



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**El control interno y la gestión empresarial en contexto de  
COVID-19, de empresas del sector servicios, San Miguel – Lima  
2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
CONTADOR PÚBLICO**

**AUTOR:**

Espinoza Carlos, Hugo Miguel (ORCID: 0000-0001-7212-6938)

**ASESOR:**

Dr. Horna Rubio, Abraham Josué (ORCID: 0000-0002-7846-3377)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN :**

Tributaria

**LIMA - PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

Este estudio está principalmente dedicado a Dios, a mis padres que son nuestra razón de ser, y mi esposa e hijas que son el motivo de mi esfuerzo.

## **Agradecimiento**

Para poder culminar esta tesis necesite de la ayuda de muchas personas, ante todo agradezco a Dios por haberme llevado por este camino profesional. Hugo y Laura, mis queridos padres, quienes me brindaron todo su apoyo moral y económico para que saliera adelante. Gracias por su paciencia.

A mi esposa y a mis hijas que son mi motivo de vida, por enseñarme que todo lo puedo lograr si me lo propongo.

Y a las demás personas que, de una u otra forma, me apoyaron en esta investigación, hago extensivo mi más sincero agradecimiento

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2. Variables y operacionalización .....	15
3.3. Población, muestra y muestreo .....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos .....	18
3.6. Método de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos .....	19
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN.....	32
VI. CONCLUSIONES .....	34
VII. RECOMENDACIONES .....	36
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1. Prueba de normalidad.....	26
Tabla 2. Influencia del control interno en la gestión administrativa.....	27
Tabla 3. Regresión lineal de la gestión administrativa.....	27
Tabla 4. Influencia del ambiente de control en la gestión administrativa.....	28
Tabla 5. Regresión lineal del ambiente de control.....	28
Tabla 6. Influencia de la evaluación de riesgos en la gestión administrativa.....	29
Tabla 7. Regresión lineal de la evaluación de riesgos.....	29
Tabla 8. Influencia de las actividades de control en la gestión administrativa.....	30
Tabla 9. Regresión lineal de las actividades de control.....	30
Tabla 10. Influencia de la información y comunicación en la gestión administrativa.....	31
Tabla 11. Regresión lineal de la información y comunicación.....	31
Tabla 12. Influencia de las actividades de supervisión en la gestión administrativa.....	32
Tabla 13. Regresión lineal de las actividades de supervisión.....	32

## Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Ambiente de control .....	21
Figura 2. Evaluación de riesgo .....	22
Figura 3. Actividades de control .....	22
Figura 4. Información y comunicación .....	23
Figura 5. Actividades de supervisión .....	24
Figura 6. Gestión operativa .....	24
Figura 7. Gestión financiera .....	25

## Resumen

El siguiente estudio “El control interno y la gestión empresarial en contexto de COVID-19, de empresas del sector servicios, San Miguel – Lima 2022”, la finalidad del presente es determinar la influencia entre el control interno y la gestión empresarial en contexto de COVID-19, de empresas del sector servicios, San Miguel – Lima 2022”. Para así responder al problema general: ¿De qué manera el control interno influye en la gestión empresarial en contexto de COVID-19, de empresas del sector servicios, San Miguel – Lima 2022?

El estudio se encuentra de forma causal – explicativo, desarrollado desde un enfoque cualitativo, así como su metodología, investigación que se desarrolló con una muestra de 35 trabajadores, donde se usó los siguientes instrumentos de validación, la efectividad y transparencia, usados de acuerdo a la redacción de los expertos, así como el *Alfa de Cronbach*, los instrumentos que se usaron fueron las encuestas, así como, los cuestionarios, mediante “escala de Likert” para las variables.

El estudio ha llegado a la conclusión debido a la *existencia de* “correlación positiva”, tal como reflejan los resultados encontrados “r- cuadrado” es decir se acepta que: el control interno influye significativamente en la gestión empresarial en contexto de COVID-19, de empresas del sector servicios, San Miguel – Lima 2022, De tal forma, se encontró la determinación del objetivo y la hipótesis de la investigación.

