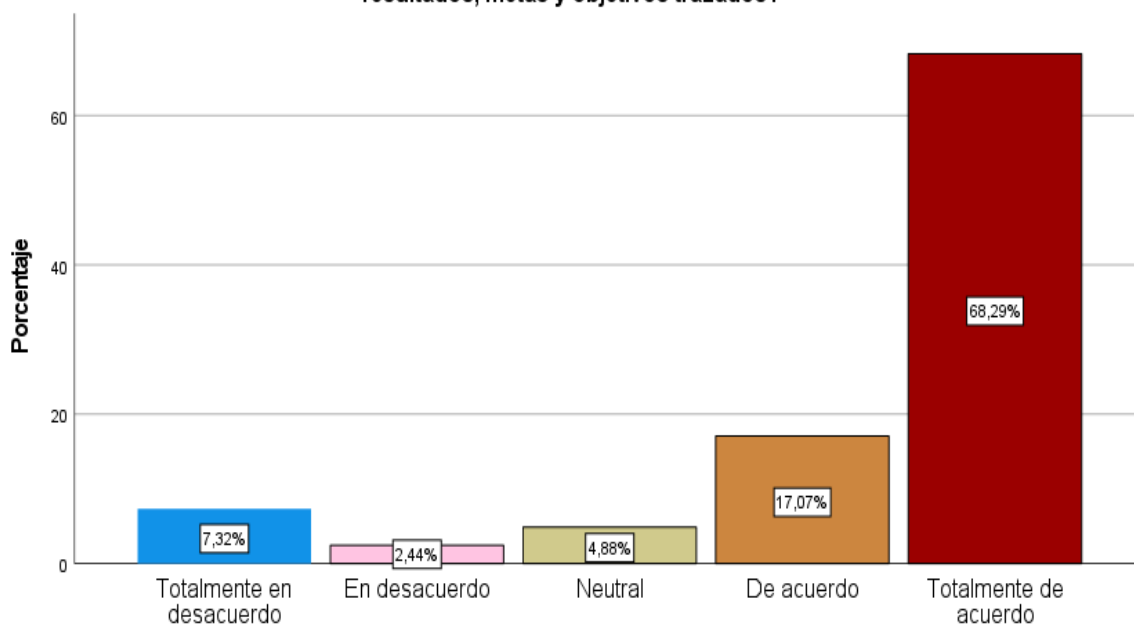
Tabla 19

¿Está usted de acuerdo que la empresa debe medir el grado de cumplimiento de forma periódica de los resultados, metas y objetivos trazados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	7,3	7,3	7,3
	En desacuerdo	1	2,4	2,4	9,8
	Neutral	2	4,9	4,9	14,6
	De acuerdo	7	17,1	17,1	31,7
	Totalmente de acuerdo	28	68,3	68,3	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Gráfico 17

¿Está usted de acuerdo que la empresa debe medir el grado de cumplimiento de forma periódica de los resultados, metas y objetivos trazados?



Interpretación:

Según los resultados de la información estadística de los 41 encuestados, el 68.29% están totalmente de acuerdo que la empresa debe medir el grado de cumplimiento de forma periódica de los resultados, metas y objetivos trazados; por otro lado, mientras el 17.07% están de acuerdo; el 7.32% afirman totalmente en desacuerdo, el 4.88% indican neutral y el 2.44% mencionan en desacuerdo con relación a la pregunta.

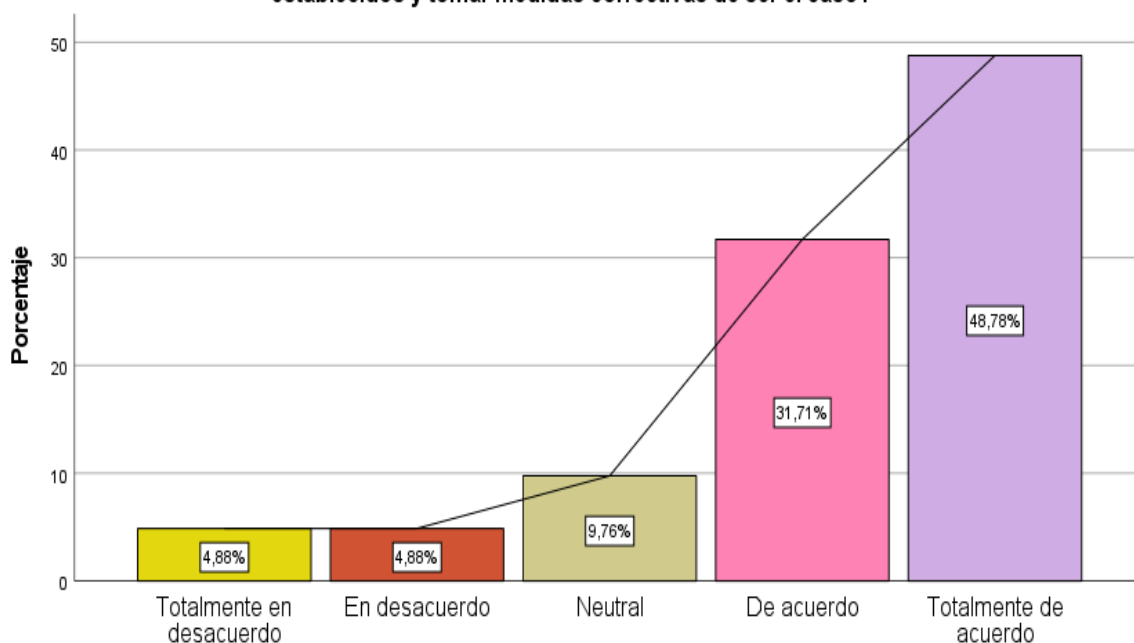
Tabla 20

¿Está usted de acuerdo que la empresa debe revisar y comparar los resultados actuales con los objetivos establecidos y tomar medidas correctivas de ser el caso?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	4,9	4,9	4,9
	En desacuerdo	2	4,9	4,9	9,8
	Neutral	4	9,8	9,8	19,5
	De acuerdo	13	31,7	31,7	51,2
	Totalmente de acuerdo	20	48,8	48,8	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Gráfico 18

¿Está usted de acuerdo que la empresa debe revisar y comparar los resultados actuales con los objetivos establecidos y tomar medidas correctivas de ser el caso?



Interpretación:

Según los resultados de la información estadística de los 41 encuestados, el 48.78% están totalmente de acuerdo que la empresa debe revisar y comparar los resultados actuales con los objetivos establecidos y tomar medidas correctivas de ser el caso; por otro lado, mientras el 31.71% están de acuerdo; el 9.76% afirman neutral y el 4.88% mencionan en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con relación a la pregunta.

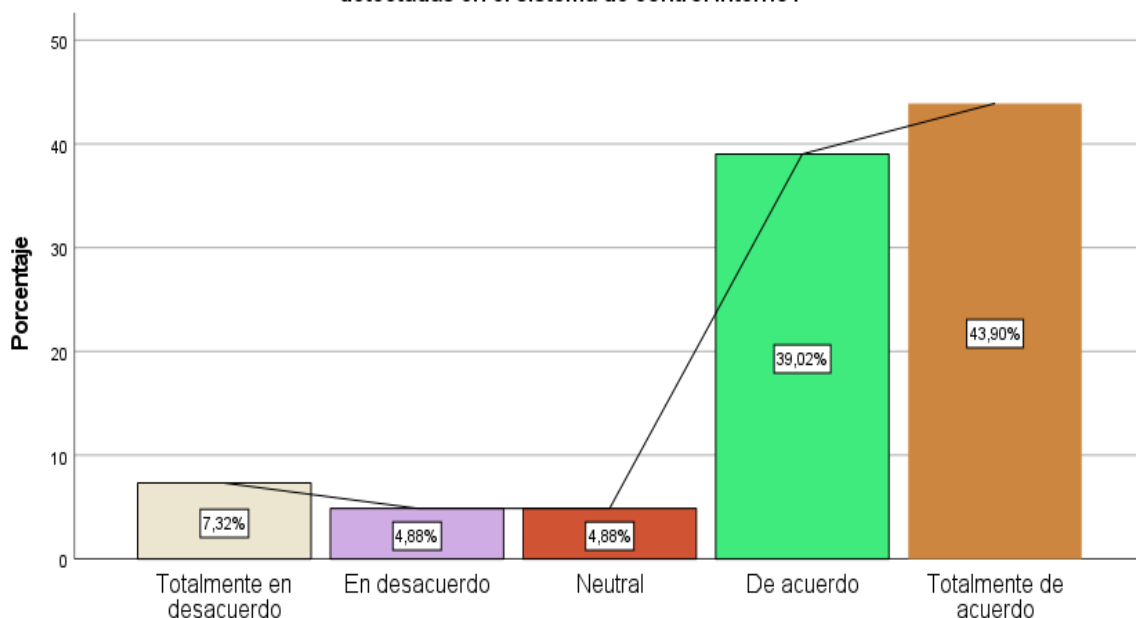
Tabla 21

¿Está usted de acuerdo que se deben implementar rápidamente medidas correctivas ante desviaciones detectadas en el sistema de control interno?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	7,3	7,3	7,3
	En desacuerdo	2	4,9	4,9	12,2
	Neutral	2	4,9	4,9	17,1
	De acuerdo	16	39,0	39,0	56,1
	Totalmente de acuerdo	18	43,9	43,9	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Gráfico 19

¿Está usted de acuerdo que se deben implementar rápidamente medidas correctivas ante desviaciones detectadas en el sistema de control interno?



Interpretación:

Según los resultados de la información estadística de los 41 encuestados, el 43.90% están totalmente de acuerdo que se deben implementar rápidamente medidas correctivas ante desviaciones detectadas en el sistema de control interno; por otro lado, mientras el 39.02% están de acuerdo; el 7.32% afirman totalmente en desacuerdo y el 4.88% mencionan neutral y en desacuerdo relación a la pregunta.

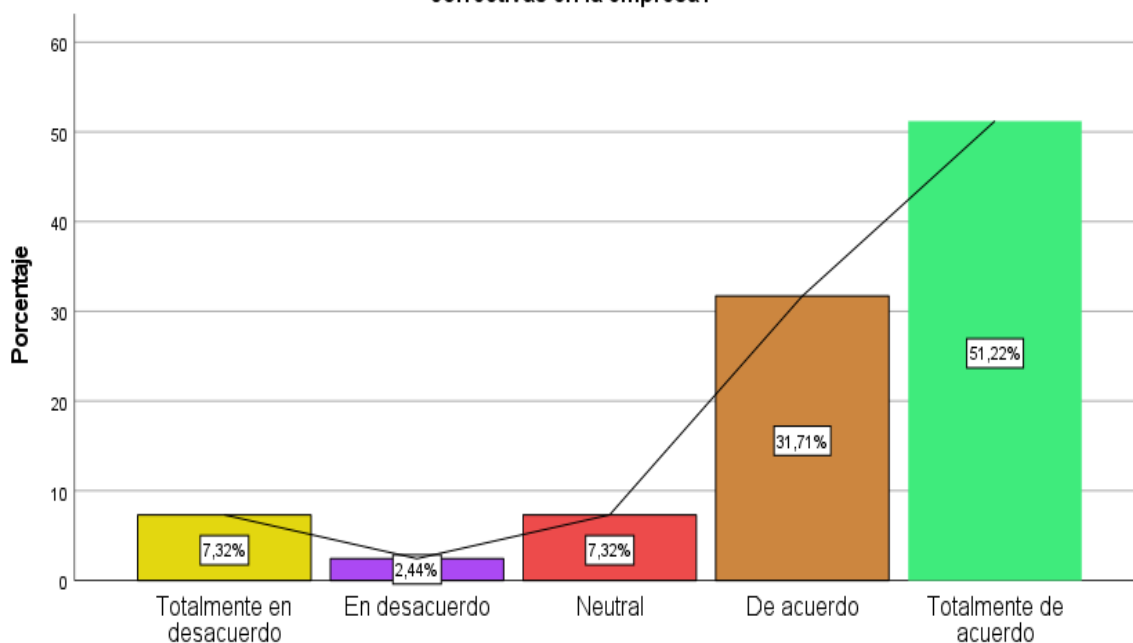
Tabla 22

¿Está usted de acuerdo que se deben establecer protocolos claros para la implementación de medidas correctivas en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	7,3	7,3	7,3
	En desacuerdo	1	2,4	2,4	9,8
	Neutral	3	7,3	7,3	17,1
	De acuerdo	13	31,7	31,7	48,8
	Totalmente de acuerdo	21	51,2	51,2	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Gráfico 20

¿Está usted de acuerdo que se deben establecer protocolos claros para la implementación de medidas correctivas en la empresa?



Interpretación:

Según los resultados de la información estadística de los 41 encuestados, el 51.22% están totalmente de acuerdo que se deben establecer protocolos claros para la implementación de medidas correctivas en la empresa; por otro lado, mientras el 31.71% están de acuerdo; el 7.32% afirman neutral, el 7.32% indican totalmente en desacuerdo y el 2.44% mencionan en desacuerdo con relación a la pregunta.

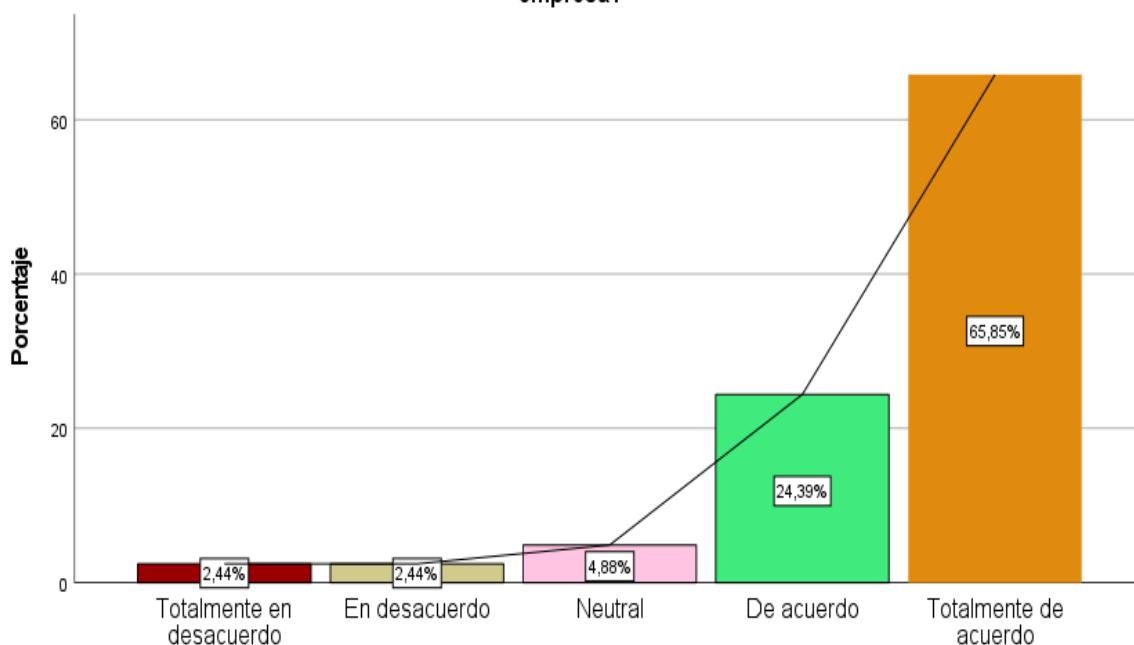
Tabla 23

¿Considera usted que las estrategias de planificación son claras y orientadas hacia el logro de objetivos en su empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	1	2,4	2,4	2,4
En desacuerdo	1	2,4	2,4	4,9
Neutral	2	4,9	4,9	9,8
De acuerdo	10	24,4	24,4	34,1
Totalmente de acuerdo	27	65,9	65,9	100,0
Total	41	100,0	100,0	

Gráfico 21

¿Considera usted que las estrategias de planificación son claras y orientadas hacia el logro de objetivos en su empresa?



Interpretación:

Según los resultados de la información estadística de los 41 encuestados, el 68.85% están totalmente de acuerdo que las estrategias de planificación son claras y orientadas hacia el logro de objetivos en su empresa; por otro lado, mientras el 24.39% están de acuerdo; el 4.88% afirman neutral y el 2.44% indican en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con relación a la pregunta.

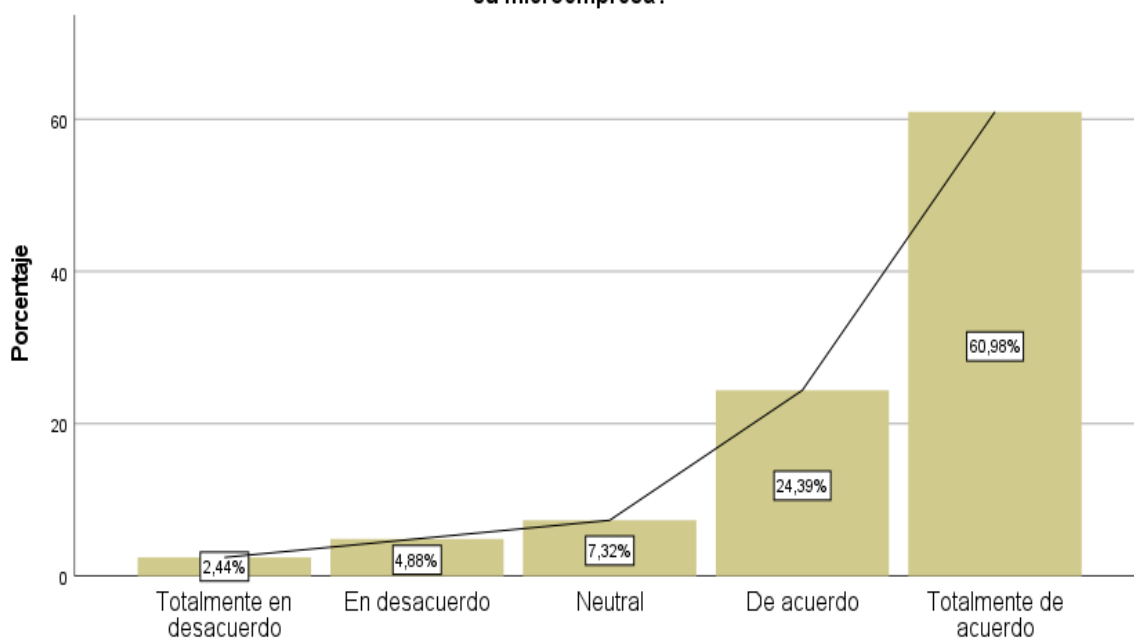
Tabla 24

¿Está usted de acuerdo que se deben establecer metas específicas y medibles para guiar la planificación en su microempresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,4	2,4	2,4
	En desacuerdo	2	4,9	4,9	7,3
	Neutral	3	7,3	7,3	14,6
	De acuerdo	10	24,4	24,4	39,0
	Totalmente de acuerdo	25	61,0	61,0	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Gráfico 22

¿Está usted de acuerdo que se deben establecer metas específicas y medibles para guiar la planificación en su microempresa?