Palabras claves: control interno, gestión empresarial, control

## **Abstract**

The following study “internal control and business management in the context of COVID-19, of companies in the service sector, San Miguel – Lima 2022”, the purpose of which is to determine the influence between internal control and business management in the context of COVID-19, from companies in the service sector, San Miguel – Lima 2022”. In order to respond to the general problema: how does internal influence business management in the context of COVID-19, from companies in the service sector, San Miguel – Lima 2022?

The study is casual – explanatory, developed from a qualitative approach, as well as its methology, research that was developed with a simple of 35 workers, where the following validation instruments were used effectiveness and transparency, used according to the writing of the experts, as well as tha Alpha of Cronbach, the instruments that were used were the surveys, as well as, the questionnaires, by means of “Likert scale” for the variables.

The study has reached the conclusión due to the existence of “positive correlation”, as reflected in the results found “r-square tests”, that is, it is accepted that: internal control significantly influences business management in the context of COVID-19, of companies in the service sector, San Miguel – Lima 2022, In this way, the determination of the objective and the hypothesis of the investigation was foud.

Keywords: Internal Control, Business Management, Control.



## I. INTRODUCCIÓN

Para Controlar algo es ejercer influencia sobre él para lograr el resultado deseado. Los objetivos del control interno en la gestión empresarial son poner en orden cada una de las áreas y actividades que componen su organización y hacer que funcionen como se espera. Si aún no tiene un sistema de control comercial interno, ahora es el momento de aprender por qué es tan esencial y qué tipos de sistemas están disponibles para ayudarlo a realizar los cambios necesarios en su empresa.

Según lo redactado en el ámbito internacional referente al control interno en Cuba. Es relevante la importancia en los procesos de mejoramiento de los Estados y por eso procura de disminuir los riesgos de corrupción y búsqueda de las capacidades y operatividad en el control de los medios financieros, para alcanzar impactos favorables en las sociedades, permitiendo así sociedades más correctas, ecuanímes e integras.

Para México, el incremento de los estándares de cumplimiento aprobados tanto a nivel nacional como internacional, así como la dificultad y nivel de conocimiento requerido para realizar la gestión y control necesarios para lograr un perfecto cumplimiento de las normas del acuerdo, son factores que contribuyen a la dificultad y nivel de conocimientos requeridos para llevar a cabo la gestión y control necesarios para lograr un perfecto acatamiento de las normas de acuerdo.

Como resultado, demuestra que la mayoría de las empresas trabajan para lograr sus objetivos comerciales y enfrentan desafíos que los ponen en peligro; sin importar el tamaño de la empresa o el área geográfica en la que opera, obteniendo un proceso de control interno adecuado en el tiempo, que confronte la tecnología que utiliza y los cambios vertiginosos del medio.

A nivel mundial, se recomienda que las empresas utilicen buenas prácticas de auditoría, como el modelo de control interno COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway).

En cambio, en el ámbito Nacional, para tratar de factibilidad del negocio, las ganancias por necesidad deben “ser apropiado” para cubrir los gastos que

cometen las entidades para potenciar el trabajo y así “alcanzar” los beneficios de los accionistas. Uno de los errores garrafales del gobierno corporativo, sin mencionar el tamaño de la organización de la que estamos hablando, es agregar avances en la relación "ventas-costos y gastos" ignorando el aporte de la observación y experiencia corporativa, lo que revela fallas en el control interno.

El COSO establece el control interno como un proceso, decretado por las Juntas Directivas, los Altos Ejecutivos, y dirigido por todo el personal de la organización, con el objeto de brindar juicioso convencimiento en relación con el logro de los objetivos de la organización.

Por último, estas dificultades serán absueltas mediante un proceso integral de control interno que tenga un mejor manejo con la gestión empresarial del sector servicios, según la propuesta basada en la comprobación y análisis del sistema, es lograr alcanzar los objetivos de las empresas.

Particularmente se acepta que el mundo ha cambiado no solo por gestión empresarial, sino también por diversos aspectos sociales, culturales y la tecnología la cual la ha acelerado. La globalización económica atribuye a que las personas tengan muchas alternativas de consumo de bienes y algunos de servicios. Por lo tanto, se entiende que el precio de productos y servicios son factibles en muchas oportunidades, debido a que las empresas producen baja predisposición en la economía a manera que logran con eficacia los usuarios.

Por consiguiente, el **problema general** se propone como sigue: ¿De qué manera el control interno influye en la gestión empresarial en contexto de COVID-19, de empresas del sector servicios, San Miguel – Lima 2022?

De acuerdo con la justificación, se debe informar que el control interno es un implemento de uso gerencial para asociarla con la gestión empresarial. De tal manera, atribuyendo esfuerzos gerenciales para conseguir un impacto satisfactorio empleando manejos sanos, oportunos y beneficiosos en el sector servicios, San Miguel Lima 2022. Pero, la pandemia del COVID-19 cambio a nivel mundial en sus labores. En ese sentido, en Perú, la informalidad laboral retribuía

al 70% de las organizaciones: Para comienzos del mes de enero 2021, rodeaba el 80%. Sin embargo, en ese momento de tiempo, se perdieron millones de empleos.

Se plantea el **objetivo general**: Determinar de qué manera el control interno influye en la gestión empresarial en contexto de COVID-19, de empresas del sector servicios, San Miguel – Lima 2022;

Por consiguiente, se tiene como **hipótesis general** lo siguiente, el control interno influye significativamente en la gestión empresarial en contexto de COVID-19, de empresas del sector servicios, San Miguel – Lima 2022, así mismo las **hipótesis específicas**: El ambiente de control influye significativamente en la gestión empresarial en contexto de COVID-19, de empresas del sector servicios, San Miguel – Lima 2022; Si la evaluación de riesgos influye significativamente en la gestión empresarial en contexto de COVID-19, de empresas del sector servicios, San Miguel – Lima 2022; Si las actividades de control influye significativamente en la gestión empresarial en contexto de COVID-19, de empresas del sector servicios, San Miguel – Lima 2022; Si la información y comunicación influye significativamente en la gestión empresarial en contexto de COVID-19, de empresas del sector servicios, San Miguel – Lima 2022; Si las actividades de supervisión influye significativamente en la gestión empresarial en contexto de COVID-19, de empresas del sector servicios, San Miguel – Lima 2022;

Con respecto a la **Importancia** del tema a tratar fundamenta en el hecho de investigar, entender y realizar los métodos de control interno de las empresas, para contribuir los procesos empresariales, que sobrelleven un eficaz control.

## II. MARCO TEÓRICO

### **Antecedentes a Nivel Internacional**

(Cadena, n.d. 2017) publicado en la revista de administración UNIMEP en México, titulada: El rasgo del empleador y su conexión con las causas del triunfo organizacional en la MIPYME del Sector Servicios. Es una investigación concluyente, descriptiva, transversal y no experimental. En las últimas tres décadas, los servicios han crecido hasta convertirse en la industria financiera más importante del mundo. A demás, debido a que la muestra fue elegida por su conveniencia, es una investigación no probabilística. La novedad de los servicios, deben acoger el estado intangible relacionados al consumo, como los elementos de planificación, los factores de ventas, los trabajos del conocimiento de la investigación e información y las relaciones con el conocimiento.

Entre los hallazgos, parece que el nivel de educación que tengan los empresarios de las Mipymes del sector servicios estará en función de su disposición a considerar a un empleado y/o familiar como mano derecha en la organización. Existe un vínculo entre los años de experiencia de un emprendedor y la frecuencia con la que se capacita a los empleados, con el objetivo de compartir objetivos con los empleados para que todos estén en sintonía y entiendan el camino comercial de la empresa. Esto se ve reforzado por la formación profesional y práctica que permite a los empleados fortalecer sus habilidades.

(Gómez et al., n.d.) (2013) Internal Control System for the Improvement of Corporate Governance in Cuba. GECONTEC: Revista mundial de administración del entendimiento y el conocimiento. En el marco existente de la epidemia, además del estado del control interno y gestión empresarial competen a la restricción del progreso con firmeza a la renovación por el recurso humano.

(Manuel et al., 2017) El control interno como instrumento útil para una administración financiera y contable competente en las organizaciones bananeras del cantón Machala (Ecuador). En este aspecto los estados contables y operativos deben demostrar en la actualidad una ética y respaldo institucional, como el cumplimiento eficaz de los estados financieros.