Interpretación:

Según los resultados de la información estadística de los 41 encuestados, el 60.98% están totalmente de acuerdo que se deben establecer metas específicas y medibles para guiar la planificación en su microempresa; por otro lado, mientras el 24.39% están de acuerdo; el 7.32% afirman neutral, el 4.88% indican en desacuerdo y el 2.44% mencionan totalmente en desacuerdo con relación a la pregunta.

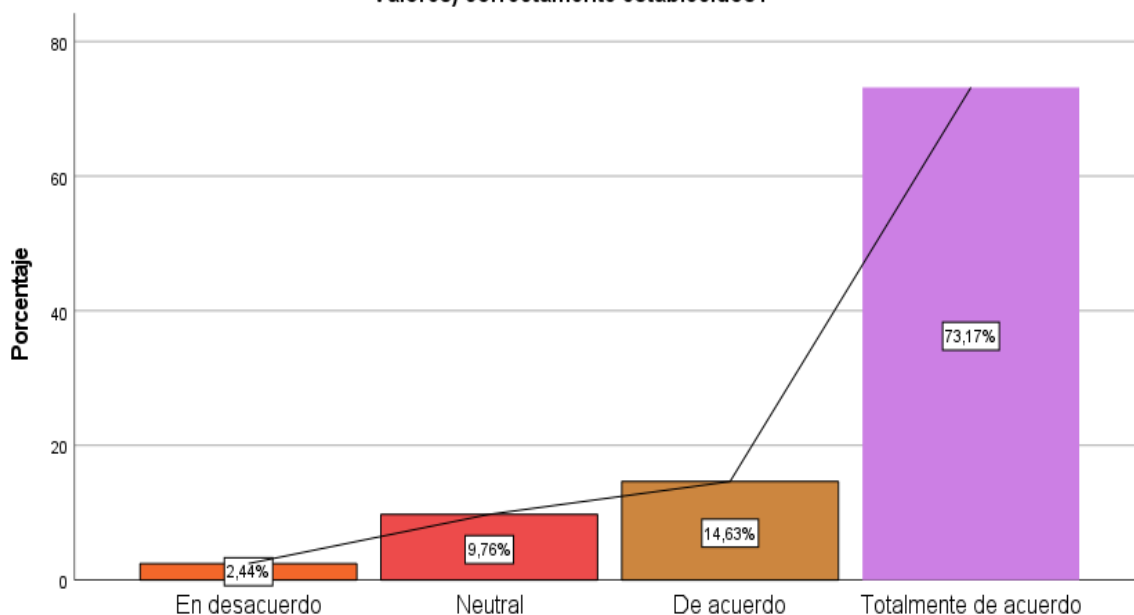
Tabla 25

¿Está usted de acuerdo que la empresa debe contar con un direccionamiento estratégico (Visión, Misión y Valores) correctamente establecidos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	2,4	2,4	2,4
	Neutral	4	9,8	9,8	12,2
	De acuerdo	6	14,6	14,6	26,8
	Totalmente de acuerdo	30	73,2	73,2	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Gráfico 23

¿Está usted de acuerdo que la empresa debe contar con un direccionamiento estratégico (Visión, Misión y Valores) correctamente establecidos?



Interpretación:

Según los resultados de la información estadística de los 41 encuestados, el 73.17% están totalmente de acuerdo que la empresa debe contar con un direccionamiento estratégico (Visión, Misión y Valores) correctamente establecidos; por otro lado, mientras el 14.63% están de acuerdo; el 9.76% afirman neutral y el 2.44% mencionan en desacuerdo con relación a la pregunta.

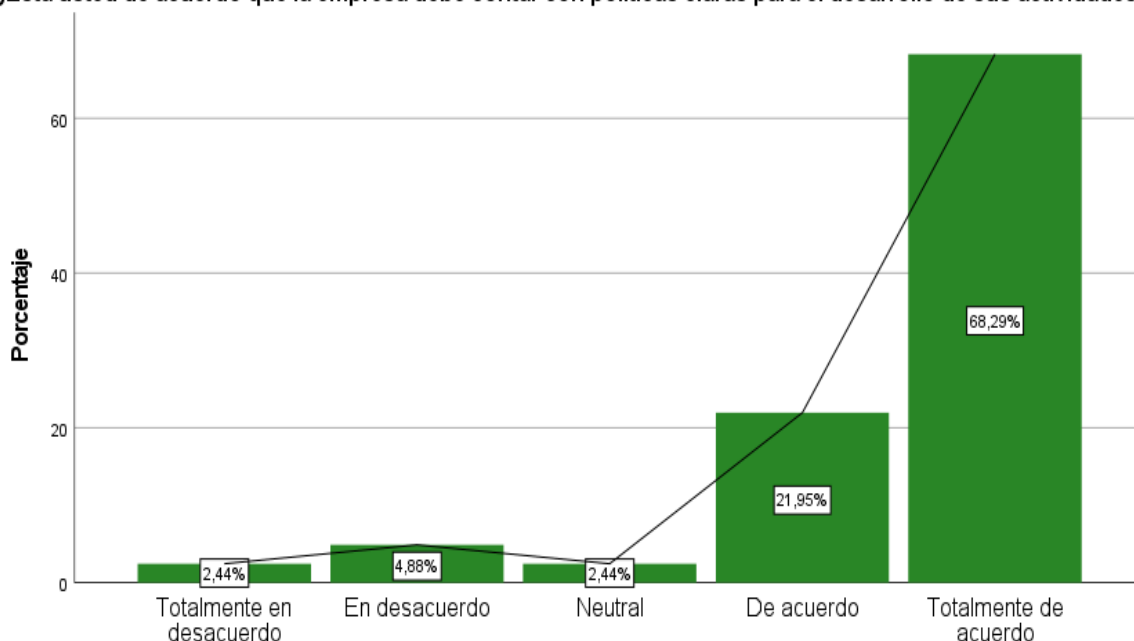
Tabla 26

¿Está usted de acuerdo que la empresa debe contar con políticas claras para el desarrollo de sus actividades?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,4	2,4	2,4
	En desacuerdo	2	4,9	4,9	7,3
	Neutral	1	2,4	2,4	9,8
	De acuerdo	9	22,0	22,0	31,7
	Totalmente de acuerdo	28	68,3	68,3	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Gráfico 24

¿Esta usted de acuerdo que la empresa debe contar con políticas claras para el desarrollo de sus actividades?



Interpretación:

Según los resultados de la información estadística de los 41 encuestados, el 68.29% están totalmente de acuerdo que la empresa debe contar con políticas claras para el desarrollo de sus actividades; por otro lado, mientras el 21.95% están de acuerdo; el 4.88% afirman en desacuerdo y el 2.44% mencionan neutral y totalmente en desacuerdo con relación a la pregunta.

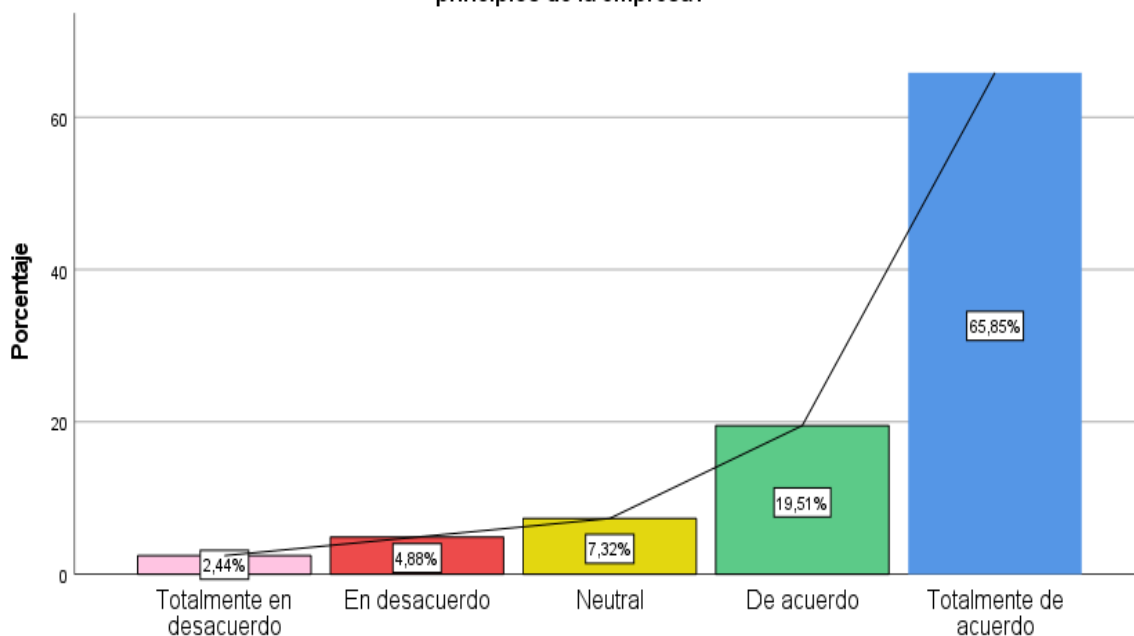
Tabla 27

¿Considera usted que las políticas establecidas en la planificación son coherentes con los valores y principios de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,4	2,4	2,4
	En desacuerdo	2	4,9	4,9	7,3
	Neutral	3	7,3	7,3	14,6
	De acuerdo	8	19,5	19,5	34,1
	Totalmente de acuerdo	27	65,9	65,9	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Gráfico 25

¿Considera usted que las políticas establecidas en la planificación son coherentes con los valores y principios de la empresa?



Interpretación:

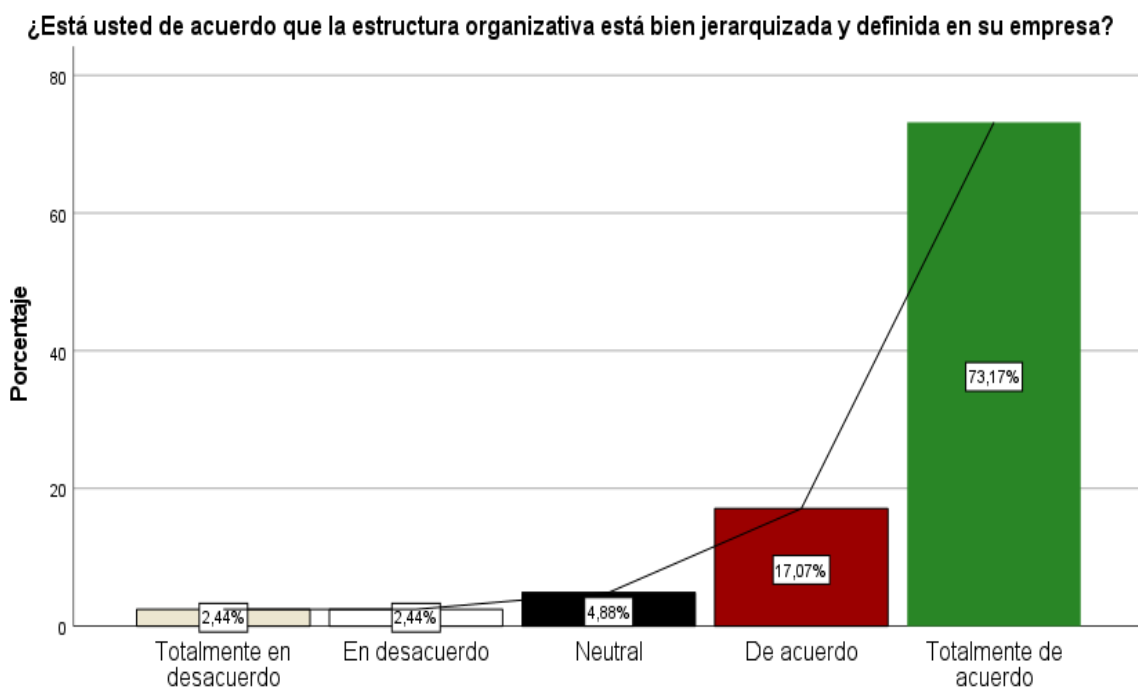
Según los resultados de la información estadística de los 41 encuestados, el 65.85% están totalmente de acuerdo que las políticas establecidas en la planificación son coherentes con los valores y principios de la empresa; por otro lado, mientras el 19.51% están de acuerdo; el 7.32% afirman neutral, el 4.88% indican en desacuerdo y el 2.44% mencionan totalmente en desacuerdo con relación a la pregunta.

Tabla 28

¿Está usted de acuerdo que la estructura organizativa está bien jerarquizada y definida en su empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,4	2,4	2,4
	En desacuerdo	1	2,4	2,4	4,9
	Neutral	2	4,9	4,9	9,8
	De acuerdo	7	17,1	17,1	26,8
	Totalmente de acuerdo	30	73,2	73,2	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Gráfico 26



Interpretación:

Según los resultados de la información estadística de los 41 encuestados, el 73.17% están totalmente de acuerdo que la estructura organizativa está bien jerarquizada y definida en su empresa; por otro lado, mientras el 17.07% están de acuerdo; el 4.88% afirman neutral y el 2.44% mencionan en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con relación a la pregunta.

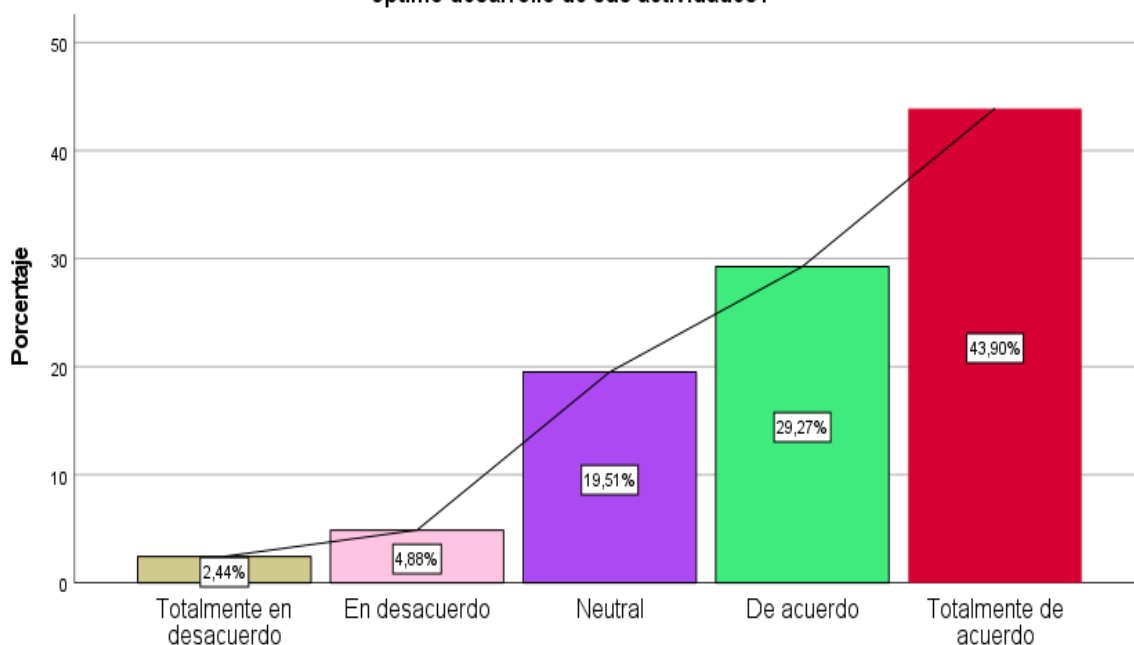
Tabla 29

¿Está usted de acuerdo que la empresa debe contar con políticas claras y procesos bien definidos para el óptimo desarrollo de sus actividades?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,4	2,4	2,4
	En desacuerdo	2	4,9	4,9	7,3
	Neutral	8	19,5	19,5	26,8
	De acuerdo	12	29,3	29,3	56,1
	Totalmente de acuerdo	18	43,9	43,9	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Gráfico 27

¿Está usted de acuerdo que la empresa debe contar con políticas claras y procesos bien definidos para el óptimo desarrollo de sus actividades?



Interpretación:

Según los resultados de la información estadística de los 41 encuestados, el 43.90% están totalmente de acuerdo que la empresa debe contar con políticas claras y procesos bien definidos para el óptimo desarrollo de sus actividades; por otro lado, mientras el 29.27% están de acuerdo; el 19.51% afirman neutral, el 4.88% indican en desacuerdo y el 2.44% mencionan totalmente en desacuerdo con relación a la pregunta.

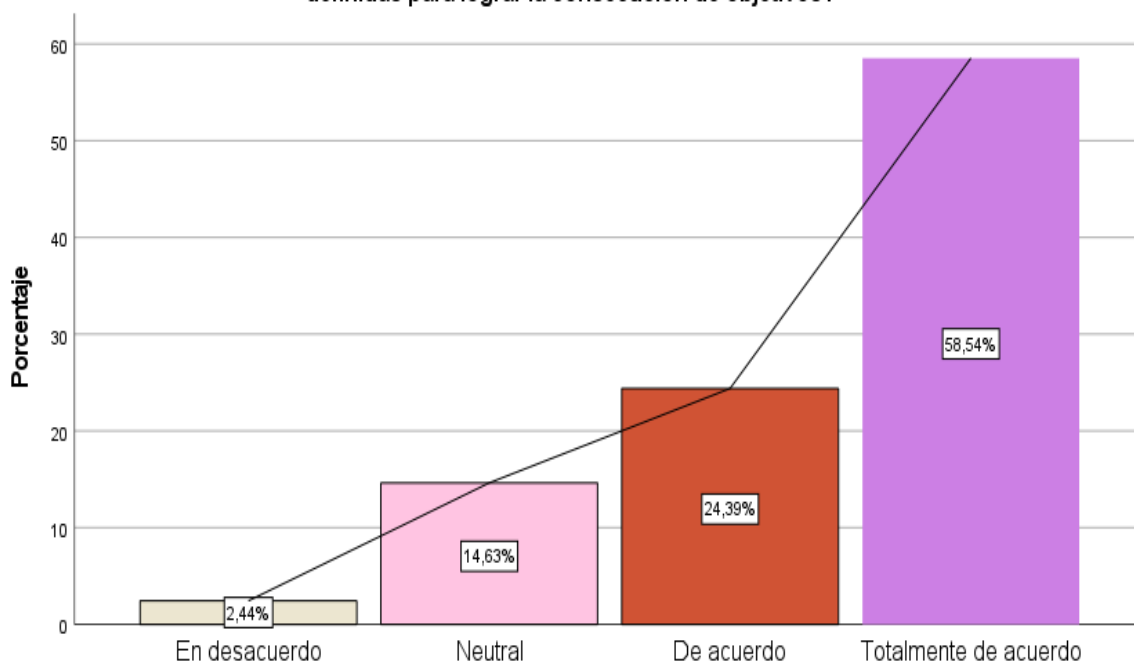
Tabla 30

¿Está usted de acuerdo que las funciones y responsabilidades de cada empleado deben estar claramente definidas para lograr la consecución de objetivos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	2,4	2,4	2,4
	Neutral	6	14,6	14,6	17,1
	De acuerdo	10	24,4	24,4	41,5
	Totalmente de acuerdo	24	58,5	58,5	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Gráfico 28

¿Está usted de acuerdo que las funciones y responsabilidades de cada empleado deben estar claramente definidas para lograr la consecución de objetivos?



Interpretación:

Según los resultados de la información estadística de los 41 encuestados, el 58.54% están totalmente de acuerdo que las funciones y responsabilidades de cada empleado deben estar claramente definidas para lograr la consecución de objetivos; por otro lado, mientras el 24.39% están de acuerdo; el 14.63% afirman neutral y el 2.44% mencionan en desacuerdo con relación a la pregunta.

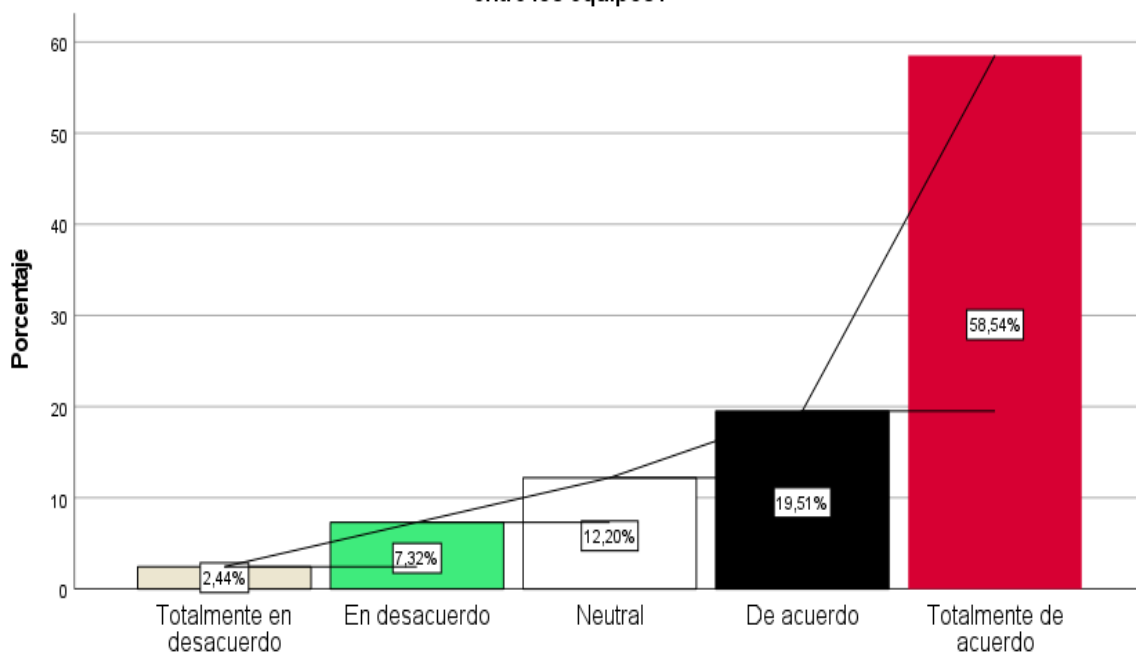
Tabla 31

¿Está usted de acuerdo que en su empresa se debe promover un ambiente de trabajo colaborativo y de apoyo entre los equipos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,4	2,4	2,4
	En desacuerdo	3	7,3	7,3	9,8
	Neutral	5	12,2	12,2	22,0
	De acuerdo	8	19,5	19,5	41,5
	Totalmente de acuerdo	24	58,5	58,5	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Gráfico 29

¿Está usted de acuerdo que en su empresa se debe promover un ambiente de trabajo colaborativo y de apoyo entre los equipos?



Interpretación:

Según los resultados de la información estadística de los 41 encuestados, el 58.54% están totalmente de acuerdo que en su empresa se debe promover un ambiente de trabajo colaborativo y de apoyo entre los equipos; por otro lado, mientras el 19.51% están de acuerdo; el 12.20% afirman neutral, el 7.32% indican en desacuerdo y el 2.44% mencionan totalmente en desacuerdo con relación a la pregunta.

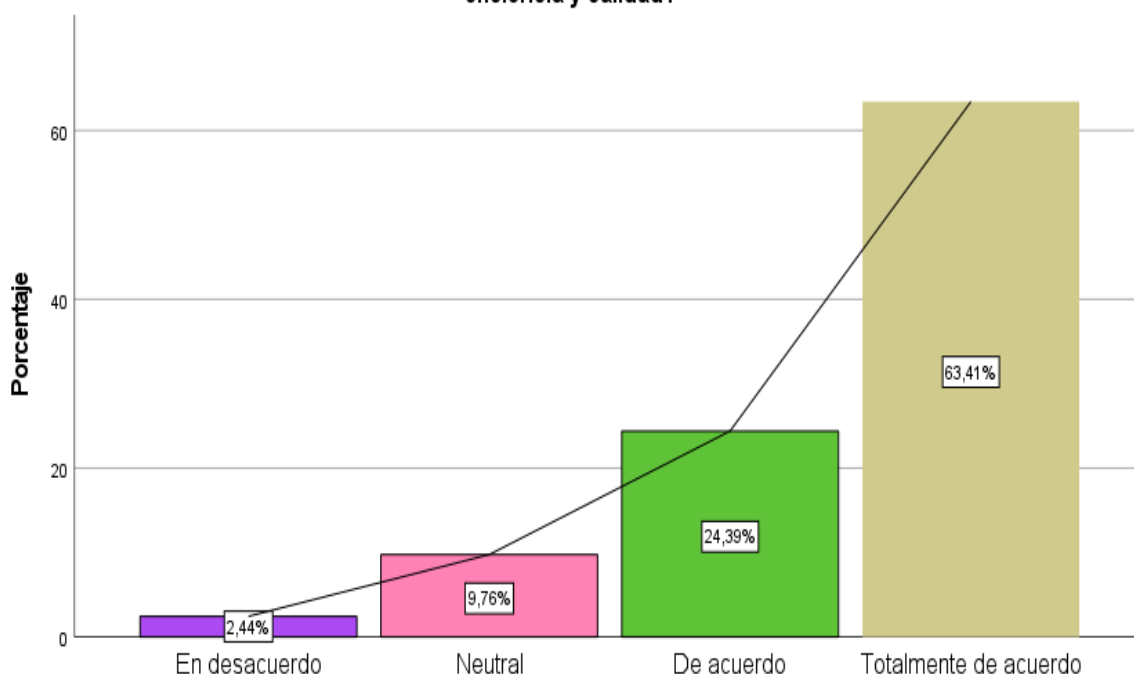
Tabla 32

¿Está usted de acuerdo que en la empresa se deben implementar mejoras continuas para aumentar la eficiencia y calidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	2,4	2,4	2,4
	Neutral	4	9,8	9,8	12,2
	De acuerdo	10	24,4	24,4	36,6
	Totalmente de acuerdo	26	63,4	63,4	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Gráfico 30

¿Está usted de acuerdo que en la empresa se deben implementar mejoras continuas para aumentar la eficiencia y calidad?



Interpretación:

Según los resultados de la información estadística de los 41 encuestados, el 63.41% están totalmente de acuerdo que en la empresa se deben implementar mejoras continuas para aumentar la eficiencia y calidad; por otro lado, mientras el 24.39% están de acuerdo; el 9.76% afirman neutral y el 2.44% mencionan en desacuerdo con relación a la pregunta.

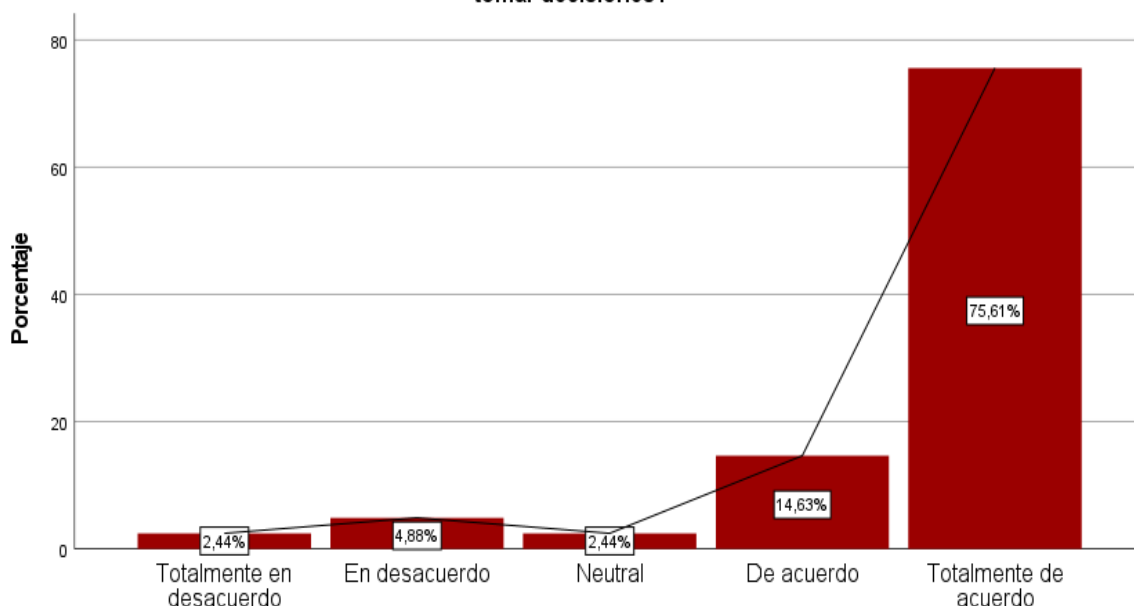
Tabla 33

¿Está usted de acuerdo que la empresa debe evaluar todas las alternativas y analizar las situaciones antes de tomar decisiones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,4	2,4	2,4
	En desacuerdo	2	4,9	4,9	7,3
	Neutral	1	2,4	2,4	9,8
	De acuerdo	6	14,6	14,6	24,4
	Totalmente de acuerdo	31	75,6	75,6	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Gráfico 31

¿Está usted de acuerdo que la empresa debe evaluar todas las alternativas y analizar las situaciones antes de tomar decisiones?



Interpretación:

Según los resultados de la información estadística de los 41 encuestados, el 75.61% están totalmente de acuerdo que la empresa debe evaluar todas las alternativas y analizar las situaciones antes de tomar decisiones; por otro lado, mientras el 14.63% están de acuerdo; el 4.88% afirman en desacuerdo y el 2.44% mencionan neutral y totalmente en desacuerdo con relación a la pregunta.

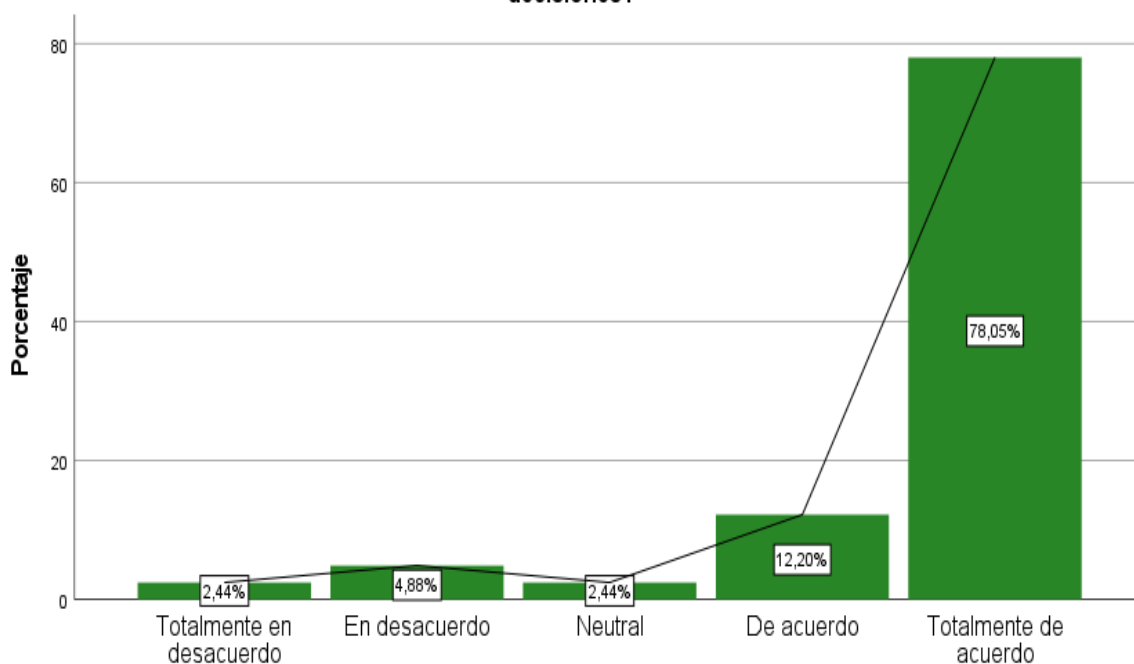
Tabla 34

¿Está usted de acuerdo que se debe fomentar la participación de los empleados en el proceso de la toma de decisiones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,4	2,4	2,4
	En desacuerdo	2	4,9	4,9	7,3
	Neutral	1	2,4	2,4	9,8
	De acuerdo	5	12,2	12,2	22,0
	Totalmente de acuerdo	32	78,0	78,0	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Gráfico 32

¿Está usted de acuerdo que se debe fomentar la participación de los empleados en el proceso de la toma de decisiones?



Interpretación:

Según los resultados de la información estadística de los 41 encuestados, el 78.05% están totalmente de acuerdo que se debe fomentar la participación de los empleados en el proceso de la toma de decisiones; por otro lado, mientras el 12.20% están de acuerdo; el 4.88% afirman en desacuerdo y el 2.44% mencionan neutral y totalmente en desacuerdo con relación a la pregunta.

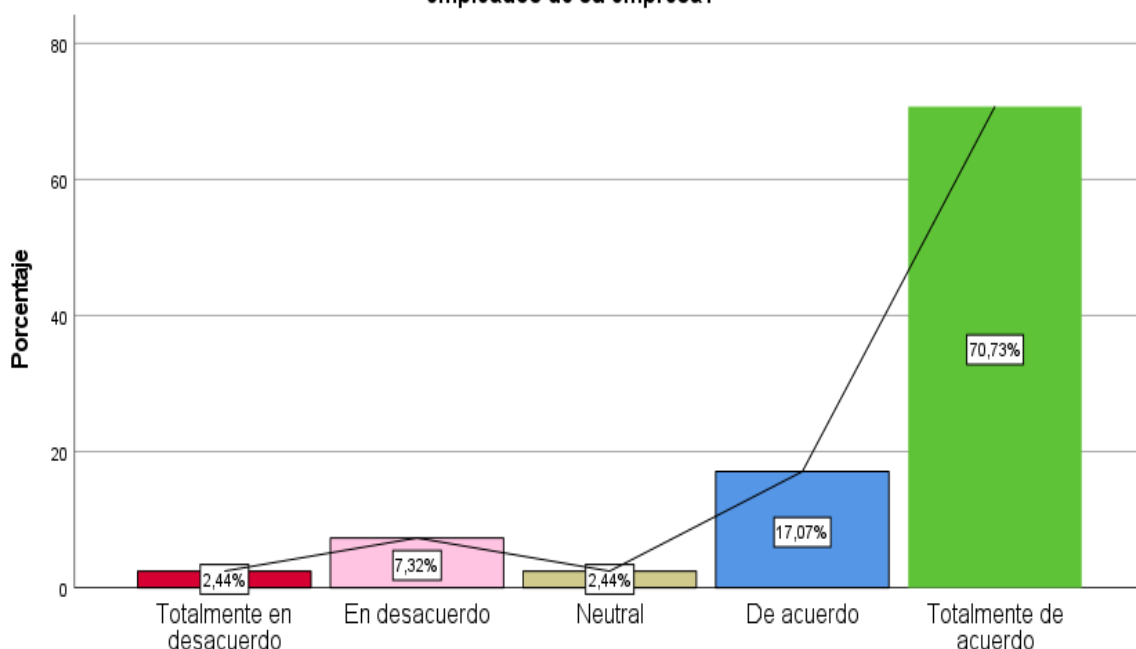
Tabla 35

¿Está usted de acuerdo que se deben reconocer y valorar adecuadamente los logros y contribuciones de los empleados de su empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	1	2,4	2,4	2,4
En desacuerdo	3	7,3	7,3	9,8
Neutral	1	2,4	2,4	12,2
De acuerdo	7	17,1	17,1	29,3
Totalmente de acuerdo	29	70,7	70,7	100,0
Total	41	100,0	100,0	

Gráfico 33

¿Está usted de acuerdo que se deben reconocer y valorar adecuadamente los logros y contribuciones de los empleados de su empresa?