(Espinoza Cruz et al., 2021). El procedimiento del control interno: Un instrumento para la optimización de la gestión empresarial en el sector servicios. Revista del Análisis de Contabilidad Accounting Power for Business. Para las empresas, es obligatorio alcanzar operaciones en el control interno con el objetivo de mejorar la gestión empresarial, principalmente, en la sección de servicios, como refleja en el estudio. A manera que las empresas relatan las finanzas e inventarios, de acuerdo a un método, se incita a defender sus criterios y medir con sistemas contables. Si se desarrollan estos dos motivos mínimos, el éxito será superior a lograr.

(Asfahani, 2021) Apoyo: Implicaciones contables de los resultados del coronavirus. La zona más afectada fue el sector servicio entre ellos: los hospedajes, los comedores, transporte aéreo y sector turismo, entre otros (PWC, 2020).

(Pamilys et al., 2019) El Control Interno, tiene como visión las normas contables, que realizó como precaución de observación. Los empresarios decidieron imaginar métodos con el propósito de amparar su productividad. Además, el Control Interno está creado en grupos: El ambiente de control, es parte del proyecto y verificación de la empresa, por otra parte, las actividades del control se encargan del desarrollo operacional y contable.

(Comas Rodríguez et al., 2020) Auditoría del control interno (4a ed.). Bogotá: ECOE Ediciones. Como referente el “control interno” es el sistema que está sumergido al compromiso de todos los miembros de una sociedad que tienen que estar comprometidos en el progreso de su misión y en la investigación de la limitación de su incompetencia. Con el fin de, necesitar medios utilizables y suficientes para efectuar los objetivos empresariales como capital humano y actividades contables.

(Alex Medina Giacomozzi & Pedro Severino González, 2014) Asignación de Responsabilidades: capital social de las organizaciones. Contabilidad y Negocios Sobre “responsabilidad funcional”, se ha considerado que mediante el punto de vista representa el rango en que se desarrolla el equipo de trabajo que da significado a la sociedad.

(Taborda Villamil, 2017) Planeación estratégica. México, D. F.: McGraw-Hill Interamericana. Con respecto a los recursos disponibles, ilimitada agrupación trata de tener firmeza con los insumos y la productividad para acortar su inseguridad frente a los proveedores; a la par, procuran poder vigilar sus gastos rentables para prevenir o librar mayor capital y tener la posibilidad de la subcontratación con la finalidad de concentrarse en la parte principal de sus cálculos.

(Sánchez Retiz & Rodríguez Bello, 2019) Punto de vista para la medida del efecto de la gestión del capital y éxito de comercio. Revista Científica Pensamiento y Gestión. El primordial elemento de la gestión es el personal. Por consiguiente, se debe promover su propio manejo de régimen para perdurar lo generado.

### **A Nivel Nacional**

En relación con eso, el efecto de la epidemia en la acción económica ha sido analizado por las medidas tomadas. La nación a pactado de apoyar económicamente al área industrial, tal es el caso del peruano, por los efectos del COVID-19, se promulgo cuarentena y toques de queda, los que creyeron Cese en la empresa y menos trabajo.

(Julio Quintana, 2021) En el caso del Control Interno y su impacto en la gestión del sector privado latinoamericano, Perú. Destacando Ciencias Contables y Administrativas. En cuanto al control interno, se ha afirmado que es útil para una variedad de propósitos, tanto económicos como operativos. Como resultado, está presente en todas las obligaciones de cualquier corporación.

(Glenny Del Castillo et al., n.d.) Propuesta de estructura de un sistema de control interno para mejorar la gestión operativa de una entidad empresarial. (Tesis de licenciatura, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú). El control interno favorece mejorar la dirección efectiva al descubrir defectos en el uso práctico. La observación, debe ser a conciencia teniendo en cuenta la autoridad accionada en los resultados económicos y financieros, como conclusión, fortalecer lógicamente sus metas en

función de crecimiento de una adecuada inspección de deberes, funciones y culminación estandarizados.

(Montes De Oca et al., 2018) La metodología del control interno contable y su dominio en la dirección administrativa de la organización financiera Christh.Al. SAC, año 2015. (Tesis de licenciatura, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Privada Antenor Orrego. Lima, Perú). En cuanto al efecto del control en la gestión empresarial es fundamental. En consideración al alcance del estado principal de la administración (en otras palabras, la contabilidad y su importancia donde el uso de su alcance es efectivo), la dirección administrativa implica inventario, venta, despacho, deudas, mediante el propósito cabe obtener nuestro desarrollo módico del producto.