Interpretación:

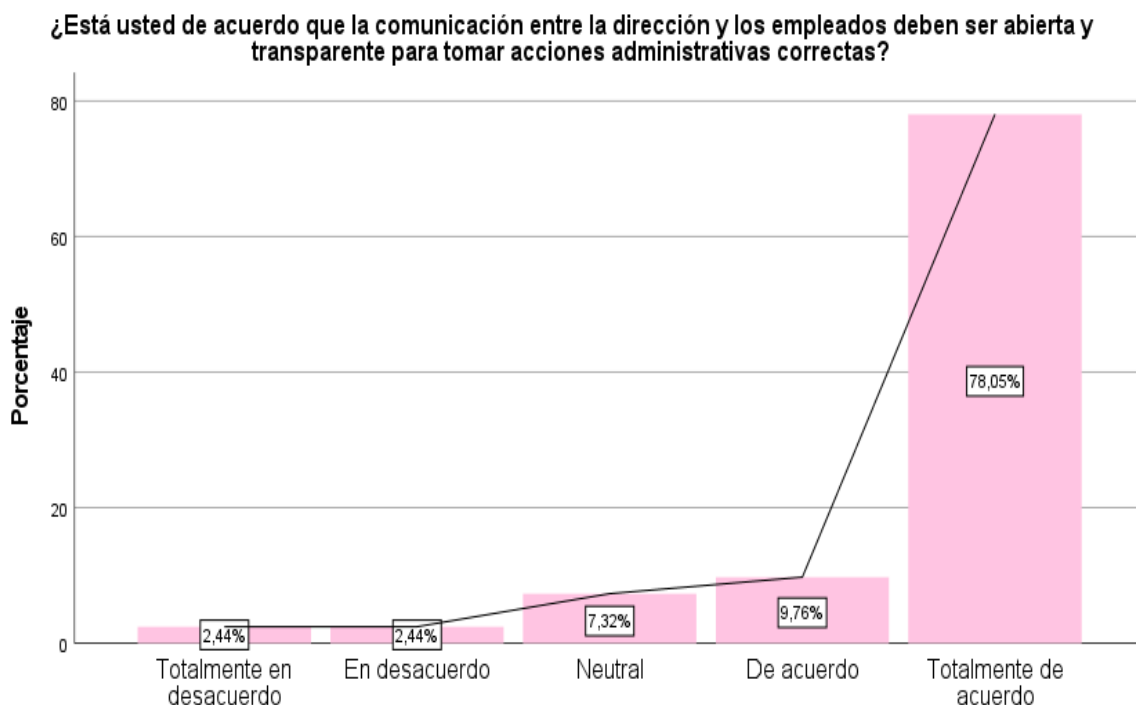
Según los resultados de la información estadística de los 41 encuestados, el 70.73% están totalmente de acuerdo que se deben reconocer y valorar adecuadamente los logros y contribuciones de los empleados de su empresa; por otro lado, mientras el 17.07% están de acuerdo; el 7.32% afirman en desacuerdo y el 2.44% mencionan neutral y totalmente en desacuerdo con relación a la pregunta.

Tabla 36

¿Está usted de acuerdo que la comunicación entre la dirección y los empleados deben ser abierta y transparente para tomar acciones administrativas correctas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,4	2,4	2,4
	En desacuerdo	1	2,4	2,4	4,9
	Neutral	3	7,3	7,3	12,2
	De acuerdo	4	9,8	9,8	22,0
	Totalmente de acuerdo	32	78,0	78,0	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Gráfico 34



Interpretación:

Según los resultados de la información estadística de los 41 encuestados, el 78.05% están totalmente de acuerdo que la comunicación entre la dirección y los empleados deben ser abierta y transparente para tomar acciones administrativas correctas; por otro lado, mientras el 9.76% están de acuerdo; el 7.32% afirman neutral y el 2.44% mencionan en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con relación a la pregunta.

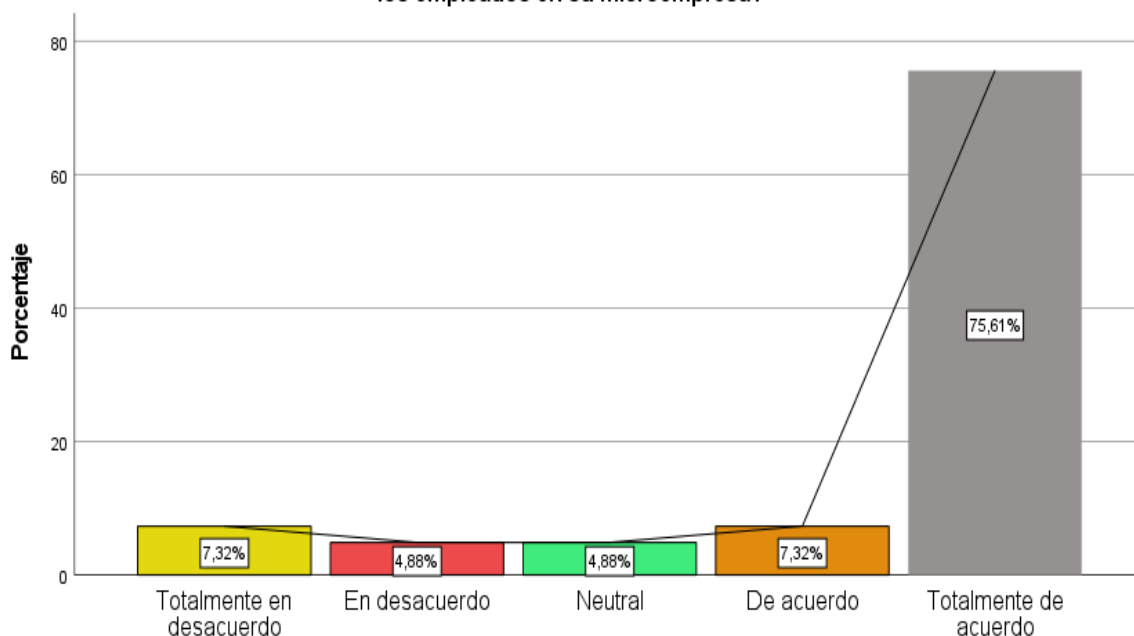
Tabla 37

¿Está usted de acuerdo que se debe proporcionar una supervisión efectiva para guiar y apoyar el trabajo de los empleados en su microempresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	7,3	7,3	7,3
	En desacuerdo	2	4,9	4,9	12,2
	Neutral	2	4,9	4,9	17,1
	De acuerdo	3	7,3	7,3	24,4
	Totalmente de acuerdo	31	75,6	75,6	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Gráfico 35

¿Está usted de acuerdo que se debe proporcionar una supervisión efectiva para guiar y apoyar el trabajo de los empleados en su microempresa?



Interpretación:

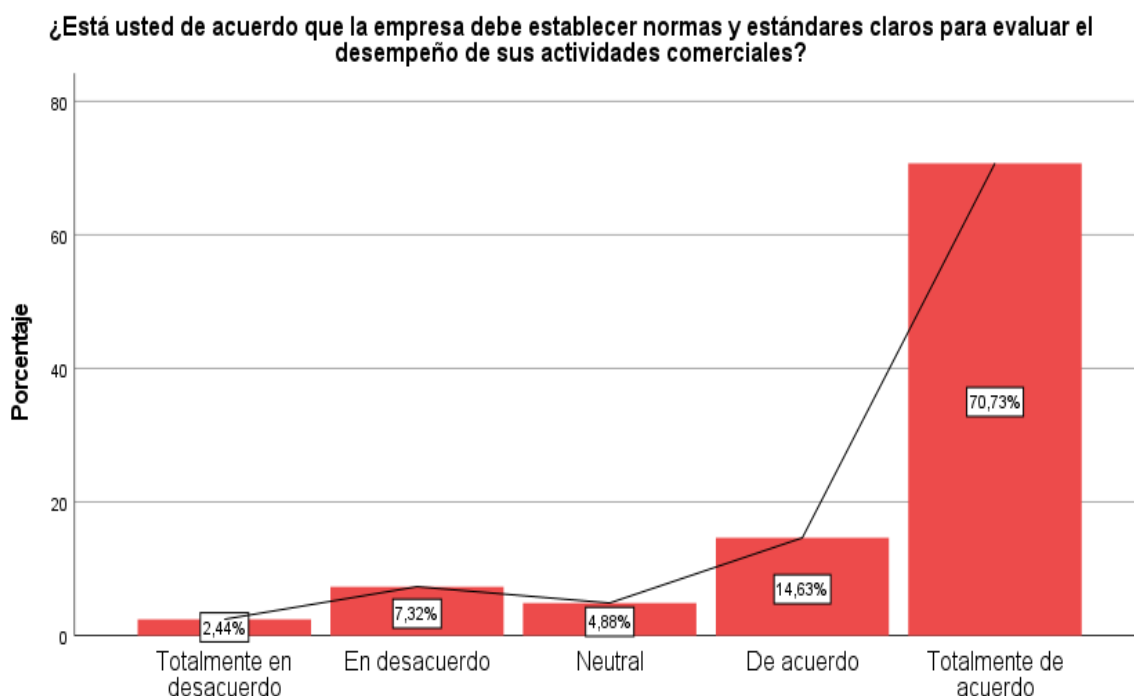
Según los resultados de la información estadística de los 41 encuestados, el 75.61% están totalmente de acuerdo que se debe proporcionar una supervisión efectiva para guiar y apoyar el trabajo de los empleados en su microempresa; por otro lado, mientras el 7.32% están de acuerdo y totalmente en desacuerdo y el 4.88% indican neutral y en desacuerdo con relación a la pregunta.

Tabla 38

¿Está usted de acuerdo que la empresa debe establecer normas y estándares claros para evaluar el desempeño de sus actividades comerciales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,4	2,4	2,4
	En desacuerdo	3	7,3	7,3	9,8
	Neutral	2	4,9	4,9	14,6
	De acuerdo	6	14,6	14,6	29,3
	Totalmente de acuerdo	29	70,7	70,7	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Gráfico 36



Interpretación:

Según los resultados de la información estadística de los 41 encuestados, el 70.73% están totalmente de acuerdo que la empresa debe establecer normas y estándares claros para evaluar el desempeño de sus actividades comerciales; por otro lado, mientras el 14.63% están de acuerdo; el 7.32% afirman en desacuerdo, el 4.88% indican neutral y el 2.44% mencionan totalmente en desacuerdo con relación a la pregunta.

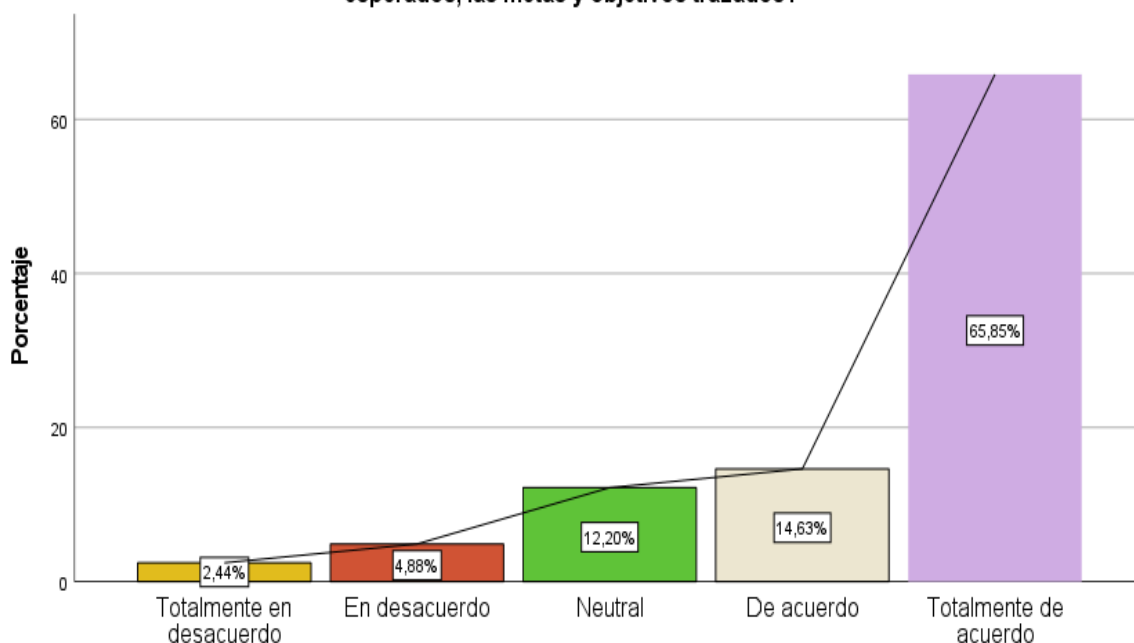
Tabla 39

¿Está usted de acuerdo que la empresa debe medir el cumplimiento de forma periódica de los resultados esperados, las metas y objetivos trazados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,4	2,4	2,4
	En desacuerdo	2	4,9	4,9	7,3
	Neutral	5	12,2	12,2	19,5
	De acuerdo	6	14,6	14,6	34,1
	Totalmente de acuerdo	27	65,9	65,9	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Gráfico 37

¿Está usted de acuerdo que la empresa debe medir el cumplimiento de forma periódica de los resultados esperados, las metas y objetivos trazados?



Interpretación:

Según los resultados de la información estadística de los 41 encuestados, el 65.85% están totalmente de acuerdo que la empresa debe medir el cumplimiento de forma periódica de los resultados esperados, las metas y objetivos trazados; por otro lado, mientras el 14.63% están de acuerdo; el 12.20% afirman neutral, el 4.88% indican en desacuerdo y el 2.44% mencionan totalmente en desacuerdo con relación a la pregunta.

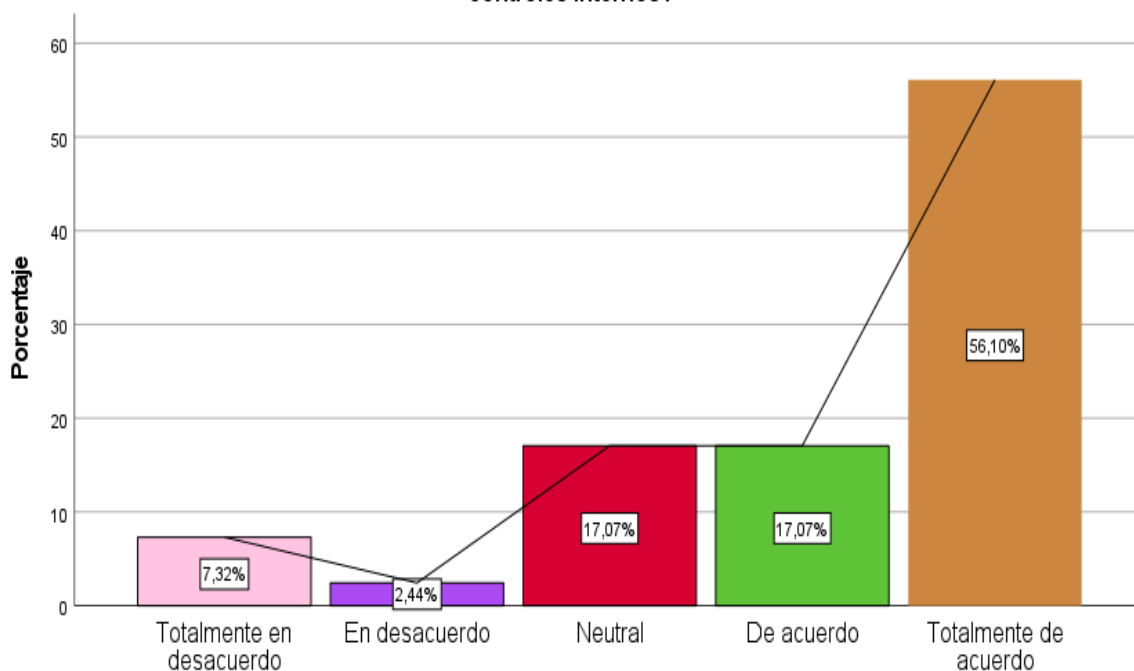
Tabla 40

¿Está usted de acuerdo que la empresa debe realizar auditorías periódicas para evaluar la efectividad de los controles internos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	7,3	7,3	7,3
	En desacuerdo	1	2,4	2,4	9,8
	Neutral	7	17,1	17,1	26,8
	De acuerdo	7	17,1	17,1	43,9
	Totalmente de acuerdo	23	56,1	56,1	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Gráfico 38

¿Está usted de acuerdo que la empresa debe realizar auditorías periódicas para evaluar la efectividad de los controles internos?



Interpretación:

Según los resultados de la información estadística de los 41 encuestados, el 56.10% están totalmente de acuerdo que la empresa debe realizar auditorías periódicas para evaluar la efectividad de los controles internos; por otro lado, mientras el 17.07% están de acuerdo y neutral; el 7.32% afirman totalmente en desacuerdo y el 2.44% mencionan en desacuerdo con relación a la pregunta.

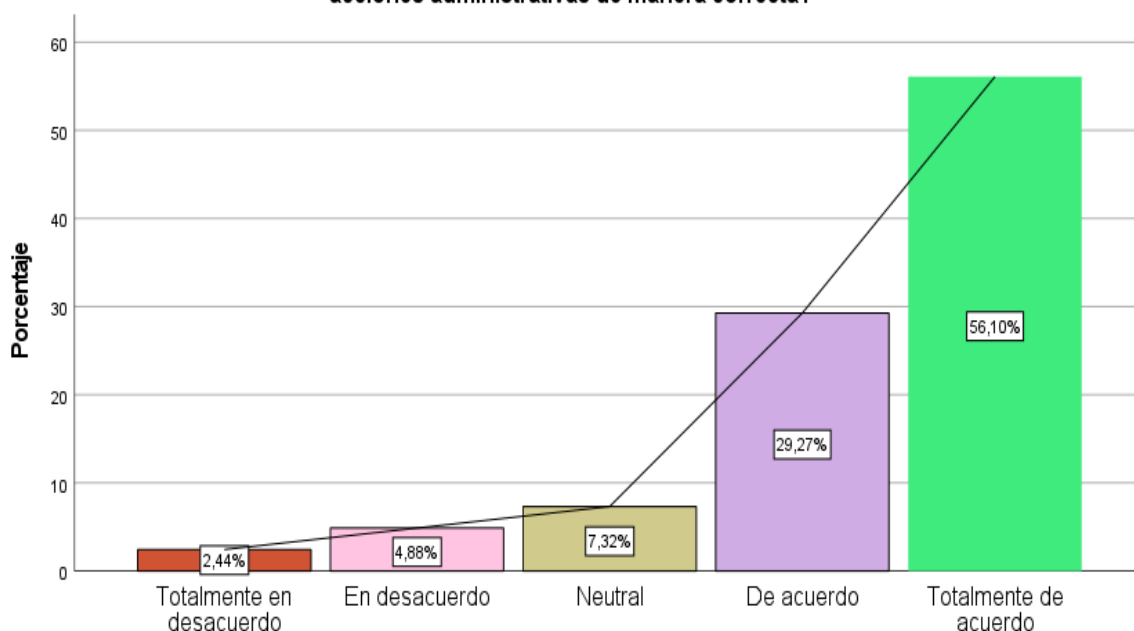
Tabla 41

¿Está usted de acuerdo que los sistemas de control interno es una herramienta efectiva y útil para tomar acciones administrativas de manera correcta?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,4	2,4	2,4
	En desacuerdo	2	4,9	4,9	7,3
	Neutral	3	7,3	7,3	14,6
	De acuerdo	12	29,3	29,3	43,9
	Totalmente de acuerdo	23	56,1	56,1	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Gráfico 39

¿Está usted de acuerdo que los sistemas de control interno es una herramienta efectiva y útil para tomar acciones administrativas de manera correcta?



Interpretación:

Según los resultados de la información estadística de los 41 encuestados, el 56.10% están totalmente de acuerdo que los sistemas de control interno es una herramienta efectiva y útil para tomar acciones administrativas de manera correcta; por otro lado, mientras el 29.27% están de acuerdo; el 7.32% afirman neutral, el 4.88% indican en desacuerdo y el 2.44% mencionan totalmente en desacuerdo con relación a la pregunta.

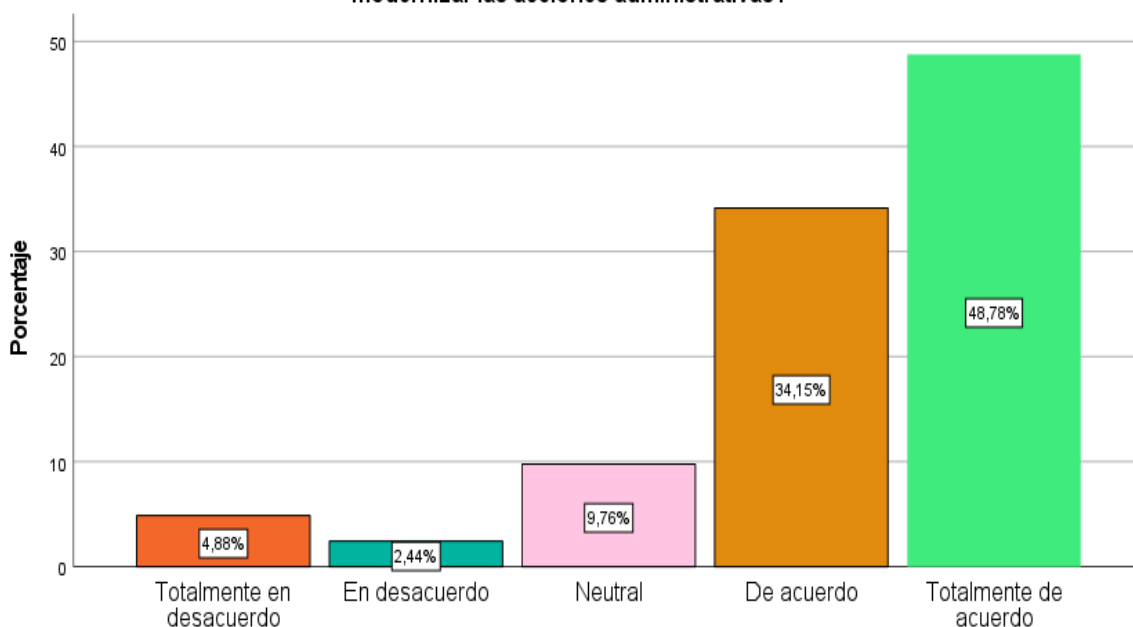
Tabla 42

¿Está usted de acuerdo que la empresa debe contar con indicadores claramente definidos que ayuden a modernizar las acciones administrativas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	4,9	4,9	4,9
	En desacuerdo	1	2,4	2,4	7,3
	Neutral	4	9,8	9,8	17,1
	De acuerdo	14	34,1	34,1	51,2
	Totalmente de acuerdo	20	48,8	48,8	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Gráfico 40

¿Esta usted de acuerdo que la empresa debe contar con indicadores claramente definidos que ayuden a modernizar las acciones administrativas?



Interpretación:

Según los resultados de la información estadística de los 41 encuestados, el 48.78% están totalmente de acuerdo que la empresa debe contar con indicadores claramente definidos que ayuden a modernizar las acciones administrativas; por otro lado, mientras el 34.15% están de acuerdo; el 9.76% afirman neutral, el 4.88% indican totalmente en desacuerdo y el 2.44% mencionan en desacuerdo con relación a la pregunta.

4.3. Prueba de hipótesis

Prueba de Normalidad o Bondad de Ajuste

La prueba de normalidad nos permite verificar si el conjunto de datos de una muestra sigue o no una distribución normal, para ello seguiremos los siguientes pasos:

1. Planteamiento de la hipótesis

Ho: La muestra sigue una distribución normal

Ha: La muestra no sigue una distribución normal

2. Nivel de significancia

Confianza 95%

Significancia (alfa) $\alpha = 5\%$

3. Prueba estadística a emplear

Shapiro – Wilk

Se aplica a muestras pequeñas, menores a 50 muestras, ya que nuestra muestra es de 41 representantes de las microempresas comerciales del distrito de Huayllay, provincia de Pasco.

Tabla 43

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
SISTEMA DE COINTROL INTERNO ACCIONES ADMINISTRATIVAS	,115	41	,002	,882	41	,001
	,145	41	,004	,894	41	,002

a. Corrección de significación de Lilliefors

4. Criterio de decisión

Si $p < 0.05$ rechazamos la Ho y aceptamos la Ha

Si $p \geq 0.05$ aceptamos la H_0 y rechazamos la H_a

5. Decisión y conclusión

De acuerdo a los resultados como $p = 0.001$ para la variable sistema de control interno y $p = 0.002$ para la variable acciones administrativas, menor que 0.05 de significancia, entonces rechazamos la H_0 y aceptamos la H_a , porque existe evidencia estadística que la muestra no se distribuye normalmente.

Es decir que los datos no tienen una distribución normal, por lo tanto, aplicaremos la estadística no paramétrica, en este caso el test estadístico de coeficiente de correlación del Rho de Spearman para conocer la asociación y correlación lineal entre dos variables. Se usó la siguiente fórmula:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Donde:

$d_i = r_{x_i} - r_{y_i}$ es la diferencia entre los rangos x e y .

n = es el número de datos.

Reglas de Decisión para interpretación de resultados Rho Spearman

Según **Sampiere & Mendoza, (2018)**, Los coeficientes pueden variar de -1.00 a 1.00 , donde:

-1.00 = correlación negativa perfecta. (“A mayor X , menor Y ”, de manera proporcional. Es decir, cada vez que X aumenta una unidad, Y disminuye siempre una cantidad constante). Esto también se aplica “a menor X , mayor Y ”.

-0.90 = Correlación negativa muy fuerte.

-0.75 = Correlación negativa considerable.

-0.50 = Correlación negativa media.
-0.25 = Correlación negativa débil.
-0.10 = Correlación negativa muy débil.
0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.
0.10 = Correlación positiva muy débil.
0.25 = Correlación positiva débil.
0.50 = Correlación positiva media.
0.75 = Correlación positiva considerable.
0.90 = Correlación positiva muy fuerte.
1.00 = Correlación positiva perfecta (“A mayor X, mayor Y” o “a menor X, menor Y”, de manera proporcional. Cada vez que X aumenta, Y aumenta siempre una cantidad constante, igual cuando X disminuye). Estas interpretaciones son relativas, pero resultan consistentes con diversos autores (**Sampiere & Mendoza, 2018; p.346**).

Hipótesis General

El sistema de control interno moderniza significativamente las acciones administrativas de las microempresas comerciales del distrito de Huayllay, año 2023.

Procedimiento de contrastación:

a) Hipótesis de estudio (Hi)

El sistema de control interno moderniza significativamente las acciones administrativas de las microempresas comerciales del distrito de Huayllay, año 2023.

b) Hipótesis nula (Ho)

El sistema de control interno no moderniza significativamente las acciones administrativas de las microempresas comerciales del distrito de Huayllay, año 2023.

c) Nivel de significancia= 5%.

d) Coeficiente de Rho de Spearman

Tabla 44

Correlaciones: Sistema de control interno (Agrupada) y Acciones administrativas (Agrupada)

	SISTEMA CONTROL INTERNO (Agrupada)	DE ACCIONES ADMINISTRATIVAS (Agrupada)
Rho de Spearman	de 1,000	,874**
SISTEMA CONTROL INTERNO (Agrupada)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	. ,003 41
ACCIONES ADMINISTRATIVAS (Agrupada)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	de ,874** ,003 . 41

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

Interpretación:

Como el coeficiente Rho de Spearman es 0.874, podemos afirmar que existe una correlación positiva alta, a su vez el nivel de significancia bilateral es igual a 0.003 menor que 0.05 del grado de significancia bilateral, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, entonces concluimos que existe suficiente evidencia estadística para demostrar que, el sistema de control interno se relacionó significativamente con las acciones administrativas de las microempresas comerciales del distrito de Huayllay, año 2023.

Hipótesis Específica 1

El sistema de control interno moderniza significativamente el proceso de planificación de las microempresas comerciales del distrito de Huayllay, año 2023.

Procedimiento de contrastación:

a) Hipótesis de estudio (Hi)

El sistema de control interno moderniza significativamente el proceso de planificación de las microempresas comerciales del distrito de Huayllay, año 2023.

b) Hipótesis nula (Ho)

El sistema de control interno no moderniza significativamente el proceso de planificación de las microempresas comerciales del distrito de Huayllay, año 2023.

c) Nivel de significancia= 5%.

d) Coeficiente de Rho de Spearman

Tabla 45

Correlaciones: Sistema de control interno (Agrupada) y proceso de planificación (Agrupada)

	SISTEMA CONTROL INTERNO (Agrupada)	DE PROCESO DE PLANIFICACIÓN N (Agrupada)
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	de 1,000 ,902** . 41
	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	de ,902** ,002 41

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

Interpretación:

Como el coeficiente Rho de Spearman es 0.902, podemos afirmar que existe una correlación positiva alta, a su vez el nivel de significancia bilateral es igual a 0.002 menor que 0.05 del grado de significancia bilateral, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, entonces concluimos que existe suficiente evidencia estadística para demostrar que, el sistema de control interno se relacionó significativamente con el proceso de planificación de las microempresas comerciales del distrito de Huayllay, año 2023.

Hipótesis Específica 2

El sistema de control interno moderniza significativamente el proceso de organización de las microempresas comerciales del distrito de Huayllay, año 2023.

Procedimiento de contrastación:

a) Hipótesis de estudio (Hi)

El sistema de control interno moderniza significativamente el proceso de organización de las microempresas comerciales del distrito de Huayllay, año 2023.

b) Hipótesis nula (Ho)

El sistema de control interno no moderniza significativamente el proceso de organización de las microempresas comerciales del distrito de Huayllay, año 2023.

c) Nivel de significancia= 5%.

d) Coeficiente de Rho de Spearman

Tabla 46

Correlaciones: Sistema de control interno (Agrupada) y Proceso de organización (Agrupada)

	SISTEMA DE CONTROL INTERNO (Agrupada)	DE PROCESO DE ORGANIZACION (Agrupada)			
Rho de Spearman	SISTEMA DE CONTROL INTERNO (Agrupada)	DE PROCESO DE ORGANIZACION (Agrupada)	Coeficiente de correlación	de 1,000	,893**
			Sig. (bilateral)	.	,003
			N	41	41
	PROCESO DE ORGANIZACION (Agrupada)	DE PROCESO DE ORGANIZACION (Agrupada)	Coeficiente de correlación	de ,893**	1,000
			Sig. (bilateral)	,003	.
			N	41	41

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

Interpretación:

Como el coeficiente Rho de Spearman es 0.893, podemos afirmar que existe una correlación positiva alta, a su vez el nivel de significancia bilateral es igual a 0.003 menor que 0.05 del grado de significancia bilateral, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, entonces concluimos que existe suficiente evidencia estadística para demostrar que, el sistema de control interno se relacionó significativamente con el proceso de organización de las microempresas comerciales del distrito de Huayllay, año 2023.

Hipótesis Específica 3

El sistema de control interno moderniza significativamente el proceso de dirección de las microempresas comerciales del distrito de Huayllay, año 2023.

Procedimiento de contrastación:

a) Hipótesis de estudio (Hi)

El sistema de control interno moderniza significativamente el proceso de dirección de las microempresas comerciales del distrito de Huayllay, año 2023.

b) Hipótesis nula (Ho)

El sistema de control interno no moderniza significativamente el proceso de dirección de las microempresas comerciales del distrito de Huayllay, año 2023.

c) Nivel de significancia= 5%.

d) Coeficiente de Rho de Spearman

Tabla 47

Correlaciones: Sistema de control interno (Agrupada) y Proceso de dirección (Agrupada)

	SISTEMA CONTROL INTERNO (Agrupada)	DE PROCESO DE DIRECCIÓN (Agrupada)		
Rho de Spearman	de 1,000	,903**		
SISTEMA CONTROL INTERNO (Agrupada)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	. ,001 41		
PROCESO DE DIRECCIÓN (Agrupada)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	de ,903** ,001 . 41		

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

Interpretación:

Como el coeficiente Rho de Spearman es 0.903, podemos afirmar que existe una correlación positiva alta, a su vez el nivel de significancia bilateral es igual a 0.001 menor que 0.05 del grado de significancia bilateral, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, entonces concluimos que existe suficiente evidencia estadística para demostrar que, el sistema de control interno se relacionó significativamente con el proceso de dirección de las microempresas comerciales del distrito de Huayllay, año 2023.

Hipótesis Específica 4

El sistema de control interno moderniza significativamente el proceso de control de las microempresas comerciales del distrito de Huayllay, año 2023.

Procedimiento de contrastación:

a) Hipótesis de estudio (Hi)

El sistema de control interno moderniza significativamente el proceso de control de las microempresas comerciales del distrito de Huayllay, año 2023.

b) Hipótesis nula (Ho)

El sistema de control interno no moderniza significativamente el proceso de control de las microempresas comerciales del distrito de Huayllay, año 2023.

c) Nivel de significancia= 5%.

d) Coeficiente de Rho de Spearman

Tabla 48

Correlaciones: Sistema de control interno (Agrupada) y Proceso de control Agrupada)

	SISTEMA CONTROL INTERNO (Agrupada)	DE PROCESO DE CONTROL (Agrupada)	DE
Rho de Spearman	de 1,000	,899**	
SISTEMA CONTROL INTERNO (Agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	. 41	,002 41
PROCESO DE CONTROL (Agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	de ,899** ,002 41	1,000 . 41

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

Interpretación:

Como el coeficiente Rho de Spearman es 0.899, podemos afirmar que existe una correlación positiva alta, a su vez el nivel de significancia bilateral es igual a 0.002 menor que 0.05 del grado de significancia bilateral, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, entonces concluimos que existe suficiente evidencia estadística para demostrar que, el sistema de control interno se relacionó significativamente con el proceso de control de las microempresas comerciales del distrito de Huayllay, año 2023.

4.4. Discusión de resultados

De acuerdo a nuestros resultados mediante el test correlacional de Rho de Spearman se demostró que, como el coeficiente Rho de Spearman es 0.874, podemos afirmar que existe una correlación positiva alta, a su vez el nivel de significancia bilateral es igual a 0.003 menor que 0.05 del grado de significancia bilateral, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, *entonces concluimos que existe suficiente evidencia estadística para demostrar que, el sistema de control interno se relacionó significativamente con las acciones administrativas de las microempresas comerciales del distrito de Huayllay, año 2023.*

Estos resultados podemos contrastar con **Santillana (2022)** que desarrolló su investigación titulada: *“El sistema de control interno y la gestión administrativa del proyecto: 10233 de la empresa Mota Engil Perú S. A.”* el propósito principal fue establecer la conexión entre ambas variables. Se optó por un enfoque cuantitativo, utilizando un método descriptivo correlativo y un diseño transversal no experimental. La población de interés estuvo conformada por 60 empleados, seleccionando una muestra de 52 trabajadores. Los resultados demostraron una correlación positiva y significativa, evidenciada por un coeficiente de asociación de 0,677 y un valor de significancia de 0,000 según el coeficiente de correlación de Spearman. Como conclusión principal, se determinó que la presencia de un adecuado sistema de control interno está relacionada de manera positiva con una gestión administrativa eficaz.; Por su parte **Alday et al. (2022)** desarrollaron su investigación: *“El control interno y la dirección administrativa en las empresas de la localidad de Callería, 2021”*, con el propósito de establecer la conexión entre el control interno y la dirección administrativa en las empresas del área, se empleó un

enfoque cuantitativo-descriptivo, con un diseño no experimental-transversal-retrospectivo-correlacional. Se aplicó un cuestionario compuesto por 19 ítems a una muestra de 45 empresas. Los resultados mostraron una correlación notable entre el control interno y la dirección administrativa, con un coeficiente de correlación (Rho) de 0.733** y un valor de significancia bilateral de 0.000. De la misma manera, **Solis (2021)** desarrolló su investigación titulada: “*El control interno y su efecto en la dirección administrativa de la organización de transporte Marquito S.A.C. en la región de Huaraz, durante el año 2019*”. El propósito fundamental de este estudio fue examinar la influencia del sistema de control interno en la dirección administrativa. El enfoque adoptado fue cuantitativo y correlacional, con un diseño no experimental. Se encuestó a una población y muestra de 9 trabajadores utilizando cuestionarios como instrumento de recolección de datos. Los resultados según el análisis de Chi-Cuadrado, el valor obtenido fue de 3.85, inferior al valor crítico de Chi-Cuadrado, que es de 3.99. Por lo tanto, se concluye que el Control interno incide significativamente en la gestión administrativa de la empresa, evidenciando que los componentes del control interno son cruciales para las actividades de gestión administrativa. Según **Palma & Loor (2024)** en su tesis titulado: “*Sistema de control interno y su incidencia en la gestión administrativa de la Dirección Distrital 13D07 Chone*”, desarrollo esta tesis con el propósito de examinar el impacto del sistema de control interno en la gestión administrativa. Se empleó una metodología mixta, exploratoria y descriptiva, sin experimentación. La recolección de datos fue mediante Google Forms dirigido a 20 funcionarios y entrevistas a 6 jefes de áreas. El estudio utilizó la fórmula $V = \frac{\sum_{i=1}^n \text{Valor del Item}_i}{n}$ para determinar la valoración general de componentes y fases. Los resultados revelaron una interrelación sólida entre los

elementos de ambas variables, con una incidencia positiva perfecta donde $1 = 1$. Se concluyó que ninguna de las dos variables puede operar de manera independiente, ya que se complementan mutuamente para garantizar un entorno organizacional sólido y eficiente en sus operaciones, preservando la integridad y confiabilidad. Finalmente, para **Barreno & Bernal (2019)** en su investigación titulada: *“Aplicación del sistema de control interno para potenciar la dirección administrativa en la organización Lead & Gym Technology en la Localidad de Chiclayo”*. El propósito fue establecer un sistema de control interno destinado a mejorar la gestión administrativa. Se llevó a cabo un enfoque de investigación exploratoria y descriptiva, como población y muestra todos los empleados. Los instrumentos fueron guías de entrevistas, guías de observación y fichas documentales. Las conclusiones enfatizan que el control interno es un componente crucial para una gestión administrativa exitosa, ya que proporciona los mecanismos necesarios para garantizar el cumplimiento de objetivos, minimizar riesgos y promover la eficiencia operativa en una organización.