(Roció Rojas et al., 2020) Alternativas en la teoría normativa: El caso de los monopolios naturales. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. En cuanto a la reducción de ineficiencias, se halla una valiosa cantidad de pautas entre lo preciso por una facultad y una compañía que le expone su investigación económica contable. El sector servicios informará y escogerá entre los beneficios principales de la empresa y el desarrollo de justificación de los usuarios del mercado, con la finalidad de mejorar fallas en la productividad o repartición.

(Tito Betancur et al., 2021) Análisis del mercado del banano: Vista total de febrero de 2020. En efecto, se vale de documentación, con informes de los estados contables en su último periodo o como noticia efectiva de manejo administrativo. Asimismo, las definiciones presentadas, cabe señalar exactitud sobre el entorno paralelo al análisis. La epidemia del COVID-19 perjudico el comercio textil del establecimiento de Gamarra; y el mercado alimenticio más fundamental, que forma al sector de La Parada. A causa, hubo escasez provisional alimentario y un ligero aumento con la caída del PBI, del 11,6% para el año 2020 en Perú.

(Rodrigo Estupiñan Gaitán, 2015) Llevara cabo un Sistema de Control Interno y su efecto en la Gestión económica de la Empresa Ferretería KONG SAC, Distrito de La Esperanza, año 2016. Trujillo. El Control Interno tiene un excesivo interés en la disposición gerencial y contable de una corporación. Lo cual asegura la integridad

del país frente a lo contable, contra las estafas, manteniendo una realidad y actividad de operaciones. Por consiguiente, involucra el motivo emprendedor y en su conjunto los esquemas de disposición y determinación tomada de modo interno en la organización con el término de defender sus bienes y confirmar la confianza de la investigación contable. Adicionalmente, la organización debe tener un buen plan de verificación para un alto método de control completo al deber activo proyectado para garantizar de manera apropiada la integridad de los informes contables y administrativos.

### **Bases Teóricas**

Según lo mencionado en las Normas Internacionales de Auditoría 265.6 (NIA: Comunicación de las deficiencias en el Control Interno a los Responsables Del Gobierno y a la Dirección de la entidad), se demuestra una falta de control interno cuando: “No hay un esencial control para evitar, o encontrar y modificar, adecuadamente las fallas en los informes financieros”, o cuando “un control está elaborado, se aplica y se ocupa de forma que no sirve para eludir, o descubrir y modificar deficiencias en los estados financieros oportunamente”.

Este trámite tiene como finalidad brindar **un sistema organizativo y asignación de responsabilidades** a las entidades, respecto a la realización de sus metas con los procedimientos, las referencias y la ejecución, mediante de tres características clave; **Operaciones de Confiabilidad** de los estados financieros, **efectividad y eficiencia** de los elementos, **Supervisión continua** de las normas y principios estables.

Por tal razón es primordial hacer pruebas parciales sobre la magnitud del control interno, para **evitar, identificar y remediar** apropiadamente las fallas de las supervisiones que puedan realizar o estropear la realización de los propósitos.

Mediante una **evaluación de riesgo**, es posible detectar si los controles de la entidad revelan fallas que puedan dañar su estabilidad financiera, al dificultar que el trabajador impida, perciba o arregle las faltas de aspecto apropiado.



Según Mantilla, control interno (2018, p.5-7) Auditoría de Control Interno, Bogotá, Colombia: Ecoe ediciones.” “Demostramos que el control interno se entiende y define de muchas maneras, y por lo tanto se aplica de varias maneras”. puede ser su mayor dificultad intrínseca, el autor escoge el de mayor éxito y reconocimiento internacional, COSO, que define el control interno como un proceso llevado a cabo por la junta directiva, la administración ejecutiva y demás miembros de la organización, con la objetivo de proporcionar una seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización, que son: la eficiencia y eficacia operativas, la confiabilidad de la información financiera, el cumplimiento de las normas y reglamentos y la salvaguarda de la actividad.

**Según Leonardo Mora**, contador público y auditor, es posible manifestar retrasos en la elaboración y entrega de informes, y aumento en las carencias de control. Debido a esta crisis mundial, como la merma de los ingresos, del empleo, donde el consumo se ha retraído, los importes se han alterado y los bienes han caído.