En tal sentido bajo lo referido anteriormente y al analizar los resultados, confirmamos que el sistema de control interno debe ser empleado por todas las empresas independientemente de su tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, de tal manera que permita proporcionar una razonable seguridad en lo que se refiere a la efectividad y eficacia de las operaciones y de esta manera modernizar las acciones administrativas dadas por los gerentes y lograr los objetivos propuestos por estas microempresas comerciales del distrito de Huayllay, provincia de Pasco.

CONCLUSIONES

1. Según el objetivo general propuesto y la hipótesis general, se ha llegado a la conclusión: Existe suficiente evidencia estadística para demostrar que, el sistema de control interno se relacionó significativamente con las acciones administrativas de las microempresas comerciales del distrito de Huayllay, año 2023, con un grado de relación del 87.4% de correlación positiva alta.
2. De acuerdo al objetivo específico 1 y mediante la prueba de hipótesis específico 1 se ha llegado a la conclusión: Existe suficiente evidencia estadística para demostrar que, el sistema de control interno se relacionó significativamente con el proceso de planificación de las microempresas comerciales del distrito de Huayllay, año 2023, con un grado de relación del 90.2% de correlación positiva muy alta.
3. De acuerdo al objetivo específico 2 y mediante la prueba de hipótesis específico 2 se ha llegado a la conclusión: Existe suficiente evidencia estadística para demostrar que, el sistema de control interno se relacionó significativamente con el proceso de organización de las microempresas comerciales del distrito de Huayllay, año 2023, con un grado de relación del 89.3% de correlación positiva alta.
4. De acuerdo al objetivo específico 3 y mediante la prueba de hipótesis específico 3 se ha llegado a la conclusión: Existe suficiente evidencia estadística para demostrar que, el sistema de control interno se relacionó significativamente con el proceso de dirección de las microempresas comerciales del distrito de Huayllay, año 2023, con un grado de relación del 90.3% de correlación positiva muy alta.
5. De acuerdo al objetivo específico 4 y mediante la prueba de hipótesis específico 4 se ha llegado a la conclusión: Existe suficiente evidencia estadística para demostrar que, el sistema de control interno se relacionó significativamente con el proceso de

control de las microempresas comerciales del distrito de Huayllay, año 2023, con un grado de relación del 89.9% de correlación positiva alta.

RECOMENDACIONES

A continuación, se realiza las siguientes recomendaciones derivadas del tema de investigación:

1. Se recomienda a las microempresas comerciales del distrito de Huayllay, implementar un sistema de control interno para proteger sus activos, minimizar errores de operación y modernizar las acciones administrativas que contribuirá en el cumplimiento de sus objetivos y lograr resultados favorables.
2. Se recomienda a las microempresas comerciales del distrito de Huayllay, implementar un planeamiento estratégico asociado al sistema de control interno, de manera que les permitan establecer una dirección clara, establecer prioridades, asignar recursos de manera adecuada e identificar y anticipar posibles obstáculos que pueden surgir en el camino.
3. Se recomienda a las microempresas comerciales del distrito de Huayllay, implementar una correcta organización empresarial asociado al sistema de control interno, que permitan distribuir las tareas de manera correcta, reduciendo los costos y duplicidad de esfuerzos al determinar responsabilidades de cada trabajador y de esta manera conseguir mejores resultados con los recursos disponibles.
4. Se recomienda a las microempresas comerciales del distrito de Huayllay, implementar un sistema de dirección empresarial asociado al sistema de control interno, ya que el rol que cumple el proceso de dirección es muy importante porque brinda a la gerencia la herramienta necesaria para monitorear, planificar y controlar sus actividades y por ende medir el desempeño de su empresa.
5. Se recomienda a las microempresas comerciales del distrito de Huayllay, implementar el control interno, que permitan evaluar la eficiencia, eficacia y

transparencia de todas las operaciones comerciales y de esta manera realizar mejoras continuas para conseguir los objetivos deseados.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Abero, L., Berardi, L., Capocasale, A., García, S., & Rojas, R. (2015). *Investigación educativa: Abriendo puertas al conocimiento* (CONTEXTO S.R.L., Ed.). Convocacion.
<https://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20150610045455/InvestigacionEducativa.pdf>
- Abreu, J. (2012). *Hipótesis, método & diseño de investigación* (hypothesis, method & research design). . *Daena: International Journal of Good Conscience*, 7(2), 187–197. [http://www.spentamexico.org/v7-n2/7\(2\)187-197.pdf](http://www.spentamexico.org/v7-n2/7(2)187-197.pdf)
- Aced, C., Arocas, M., & Miquel, S. (2021). *Manual de comunicación interna*. Dircom.
- Alday, B., Flores, M., & Mayora, S. (2022). *El Control Interno y la Gestión Administrativa en las Empresas del Distrito de Callería, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Ucayali].
http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/6029/B3_2023_UNU_CONTABILIDAD_2022_T_BRENDA-ALDAY_MARIE-FLORES_SOFY-MAYORA_V2.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Aliaga, A., & Reymundo, J. (2021). *Sistema de control interno para mejorar la gestión administrativa de empresas aserraderos y acepilladura de la provincia de Huancayo - 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Centro de Perú].
<https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/10137>
- Alshaiti, H. (2023). *Influences of Internal Control on Enterprise Performance: Does an Information System Make a Difference?* *Journal of Risk and Financial Management*, 16(12), 518. <https://doi.org/10.3390/jrfm16120518>

- Alvear, A. (2015). *Elaboración del organigrama y manual de funciones para anpestrid construcciones CIA. LTDA. de la ciudad de cuenca en el período octubre 2014 – marzo 2015*. [Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana]. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/8731/1/UPS-CT004997.pdf>
- Andalia, R. (2007). *Motivación, pertenencia, responsabilidad... En busca de una cultura de excelencia. Acimed: Revista Cubana de Los Profesionales de La Información y La Comunicación En Salud, ISSN 1024-9435, Vol. 16, Nº. 4, 2007, 16*.
- Antilla, S. (2005). *Auditoria del control interno*. Eco.
- Arce, L. (2010). *Como lograr definir objetivos y estrategias empresariales. Perspectivas, 191–201*. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942454010.pdf>
- Arellana, L., Chinchilla, M., & Escobar, M. (2020). *Obstáculos en la implementación de Control Interno en MIPYMES en Colombia. Palermo Business Review, 22, 185–207*. https://www.palermo.edu/negocios/cbrs/pdf/pbr22/PBR_22_10.pdf
- Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación* (1ra edición ebook). Grupo Editorial Patria. <https://web.instipp.edu.ec/Libreria/libro/Metodologia%20Investigacion.pdf>
- Balcazar, J., Zuno, J., Granillo, R., Rodríguez, J., Muñoz, Y., & Pacheco, J. (2023). *Administración Estratégica. Ingenio y Conciencia Boletín Científico de La Escuela Superior Ciudad Sahagún, 10(20), 98*. <https://doi.org/10.29057/escs.v10i20.10750>
- Barreno, G., & Bernal, E. (2019). *Implementación de control interno para mejorar la gestión administrativa en la empresa lead & gym technology en la ciudad de Chiclayo* [Tesis de Pregrado, Universidad Señor de Sipán].

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6206/Barreno%20Celis%20%26%20Bernal%20Huamanchumo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Bayón, M. (2006). *Organizaciones y Recursos Humanos*. Editorial Síntesis.

Bravo, O., & Sanchez, M. (2012). *Gestión integral de riesgos* (Bravo & Sánchez, Ed.; 3rd ed.).

Cabrera, S., Erazo, J., Narváez, I., & Rodríguez, R. (2021). *El Control Interno en la Gestión Administrativa de las Unidades Desconcentradas del Ejecutivo*. *CIENCIAMATRIA*, 7(12), 696–724.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7915377>

Cadillo, E. (2017). *Control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los servicios postales del Perú, Lima 2016* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5443/Cadillo_SeM.pdf?sequence=7

Caldas, M., Reyes, C., & Heras, A. (2017). *Empresa e iniciativa emprendedora*. EDITEX.

Canós, L., Pons, C., Valero, M., & Maheut, J. (2020). *Toma de decisiones en la empresa: proceso y clasificación*. In *Universidad Politécnica de Valencia*.
<https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/16502/TomaDecisiones.pdf>

Canós, L., Santandreu, C., Maheut, P., & Valero, M. (n.d.). *Introducción a las políticas de gestión de recursos humanos*. In *Universidad Politécnica de Valencia*. Organización de Empresas. Retrieved March 16, 2024, from

<https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/16495/PolíticasRecursosHumanos.pdf?sequence=1>

Carpio, C. (2006). *La supervisión y la administración*. In *Anuario*.
https://administracionytecnologiaparaeldisenio.azc.uam.mx/publicaciones/2006/7_2006.pdf

Catagua, M., Pinargote, M., & Mendoza, M. (2023). *Control interno y modelo COSO en la gestión administrativa y financiera empresarial*. *PODIUM*, 44, 151–166.
<https://doi.org/10.31095/podium.2023.44.10>

Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. McGraw Hill Interamericana.

Colunche, F. (2022). *Importancia del control interno en la gestión administrativa de las empresas ferreteras en la ciudad de Chota 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Autónoma de Chota].
<https://repositorio.unach.edu.pe/handle/20.500.14142/212>

Comité de Normas de Control Interno. (2016). *Conformación del Comité de Control Interno*. R.S.G. N° 006-2017-DP-SG. *Presidencia de Consejo de Ministros*.
https://www.presidencia.gob.pe/documentos/resoluciones/RS_006_2017_DP_SG.pdf

Contraloría General del Estado de Bolivia. (2008). *Guía para evaluar y medir el Control Interno*. In Contraloría General del Estado.

Contraloría Municipal León. (2023). *Control interno: Eficacia institucional y el manejo de riesgos*. In Gobierno de México.

<https://apps.leon.gob.mx/contraloria/programaanticorrupcion/images/capacitacion/presentaciones/COMPONENTE-1.pdf>

Ecija, A., Saiz, C., Aristi, E., & Armenta, P. (2010). *Cumplimiento normativo y seguridad en la empresa*. Aranzadi.

El Comercio. (2015). *Contraloría: Solo 25% de entes públicos tienen control interno*. In *Diario el Comercio*. <https://elcomercio.pe/economia/peru/contraloria-25-entes-publicos-control-interno-205028-noticia/>

Esan. (2022). *¿En qué se diferencian las políticas de ventas con las estrategias?* In *Conexión Esan*. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/en-que-se-diferencian-las-politicas-de-ventas-con-las-estrategias>

Estupiñán, R. (2009). *Administración de Riesgos E.R.M y la Auditoría Interna*. ECOE.

Euroinnova. (2024). *Que son los canales de comunicación en una empresa*. Euroinnova Formación S.L. <https://www.euroinnova.edu.es/blog/que-son-los-canales-de-comunicacion-en-una-empresa>

Flores, Y., & Ibarra, G. (2006). *Diseño de control interno para la pequeña y mediana empresa* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo]. <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/11007/Dise%20no%20control%20interno%20pequena%20y%20mediana.pdf?sequence=1>

Fonseca, O. (2011). *Sistema de control interno para las organizaciones* (Instituto de investigación en Accountability y contro - HCO, Ed.; 1ra ed.). IICO. <https://books.google.com.pe/books?id=plsiU8xoQ9EC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Franklin, E. (2023). *Toma de decisiones empresariales*.

- Giler, K., Mendoza, K., & Paredes, P. (2016). *Gestión de riesgo empresarial Evaluación y mejoramiento del control interno de fundaciones. Estudio de caso* (Editorial Universitaria Abya-Yala, Ed.). Universidad Politécnica Salesiana. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/12825/1/GESTION%20DE%20RIESGO%20EMPRESARIAL.pdf>
- Gobierno de Jalisco. (2011). *Guía técnica para elaborar organigramas*. In O. P. D. *Servicios de Salud Jalisco*. https://info.jalisco.gob.mx/sites/default/files/leyes/dom-p003-d2_003_guia_tecnica_para_elaborar_organigramas.pdf
- Gómez, A., & Acosta, H. (2003). *Acerca del trabajo en grupos o equipos*. *ACIMED*, 11(6). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352003000600011
- Gómez, R., & Sánchez, V. (2020). *Estructura y Comportamientos Organizativos*. In *Universidad de Cantabria*.
- Hernández, A. (2021). *Filosofía de la Administración y El Administrador y la Toma de Decisiones* [Tesis de maestría, Universidad Salazar]. <https://salazarvirtual.sistemaeducativosalazar.mx/assets/6047956f18d22/tareas/cef-c8378438dd1d8736ac7176144f6aeEntrega%20De%20Temas%20Asignados%20A%20Cada%20Alumno.pdf>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill educación. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Hoai, T., Hung, B., & Nguyen, N. (2022). *The impact of internal control systems on the intensity of innovation and organizational performance of public sector*

- organizations in Vietnam: the moderating role of transformational leadership. Heliyon*, 8(2), e08954. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e08954>
- Illera, L., & Illera, J. (2014). *Política empresarial* (segunda edición). CESA. https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/2428/Prev_Pol%C3%ADtica_Empresarial_2ed_web.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Institución Fernando de Aragon. (2021). *Etapas del proceso Administrativo* [Artículo en línea]. Fernando de Aragon.
- Jiménez, R. (2017). *La motivación laboral y su influencia en la empresa* [Tesis de pregrado, Universidad de Valladolid]. <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/28636/TFG-O%201128.pdf?sequence=1>
- Kalvel, M., Alex, I., & Devis, A. (2023). *The Impact Of Internal Control Systems On Management Of Public Funds In Local Government In Uganda. A Case Study Of Wakiso District Local Government*. 2, 333–340.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2009). *Administración una perspectiva Global*. McGrawHill.
- Lopez, L. (2019). *La comunicación en las organizaciones* [Tesis de pregrado, Universitat de Girona]. https://dugi-doc.udg.edu/bitstream/handle/10256/17161/LopezAnguloLaura_Treball.pdf?sequence=1
- Lorenzo, J. (2008). *Jerarquía como competencia en la organización administrativa. Revista Aragonesa de Administración Pública*, 33, 189–216. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3215843>

- Louffat, E. (2012). *Administración: Fundamentos del Proceso Administrativo* (tercera edición). ESAN.
- Lucas, P. (2014). *Gestión de las Empresas por Procesos* [Tesis de pregrado, Escola Técnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona]. https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/23486/PFC_EOI_PLA_2014_06_Gesti%C3%B3n%20de%20las%20Empresas%20por%20Procesos.pdf
- Mallar, M. (2010). *La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente*. *Revista Científica "Visión de Futuro,"* 13(1). <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf>
- Maryel. (2007). *Cultura y valores Organizacionales* [Tesis de pregrado]. Universidad de Sonora.
- Millán, A., & Obando, J. (2015). *Evaluación del control interno según modelo Coso I en el área de la compañía tecnomillan S.A. en el año 2014* [Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana de Ecuador]. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9985/1/UPS-GT001114.pdf>
- MINTIC Colombia. (2019). *Guía de gestión de riesgos*. In *Gobierno de Colombia*. https://www.mintic.gov.co/gestionti/615/articles-5482_G7_Gestion_Riesgos.pdf
- Molinari, G., Alfonso, A., & Scaramellini, N. (n.d.). *Las Áreas Funcionales en las Organizaciones* (Universidad Nacional de la Plata, Ed.). Editorial Universidad de la Plata. Retrieved March 17, 2024, from https://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/69362/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Morales, J., & Perez, D. (2002). *Psicología Social*. Editorial Prentice Hall.

- Moreno, B. (2022). *Aplicación práctica de los objetivos empresariales y toma de decisiones* [Tesis de pregrado, Fundación Universitaria del Área Andina].
<https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/4524/Trabajo%20de%20Grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la Investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la tesis*. Ediciones de la U.
https://drive.google.com/drive/folders/1JIdQFyIFToVraY4Un4XaMo3_cnnNBUqP
- Orduña, D. (2022). *Fallas del control interno en la gestión empresarial presentes en las medianas empresas colombianas* [Tesis de especialización, Universidad Militar Nueva Granada].
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/43755/Ordu%C3%B1aGarzonDeisyJohana2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Otoo, F., Kaur, M., & Rather, N. (2023). *Evaluating the impact of internal control systems on organizational effectiveness*. LBS Journal of Management & Research, 21(1), 135–154. <https://doi.org/10.1108/LBSJMR-11-2022-0078>
- Palma, K., & Loor, G. (2024). *Sistema de Control Interno y su incidencia en la Gestión Administrativa de la Dirección Distrital 13D07 Chone - Flavio Alfaro – Salud*. 593 Digital Publisher CEIT, 9(1), 880–900.
<https://doi.org/10.33386/593dp.2024.1.2220>
- Paucar, N. (2020). *El vínculo entre las fuentes de financiamiento y los indicadores de gestión financiera de las MIPYMES del sector de elaboración de productos alimenticios en la provincia de Tungurahua* [Tesis de pregrado, Universidad

Técnica de Ambato].

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/30674/1/T4707ig.pdf>

Pérez, J. (2021). *Control interno y su relación con la gestión administrativa del área de tesorería de la municipalidad distrital de llama, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán].

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9201/P%C3%A9rez%20Chuquicahua,%20Johan%20Kennedy.pdf?sequence=1>

Pro México. (2014). *Eslabón fundamental para el crecimiento en México*. In *Pymes*. <http://www.promexico.gob.mx/negociosinternacionales/pymes-eslabon-fundamental-para-el-crecimiento-en-mexico.html>

Puell, J. (2009). *La filosofía de la administración de Peter Drucker*. *Gestión En El Tercer Milenio*, 12(24), 49–53. <https://doi.org/10.15381/gtm.v12i24.8890>

PWC. (2020). *Auditando la cultura de riesgo ¿Arte o Ciencia?* In *Boletín de Auditoría Interna*. a Línea de Servicios de Auditoría (Assurance) de Espiñeira, Sheldon y Asociados. <https://www.pwc.com/ve/es/auditoria-interna/boletin/assets/auditando-cultura-riesgo.pdf>

Quispe, P. (2020). *Propuesta de sistema de control interno para mejorar el proceso de facturación en la EPS Marañón S.R.L. Jaén* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán].

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6657/Quispe%20Este%20Perla%20Edeli.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ramos, V., & Saavedra, O. (2023). *La incidencia del financiamiento en la rentabilidad de las pequeñas empresas del Perú, sector comercio, estudio de caso en:*

- EFSistemas E.I.R.L.-Ayacucho–2023. *Divulgación Científica de Investigación y Emprendimiento*. <https://www.dcie.org.pe/index.php/dcie/article/view/4/6>
- Rios, F., & Ibarra, R. (2022). *El control interno y la gestión administrativa en el área de tesorería de la zona registral n° 06 sede Pucallpa, 2021* [Tesis de pregrado]. Universidad nacional de Ucayali.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración*. Editorial Pearson.
- Romero, R., Nelson, R., Bethania, R., & Henry, B. (2009). *Programa de formación para incrementar la cultura de riesgo. Investigación y Desarrollo, 17*.
- Santillana, J. (2015). *Sistema de control interno* (tercera edición). Pearson.
- Santillana, J. (2022). *El control interno y la gestión administrativa del proyecto: 10233 de la empresa Mota Engil Perú S. A* [Tesis de pregrado, Universidad Continental]. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11159/1/IV_FCE_31_0_TE_Santillana_Condori_2022.pdf
- Schafrik, F. (2012). *La creación de la auditoría general y su incidencia en el mejoramiento externo del presupuesto* (2da ed.). EUDEBA.
- Serrano, P. (2017). *El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machal* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Machala]. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/11787/1/TTUACE-2017-CA-CD00153.pdf>
- Soledispa, S., & Zavala, M. (2022). *Control interno y la importancia en la gestión administrativa en la compañía San Miguel Chade, Manabí – Ecuador*. *Ecuadorian*

<http://portal.amelica.org/ameli/journal/606/6063133005/html/>

- Solis, S. (2021). *El control interno y su incidencia en la gestión administrativa de la empresa de transportes Marquito S.A.C. de la provincia de Huaraz, periodo 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote].
https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/32135/ADMINISTRATIVA_CONTROL_INTERNO_SOLIS_SOTELO_SUSANA_GUADALUPE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Terry, G., & Franklin, S. (1986). *Principios de administración* (México, D.F., Vol. 1). Panapo.
- Torres, J. (2016). *Control interno*. ULADECH.
- UNAM. (n.d.). *Misión y Visión. Concepto e importancia* [Artículo en línea]. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Universidad Autónoma del Perú. (2023). *Conoce la importancia de la Administración Estratégica*. In *Autónoma*. <https://www.autonoma.pe/blog/importancia-administracion-estrategica/#:~:text=La%20Administraci%C3%B3n%20Estrat%C3%A9gica%20es%20la,que%20el%20negocio%20sig%20creciendo>.
- Universidad Continental. (2024). *¿Qué es el proceso administrativo de la empresa?* In *Escuela de postgrado*. <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/que-es-el-proceso-administrativo-de-la-empresa>

UNODC. (2019). *Integridad y ética empresarial*. Serie de Módulos Universitarios.

https://www.unodc.org/documents/e4j/IntegrityEthics/MODULE_11_-_Business_Integrity_and_Ethics_-_Spanish_v.pdf

Vilcarrero, L., & Vidal, M. (2023). *Política de compras*. In *UPN* (Vol. 01).

LAUREATE Peru. <https://www.upn.edu.pe/sites/default/files/documentos/politica-de-compras.pdf>

Villacorta, A. (2018). *El control interno y su incidencia en la gestión administrativa de la municipalidad provincial de coronel portillo 2018* [Tesis de pregrado,

Universidad Alas Peruanas].

https://repositorio.uap.edu.pe/jspui/bitstream/20.500.12990/6998/1/Tesis_control%20interno_gesti%C3%B3n%20administrativa_incidencia_municipalidad%20Coronel%20Portillo.pdf

BIBLIOGRAFÍA

- Abero, L., Berardi, L., Capocasale, A., García, S., & Rojas, R. (2015). *Investigación educativa: Abriendo puertas al conocimiento* (CONTEXTO S.R.L., Ed.). Convocacion. <https://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20150610045455/InvestigacionEducativa.pdf>
- Abreu, J. (2012). *Hipótesis, método & diseño de investigación* (hypothesis, method & research design). . *Daena: International Journal of Good Conscience*, 7(2), 187–197. [http://www.spentamexico.org/v7-n2/7\(2\)187-197.pdf](http://www.spentamexico.org/v7-n2/7(2)187-197.pdf)
- Aced, C., Arocas, M., & Miquel, S. (2021). *Manual de comunicación interna*. Dircom.
- Alday, B., Flores, M., & Mayora, S. (2022). *El Control Interno y la Gestión Administrativa en las Empresas del Distrito de Callería, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Ucayali]. http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/6029/B3_2023_UNU_CONTABILIDAD_2022_T_BRENDA-ALDAY_MARIE-FLORES_SOFY-MAYORA_V2.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Aliaga, A., & Reymundo, J. (2021). *Sistema de control interno para mejorar la gestión administrativa de empresas aserraderos y acepilladura de la provincia de Huancayo - 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Centro de Perú]. <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/10137>
- Alshaiti, H. (2023). *Influences of Internal Control on Enterprise Performance: Does an Information System Make a Difference?* *Journal of Risk and Financial Management*, 16(12), 518. <https://doi.org/10.3390/jrfm16120518>
- Alvear, A. (2015). *Elaboración del organigrama y manual de funciones para anpestrid construcciones CIA. LTDA. de la ciudad de cuenca en el período octubre 2014 – marzo*

2015. [Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana].
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/8731/1/UPS-CT004997.pdf>
- Andalia, R. (2007). *Motivación, pertenencia, responsabilidad... En busca de una cultura de excelencia. Acimed: Revista Cubana de Los Profesionales de La Información y La Comunicación En Salud, ISSN 1024-9435, Vol. 16, N°. 4, 2007, 16.*
- Antilla, S. (2005). *Auditoria del control interno.* Eco.
- Arce, L. (2010). *Como lograr definir objetivos y estrategias empresariales. Perspectivas,* 191–201. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942454010.pdf>
- Arellana, L., Chinchilla, M., & Escobar, M. (2020). *Obstáculos en la implementación de Control Interno en MIPYMES en Colombia. Palermo Business Review,* 22, 185–207.
https://www.palermo.edu/negocios/cbrs/pdf/pbr22/PBR_22_10.pdf
- Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación* (1ra edición ebook). Grupo Editorial Patria. <https://web.instipp.edu.ec/Libreria/libro/Metodologia%20Investigacion.pdf>
- Balcazar, J., Zuno, J., Granillo, R., Rodríguez, J., Muñoz, Y., & Pacheco, J. (2023). *Administración Estratégica. Ingenio y Conciencia Boletín Científico de La Escuela Superior Ciudad Sahagún, 10(20), 98.* <https://doi.org/10.29057/escs.v10i20.10750>
- Barreno, G., & Bernal, E. (2019). *Implementación de control interno para mejorar la gestión administrativa en la empresa lead & gym technology en la ciudad de Chiclayo* [Tesis de Pregrado, Universidad Señor de Sipán].
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6206/Barreno%20Celis%200%26%20Bernal%20Huamanchumo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bayón, M. (2006). *Organizaciones y Recursos Humanos.* Editorial Síntesis.

- Bravo, O., & Sanchez, M. (2012). *Gestión integral de riesgos* (Bravo & Sánchez, Ed.; 3rd ed.).
- Cabrera, S., Erazo, J., Narváez, I., & Rodríguez, R. (2021). *El Control Interno en la Gestión Administrativa de las Unidades Desconcentradas del Ejecutivo*. *CIENCIAMATRIA*, 7(12), 696–724. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7915377>
- Cadillo, E. (2017). *Control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los servicios postales del Perú, Lima 2016* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5443/Cadillo_SeM.pdf?sequence=7
- Caldas, M., Reyes, C., & Heras, A. (2017). *Empresa e iniciativa emprendedora*. EDITEX.
- Canós, L., Pons, C., Valero, M., & Maheut, J. (2020). *Toma de decisiones en la empresa: proceso y clasificación*. In *Universidad Politécnica de Valencia*. <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/16502/TomaDecisiones.pdf>
- Canós, L., Santandreu, C., Maheut, P., & Valero, M. (n.d.). *Introducción a las políticas de gestión de recursos humanos*. In Universidad Politécnica de Valencia. Organización de Empresas. Retrieved March 16, 2024, from <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/16495/PoliticasyRecursosHumanos.pdf?sequence=1>
- Carpio, C. (2006). *La supervisión y la administración*. In *Anuario*. https://administracionytecnologiaparaeldiseno.azc.uam.mx/publicaciones/2006/7_2006.pdf

- Catagua, M., Pinargote, M., & Mendoza, M. (2023). *Control interno y modelo COSO en la gestión administrativa y financiera empresarial*. *PODIUM*, 44, 151–166.
<https://doi.org/10.31095/podium.2023.44.10>
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Mc Graw Hill Interamericana.
- Colunche, F. (2022). *Importancia del control interno en la gestión administrativa de las empresas ferreteras en la ciudad de Chota 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Autónoma de Chota].
<https://repositorio.unach.edu.pe/handle/20.500.14142/212>
- Comité de Normas de Control Interno. (2016). *Conformación del Comité de Control Interno*. R.S.G. N° 006-2017-DP-SG. *Presidencia de Consejo de Ministros*.
https://www.presidencia.gob.pe/documentos/resoluciones/RS_006_2017_DP_SG.pdf
- Contraloría General del Estado de Bolivia. (2008). *Guía para evaluar y medir el Control Interno*. In Contraloría General del Estado.
- Contraloría Municipal León. (2023). *Control interno: Eficacia institucional y el manejo de riesgos*. In Gobierno de México.
<https://apps.leon.gob.mx/contraloria/programaanticorrupcion/images/capitacion/presentaciones/COMPONENTE-1.pdf>
- Ecija, A., Saiz, C., Aristi, E., & Armenta, P. (2010). *Cumplimiento normativo y seguridad en la empresa*. Aranzadi.
- El Comercio. (2015). *Contraloría: Solo 25% de entes públicos tienen control interno*. In *Diario el Comercio*. <https://elcomercio.pe/economia/peru/contraloria-25-entes-publicos-control-interno-205028-noticia/>

- Esan. (2022). *¿En qué se diferencian las políticas de ventas con las estrategias?* In *Conexión Esan*. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/en-que-se-diferencian-las-politicas-de-ventas-con-las-estrategias>
- Estupiñán, R. (2009). *Administración de Riesgos E.R.M y la Auditoría Interna*. ECOE.
- Euroinnova. (2024). *Que son los canales de comunicación en una empresa*. Euroinnova Formación S.L. <https://www.euroinnova.edu.es/blog/que-son-los-canales-de-comunicacion-en-una-empresa>
- Flores, Y., & Ibarra, G. (2006). *Diseño de control interno para la pequeña y mediana empresa* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo]. <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/11007/Diseno%20control%20interno%20pequena%20y%20mediana.pdf?sequence=1>
- Fonseca, O. (2011). *Sistema de control interno para las organizaciones* (Instituto de investigación en Accountability y contro - HCO, Ed.; 1ra ed.). IICO. <https://books.google.com.pe/books?id=plsiU8xoQ9EC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Franklin, E. (2023). *Toma de decisiones empresariales*.
- Giler, K., Mendoza, K., & Paredes, P. (2016). *Gestión de riesgo empresarial Evaluación y mejoramiento del control interno de fundaciones. Estudio de caso* (Editorial Universitaria Abya-Yala, Ed.). Universidad Politécnica Salesiana. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/12825/1/GESTION%20DE%20RIESGO%20EMPRESARIAL.pdf>

- Gobierno de Jalisco. (2011). *Guía técnica para elaborar organigramas*. In *O. P. D. Servicios de Salud Jalisco*. https://info.jalisco.gob.mx/sites/default/files/leyes/dom-p003-d2_003_guia_tecnica_para_elaborar_organigramas.pdf
- Gómez, A., & Acosta, H. (2003). *Acerca del trabajo en grupos o equipos*. *ACIMED*, 11(6). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352003000600011
- Gómez, R., & Sánchez, V. (2020). *Estructura y Comportamientos Organizativos*. In *Universidad de Cantabria*.
- Hernández, A. (2021). *Filosofía de la Administración y El Administrador y la Toma de Decisiones* [Tesis de maestría, Universidad Salazar]. <https://salazarvirtual.sistemaeducativosalazar.mx/assets/6047956f18d22/tareas/cefc8378438dd1d8736ac7176144f6aeEntrega%20De%20Temas%20Asignados%20A%20Cada%20Alumno.pdf>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill educación. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292><http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Hoai, T., Hung, B., & Nguyen, N. (2022). *The impact of internal control systems on the intensity of innovation and organizational performance of public sector organizations in Vietnam: the moderating role of transformational leadership*. *Heliyon*, 8(2), e08954. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e08954>
- Illera, L., & Illera, J. (2014). *Política empresarial* (segunda edición). CESA. https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/2428/Prev_Pol%C3%ADtica_Empresarial_2ed_web.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Institución Fernando de Aragon. (2021). *Etapas del proceso Administrativo* [Artículo en línea]. Fernando de Aragon.

Jiménez, R. (2017). *La motivación laboral y su influencia en la empresa* [Tesis de pregrado, Universidad de Valladolid]. <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/28636/TFG-O%201128.pdf?sequence=1>

Kalvel, M., Alex, I., & Devis, A. (2023). *The Impact Of Internal Control Systems On Management Of Public Funds In Local Government In Uganda. A Case Study Of Wakiso District Local Government*. 2, 333–340.

Koontz, H., & Weihrich, H. (2009). *Administración una perspectiva Global*. McGrawHill.

Lopez, L. (2019). *La comunicación en las organizaciones* [Tesis de pregrado, Universitat de Girona]. https://dugi-doc.udg.edu/bitstream/handle/10256/17161/LopezAnguloLaura_Treball.pdf?sequence=1

Lorenzo, J. (2008). *Jerarquía como competencia en la organización administrativa*. *Revista Aragonesa de Administración Pública*, 33, 189–216. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3215843>

Louffat, E. (2012). *Administración: Fundamentos del Proceso Administrativo* (tercera edición). ESAN.

Lucas, P. (2014). *Gestión de las Empresas por Procesos* [Tesis de pregrado, Escola Técnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona]. https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/23486/PFC_EOI_PLA_201406_Gesti%C3%B3n%20de%20las%20Empresas%20por%20Procesos.pdf

- Mallar, M. (2010). *La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente*. *Revista Científica "Visión de Futuro,"* 13(1). <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf>
- Maryel. (2007). *Cultura y valores Organizacionales* [Tesis de pregrado]. Universidad de Sonora.
- Millán, A., & Obando, J. (2015). *Evaluación del control interno según modelo Coso I en el área de la compañía tecnomillan S.A. en el año 2014* [Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana de Ecuador]. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9985/1/UPS-GT001114.pdf>
- MINTIC Colombia. (2019). *Guía de gestión de riesgos*. In *Gobierno de Colombia*. https://www.mintic.gov.co/gestionti/615/articles-5482_G7_Gestion_Riesgos.pdf
- Molinari, G., Alfonso, A., & Scaramellini, N. (n.d.). *Las Áreas Funcionales en las Organizaciones* (Universidad Nacional de la Plata, Ed.). Editorial Universidad de la Plata. Retrieved March 17, 2024, from https://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/69362/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Morales, J., & Perez, D. (2002). *Psicología Social*. Editorial Prentice Hall.
- Moreno, B. (2022). *Aplicación práctica de los objetivos empresariales y toma de decisiones* [Tesis de pregrado, Fundación Universitaria del Área Andina]. <https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/4524/Trabajo%20de%20Grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la Investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la tesis*. Ediciones de la U. https://drive.google.com/drive/folders/1JIdQFylFToVraY4Un4XaMo3_cnnNBUqP

- Orduña, D. (2022). *Fallas del control interno en la gestión empresarial presentes en las medianas empresas colombianas* [Tesis de especialización, Universidad Militar Nueva Granada].
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/43755/Ordu%C3%B1aGarzonDeisyJohana2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Otoo, F., Kaur, M., & Rather, N. (2023). *Evaluating the impact of internal control systems on organizational effectiveness*. *LBS Journal of Management & Research*, 21(1), 135–154. <https://doi.org/10.1108/LBSJMR-11-2022-0078>
- Palma, K., & Loor, G. (2024). *Sistema de Control Interno y su incidencia en la Gestión Administrativa de la Dirección Distrital 13D07 Chone - Flavio Alfaro – Salud*. 593 *Digital Publisher CEIT*, 9(1), 880–900. <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.1.2220>
- Paucar, N. (2020). *El vínculo entre las fuentes de financiamiento y los indicadores de gestión financiera de las MIPYMES del sector de elaboración de productos alimenticios en la provincia de Tungurahua* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato].
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/30674/1/T4707ig.pdf>
- Pérez, J. (2021). *Control interno y su relación con la gestión administrativa del área de tesorería de la municipalidad distrital de llama, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán].
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9201/P%C3%A9rez%20huicahua,%20Johan%20Kennedy.pdf?sequence=1>
- Pro México. (2014). *Eslabón fundamental para el crecimiento en México*. In *Pymes*.
<http://www.promexico.gob.mx/negociosinternacionales/pymes-eslabon-fundamental-para-el-crecimiento-en-mexico.html>

- Puell, J. (2009). *La filosofía de la administración de Peter Drucker. Gestión En El Tercer Milenio*, 12(24), 49–53. <https://doi.org/10.15381/gtm.v12i24.8890>
- PWC. (2020). *Auditando la cultura de riesgo ¿Arte o Ciencia?* In *Boletín de Auditoría Interna*. a Línea de Servicios de Auditoría (Assurance) de Espiñeira, Sheldon y Asociados. <https://www.pwc.com/ve/es/auditoria-interna/boletin/assets/auditando-cultura-riesgo.pdf>
- Quispe, P. (2020). *Propuesta de sistema de control interno para mejorar el proceso de facturación en la EPS Marañón S.R.L. Jaén* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán].
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6657/Quispe%20Estela%20C%20Perla%20Edeli.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramos, V., & Saavedra, O. (2023). *La incidencia del financiamiento en la rentabilidad de las pequeñas empresas del Perú, sector comercio, estudio de caso en: EFSistemas E.I.R.L.- Ayacucho–2023. Divulgación Científica de Investigación y Emprendimiento*.
<https://www.dcie.org.pe/index.php/dcie/article/view/4/6>
- Rios, F., & Ibarra, R. (2022). *El control interno y la gestión administrativa en el área de tesorería de la zona registral nº 06 sede Pucallpa, 2021* [Tesis de pregrado]. Universidad nacional de Ucayali.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración*. Editorial Pearson.
- Romero, R., Nelson, R., Bethania, R., & Henry, B. (2009). *Programa de formación para incrementar la cultura de riesgo. Investigación y Desarrollo*, 17.
- Santillana, J. (2015). *Sistema de control interno* (tercera edición). Pearson.

- Santillana, J. (2022). *El control interno y la gestión administrativa del proyecto: 10233 de la empresa Mota Engil Perú S. A* [Tesis de pregrado, Universidad Continental].
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11159/1/IV_FCE_310_TE_Santillana_Condori_2022.pdf
- Schafrik, F. (2012). *La creación de la auditoría general y su incidencia en el mejoramiento externo del presupuesto* (2da ed.). EUDEBA.
- Serrano, P. (2017). *El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machal* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Machala].
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/11787/1/TTUACE-2017-CA-CD00153.pdf>
- Soledispa, S., & Zavala, M. (2022). *Control interno y la importancia en la gestión administrativa en la compañía San Miguel Chade, Manabí – Ecuador. Ecuadorian Science Journal*, 6(2). <http://portal.amelica.org/ameli/journal/606/6063133005/html/>
- Solis, S. (2021). *El control interno y su incidencia en la gestión administrativa de la empresa de transportes Marquito S.A.C. de la provincia de Huaraz, periodo 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote].
https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/32135/ADMINISTRATIVA_CONTROL_INTERNO_SOLIS_SOTELO_SUSANA_GUADALUPE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Terry, G., & Franklin, S. (1986). *Principios de administración* (México, D.F., Vol. 1). Panapo.
- Torres, J. (2016). *Control interno*. ULADECH.

UNAM. (n.d.). *Misión y Visión. Concepto e importancia* [Artículo en línea]. Universidad Nacional Autónoma de México.

Universidad Autónoma del Perú. (2023). *Conoce la importancia de la Administración Estratégica*. In *Autónoma*. <https://www.autonoma.pe/blog/importancia-administracion-estrategica/#:~:text=La%20Administraci%C3%B3n%20Estrat%C3%A9gica%20es%20la,que%20el%20negocio%20sig%20creciendo>.

Universidad Continental. (2024). *¿Qué es el proceso administrativo de la empresa?* In *Escuela de postgrado*. <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/que-es-el-proceso-administrativo-de-la-empresa>

UNODC. (2019). *Integridad y ética empresarial*. Serie de Módulos Universitarios. https://www.unodc.org/documents/e4j/IntegrityEthics/MODULE_11_-_Business_Integrity_and_Ethics_-_Spanish_v.pdf

Vilcarromero, L., & Vidal, M. (2023). *Política de compras*. In *UPN* (Vol. 01). LAUREATE Peru. <https://www.upn.edu.pe/sites/default/files/documentos/politica-de-compras.pdf>

Villacorta, A. (2018). *El control interno y su incidencia en la gestión administrativa de la municipalidad provincial de coronel portillo 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Alas Peruanas]. https://repositorio.uap.edu.pe/jspui/bitstream/20.500.12990/6998/1/Tesis_control%20interno_gesti%C3%B3n%20administrativa_incidencia_municipalidad%20Coronel%20Portillo.pdf

ANEXOS

- Anexo 01: Instrumento de recolección de datos
- Anexo 02: Procedimiento de validación y confiabilidad

ANEXO 01. INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

“UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN”

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE LA VARIABLE: SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Estimado participante,

Reciba un grato y cordial saludo, la presente guía de entrevista tiene como objetivo principal recolectar información sobre la investigación académica “**Sistema de control interno para modernizar las acciones administrativas de las microempresas comerciales del distrito de Huayllay, año 2023**”

Instrucciones: Evalúe cada afirmación marcando con una X, según su percepción en relación con sistema de control interno, donde:

'Totalmente en desacuerdo' (1), 'En desacuerdo' (2), 'Neutral' (3), 'De acuerdo' (4) y 'Totalmente de acuerdo' (5).

N°	Variable: Sistema de control interno	Escala de Valoración				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Ambiente de control						
1	¿Considera usted que, con la implementación de un sistema de control interno va a mejorar las acciones administrativas en su empresa?					
2	¿Cree usted que se observa una conducta ética y valores integrales con frecuencia en su empresa?					
3	¿Considera usted que hay una adecuada alineación entre las estrategias organizacionales y el sistema de control interno?					
4	¿Está usted de acuerdo que la dirección estratégica de la empresa está bien comunicada con todos los niveles de la organización?					
Dimensión 2: Evaluación de Riesgos						
5	¿Está usted de acuerdo que la empresa debe implementar técnicas para identificar riesgos potenciales externos e internos que pueden obstaculizar los objetivos propuestos?					
6	¿Está usted de acuerdo que se deben identificar y evalúan los riesgos potenciales de manera frecuente para minimizar errores en las acciones administrativas?					
7	¿Está usted de acuerdo que la empresa debe analizar los riesgos y tomar medidas correctivas para lograr la consecución de sus objetivos?					
8	¿Cree usted que se deben asignar recursos suficientes para el análisis y gestión de riesgos en la empresa?					
Dimensión 3: Actividades de control						

9	¿Considera usted que las políticas de desarrollo tecnológico contribuyen a fortalecer el sistema de control interno en su empresa?					
10	¿Está usted de acuerdo que se deben implementar adecuadamente las políticas de venta para garantizar un control interno eficaz?					
11	¿Considera usted que se monitorean las transacciones de venta para detectar posibles irregularidades?					
12	¿Cree usted que se realizan evaluaciones de riesgo antes de implementar nuevas tecnologías en la empresa?					
Dimensión 4: Información y comunicación						
13	¿Cree usted que se cumplen rigurosamente las normativas y regulaciones en su empresa?					
14	¿Está usted de acuerdo que el informe sobre el cumplimiento de labores y requerimiento de insumos, sea de calidad, pertinente, veraz y oportuna?					
15	¿Está usted de acuerdo que con la información de los resultados alcanzados se deben medir y comparar los objetivos y metas programados?					
16	¿Está usted de acuerdo que se debe fomentar la comunicación abierta y transparente entre los empleados y la dirección?					
Dimensión 5: Actividades de monitoreo						
17	¿Está usted de acuerdo que la empresa debe medir el grado de cumplimiento de forma periódica de los resultados, metas y objetivos trazados?					
18	¿Está usted de acuerdo que la empresa debe revisar y comparar los resultados actuales con los objetivos establecidos y tomar medidas correctivas de ser el caso?					
19	¿Está usted de acuerdo que se deben implementar rápidamente medidas correctivas ante desviaciones detectadas en el sistema de control interno?					
20	¿Está usted de acuerdo que se deben establecer protocolos claros para la implementación de medidas correctivas en la empresa?					

Gracias por su participación.

“UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN”

**INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE LA VARIABLE: ACCIONES
ADMINISTRATIVAS**

Estimado participante,

Reciba un grato y cordial saludo, la presente guía de entrevista tiene como objetivo principal recolectar información sobre la investigación académica **“Sistema de control interno para modernizar las acciones administrativas de las microempresas comerciales del distrito de Huayllay, año 2023”**

Instrucciones: Evalúe cada afirmación marcando con una X, según su percepción en relación con las acciones administrativas, donde:

'Totalmente en desacuerdo' (1), 'En desacuerdo' (2), 'Neutral' (3), 'De acuerdo' (4) y 'Totalmente de acuerdo' (5).

N°	Variable: Acciones administrativas	Escala de Valoración				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Planificación						
1	¿Considera usted que las estrategias de planificación son claras y orientadas hacia el logro de objetivos en su empresa?					
2	¿Está usted de acuerdo que se deben establecer metas específicas y medibles para guiar la planificación en su microempresa?					
3	¿Está usted de acuerdo que la empresa debe contar con un direccionamiento estratégico (Visión, Misión y Valores) correctamente establecidos?					
4	¿Esta usted de acuerdo que la empresa debe contar con políticas claras para el desarrollo de sus actividades?					
5	¿Considera usted que las políticas establecidas en la planificación son coherentes con los valores y principios de la empresa?					
Dimensión 2: Organización						
6	¿Está usted de acuerdo que la estructura organizativa está bien jerarquizada y definida en su empresa?					
7	¿Está usted de acuerdo que la empresa debe contar con políticas claras y procesos bien definidos para el óptimo desarrollo de sus actividades?					
8	¿Está usted de acuerdo que las funciones y responsabilidades de cada empleado deben estar claramente definidas para lograr la consecución de objetivos?					
9	¿Está usted de acuerdo que en su empresa se debe promover un ambiente de trabajo colaborativo y de apoyo entre los equipos?					

10	¿Está usted de acuerdo que en la empresa se deben implementar mejoras continuas para aumentar la eficiencia y calidad?					
Dimensión 3: Dirección						
11	¿Está usted de acuerdo que la empresa debe evaluar todas las alternativas y analizar las situaciones antes de tomar decisiones?					
12	¿Está usted de acuerdo que se debe fomentar la participación de los empleados en el proceso de la toma de decisiones?					
13	¿Está usted de acuerdo que se deben reconocer y valorar adecuadamente los logros y contribuciones de los empleados de su empresa?					
14	¿Está usted de acuerdo que la comunicación entre la dirección y los empleados deben ser abierta y transparente para tomar acciones administrativas correctas?					
15	¿Está usted de acuerdo que se debe proporcionar una supervisión efectiva para guiar y apoyar el trabajo de los empleados en su microempresa?					
Dimensión 4: Control						
16	¿Está usted de acuerdo que la empresa debe establecer normas y estándares claros para evaluar el desempeño de sus actividades comerciales?					
17	¿Está usted de acuerdo que la empresa debe medir el cumplimiento de forma periódica de los resultados esperados, las metas y objetivos trazados?					
18	¿Está usted de acuerdo que la empresa debe realizar auditorías periódicas para evaluar la efectividad de los controles internos?					
19	¿Está usted de acuerdo que los sistemas de control interno es una herramienta efectiva y útil para tomar acciones administrativas de manera correcta?					
20	¿Esta usted de acuerdo que la empresa debe contar con indicadores claramente definidos que ayuden a modernizar las acciones administrativas?					

Gracias por su participación.

ANEXO N° 2 PROCEDIMIENTO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO CON EL ALFA DE CRONBACH

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	41	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	41	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,917	,915	40

Nota. El alfa de Cronbach se ejecutó con una muestra piloto.

Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
¿Considera usted que, con la implementación de un sistema de control interno va a mejorar las acciones administrativas en su empresa?	4,15	1,216	41
¿Cree usted que se observa una conducta ética y valores integrales con frecuencia en su empresa?	4,39	1,093	41
¿Considera usted que hay una adecuada alineación entre las estrategias organizacionales y el sistema de control interno?	4,32	1,171	41
¿Está usted de acuerdo que la dirección estratégica de la empresa está bien comunicada con todos los niveles de la organización?	4,34	1,237	41
¿Está usted de acuerdo que la empresa debe implementar técnicas para identificar riesgos potenciales externos e internos que pueden obstaculizar los objetivos propuestos?	4,41	1,140	41
¿Está usted de acuerdo que se deben identificar y evaluar los riesgos potenciales de manera frecuente para minimizar errores en las acciones administrativas?	4,46	,977	41
¿Está usted de acuerdo que la empresa debe analizar los riesgos y tomar medidas correctivas para lograr la consecución de sus objetivos?	4,24	1,113	41
¿Cree usted que se deben asignar recursos suficientes para el análisis y gestión de riesgos en la empresa?	4,27	1,073	41

¿Considera usted que las políticas de desarrollo tecnológico contribuyen a fortalecer el sistema de control interno en su empresa?	4,24	1,044	41
¿Está usted de acuerdo que se deben implementar adecuadamente las políticas de venta para garantizar un control interno eficaz?	4,24	1,261	41
¿Considera usted que se monitorean las transacciones de venta para detectar posibles irregularidades?	4,44	1,097	41
¿Cree usted que se realizan evaluaciones de riesgo antes de implementar nuevas tecnologías en la empresa?	4,39	,972	41
¿Cree usted que se cumplen rigurosamente las normativas y regulaciones en su empresa?	4,32	,986	41
¿Está usted de acuerdo que el informe sobre el cumplimiento de labores y requerimiento de insumos, sea de calidad, pertinente, veraz y oportuna?	4,32	1,011	41
¿Está usted de acuerdo que con la información de los resultados alcanzados se deben medir y comparar los objetivos y metas programados?	4,49	1,052	41
¿Está usted de acuerdo que se debe fomentar la comunicación abierta y transparente entre los empleados y la dirección?	4,46	1,075	41
¿Está usted de acuerdo que la empresa debe medir el grado de cumplimiento de forma periódica de los resultados, metas y objetivos trazados?	4,37	1,178	41
¿Está usted de acuerdo que la empresa debe revisar y comparar los resultados actuales con los objetivos establecidos y tomar medidas correctivas de ser el caso?	4,15	1,108	41
¿Está usted de acuerdo que se deben implementar rápidamente medidas correctivas ante desviaciones detectadas en el sistema de control interno?	4,07	1,170	41
¿Está usted de acuerdo que se deben establecer protocolos claros para la implementación de medidas correctivas en la empresa?	4,17	1,160	41
¿Considera usted que las estrategias de planificación son claras y orientadas hacia el logro de objetivos en su empresa?	4,49	,898	41
¿Está usted de acuerdo que se deben establecer metas específicas y medibles para guiar la planificación en su microempresa?	4,37	,994	41
¿Está usted de acuerdo que la empresa debe contar con un direccionamiento estratégico (Visión, Misión y Valores) correctamente establecidos?	4,59	,774	41
¿Esta usted de acuerdo que la empresa debe contar con políticas claras para el desarrollo de sus actividades?	4,49	,952	41
¿Considera usted que las políticas establecidas en la planificación son coherentes con los valores y principios de la empresa?	4,41	,999	41
¿Está usted de acuerdo que la estructura organizativa está bien jerarquizada y definida en su empresa?	4,56	,896	41
¿Está usted de acuerdo que la empresa debe contar con políticas claras y procesos bien definidos para el óptimo desarrollo de sus actividades?	4,07	1,034	41
¿Está usted de acuerdo que las funciones y responsabilidades de cada empleado deben estar claramente definidas para lograr la consecución de objetivos?	4,39	,833	41
¿Está usted de acuerdo que en su empresa se debe promover un ambiente de trabajo colaborativo y de apoyo entre los equipos?	4,24	1,090	41
¿Está usted de acuerdo que en la empresa se deben implementar mejoras continuas para aumentar la eficiencia y calidad?	4,49	,779	41

¿Está usted de acuerdo que la empresa debe evaluar todas las alternativas y analizar las situaciones antes de tomar decisiones?	4,56	,950	41
¿Está usted de acuerdo que se debe fomentar la participación de los empleados en el proceso de la toma de decisiones?	4,59	,948	41
¿Está usted de acuerdo que se deben reconocer y valorar adecuadamente los logros y contribuciones de los empleados de su empresa?	4,46	1,027	41
¿Está usted de acuerdo que la comunicación entre la dirección y los empleados deben ser abierta y transparente para tomar acciones administrativas correctas?	4,59	,921	41
¿Está usted de acuerdo que se debe proporcionar una supervisión efectiva para guiar y apoyar el trabajo de los empleados en su microempresa?	4,39	1,243	41
¿Está usted de acuerdo que la empresa debe establecer normas y estándares claros para evaluar el desempeño de sus actividades comerciales?	4,44	1,050	41
¿Está usted de acuerdo que la empresa debe medir el cumplimiento de forma periódica de los resultados esperados, las metas y objetivos trazados?	4,37	1,043	41
¿Está usted de acuerdo que la empresa debe realizar auditorías periódicas para evaluar la efectividad de los controles internos?	4,12	1,229	41
¿Está usted de acuerdo que los sistemas de control interno es una herramienta efectiva y útil para tomar acciones administrativas de manera correcta?	4,32	,986	41
¿Esta usted de acuerdo que la empresa debe contar con indicadores claramente definidos que ayuden a modernizar las acciones administrativas?	4,20	1,054	41

Estadísticas de elemento de resumen

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de elemento	4,359	4,073	4,585	,512	1,126	,020	40
Varianzas de elemento	1,108	,599	1,589	,990	2,654	,063	40
Covarianzas entre elementos	,239	-,418	1,126	1,545	-2,692	,102	40
Correlaciones entre elementos	,212	-,330	,897	1,227	-2,717	,073	40

Acuerdo en categorías individuales^a

Categoría de puntuación	Probabilidad condicional	Kappa	Asintótica			95% de intervalo de confianza asintótico	
			Error estándar	z	Sig.	Límite inferior	Límite superior
1	,255	,225	,006	40,239	,000	,214	,236
2	,187	,150	,006	26,825	,000	,139	,161
3	,138	,070	,006	12,433	,000	,059	,080
4	,277	,085	,006	15,285	,000	,075	,096
5	,684	,133	,006	23,871	,000	,123	,144

a. Los datos de muestra contienen 41 sujetos eficaces y 40 evaluadores.