**Boris Forero**, contador público explica que, debido a la pandemia, las entidades están obrando distinto. Se demuestra el aumento de labores en casa o remoto, hay obstáculos para realizar desarrollos e inspecciones o retrasos en la elaboración de los mismos, problemas para la recepción de datos; y referente a la variación, suprimir o innovación de controles. «Por el COVID-19 ocurren retrasos en la elaboración y el envío de archivos, modificar en los principales controles, aumento en las ineficiencias de control, controles que deben ser modificados y permisos para ejecutar los procedimientos».

### **Teoría de gestión empresarial**

El término "gobierno corporativo " se refiere a un conjunto de unidades organizadas que trabajan juntas para lograr un objetivo determinado para una empresa, como fórmulas y tácticas que mejoran la productividad y la competitividad. Asistentes, administradores y gerentes están frecuentemente involucrados en este tipo de trabajo. La mejor forma de dirigir un negocio es contar con un buen y eficiente sistema de gestión, así como con una comunicación adecuada. Propuesta de estructura de un sistema de control interno para mejorar

la gestión operativa de una entidad empresarial. Planificación: Debe saber qué quiere hacer, cuándo quiere hacerlo, cómo quiere hacerlo y dónde quiere hacerlo. Organizar: Reunir todos los recursos de la empresa y hacer el mejor uso de ellos para lograr un ambiente de trabajo eficiente. Comunicación: Existe una relación agradable entre las partes.

“Asimismo, Atehortúa (2018, p.27) Sistema de gestión integral una sola gestión, un solo equipo, Medellín, Colombia: Universidad Antioquia”. “El término "control interno" se refiere al conjunto de planes, principios, normas, métodos, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una empresa con el fin de asegurar que todas las actividades, acciones y operaciones, así como la gestión de recursos e información, se llevan a cabo de conformidad con las normas legales y constitucionales aplicables.

El sector servicios se rige por una ley específica conocida como "Ley General de Cooperativas", la cual fue aprobada por Decreto Legislativo No. 085 en 1981. El D.S. 074-90-TR aprobó su Texto Ordenado único en su tipo. El Congreso de los Estados Unidos está ahora debatiendo una propuesta para una nueva ley cooperativa universal; sin embargo, se debe preservar la naturaleza, principios y funcionamiento de estas organizaciones.

Existen dos modos de funcionamiento, según la estructura de la cooperativa: 1. Cooperativa de usuarios: Cuando se forma una cooperativa de usuarios para prestar servicios a sus socios (por ejemplo, un servicio de compras combinadas (abastecimiento), un servicio de comercialización, un servicio de crédito, un servicio de educación, etc.). Los propietarios de la cooperativa son los usuarios físicos de los servicios prestados. 2. Cooperativa de Trabajadores: Cuando se forma una cooperativa para dar empleo a sus socios (una cooperativa en la que los socios se unen para trabajar juntos). En este caso, los propietarios de la cooperativa son las personas que trabajan para ella (socios-trabajadores).

### **Covid-19 en el Perú**

El Covid-19 ha tenido un impacto significativo en una variedad de áreas, tanto a nivel nacional como internacional, incluyendo salud, economía, social, laboral y tributaria, entre otras. Como resultado, es fundamental examinar las

consecuencias del Covid-19 en Perú. Por otra parte, los sectores económico y laboral se han visto severamente perjudicados como consecuencia de la existencia de restricciones comerciales. Como resultado, un gran número de familias peruanas han dejado de recibir ingresos como consecuencia de la interrupción temporal del trabajo, ya sea que trabajen para una empresa o como contratistas independientes. Aun así, el impacto se sintió con más fuerza entre los trabajadores informales, quienes carecen de apoyo económico además de sus responsabilidades del día a día. De igual forma, los trabajadores o empresas que se han visto más afectados son los asociados al comercio, servicios minoristas, artesanos, turismo, entre otros.

Por otro lado, el 10 de mayo del presente año, el diario oficial peruano El Peruano publicó el Decreto Legislativo No 1497, que modifica la Ley No 28976, Ley Marco de Licencia de Funcionamiento (Congreso de la República del Perú, 2020c). Este decreto fue aprobado por el Poder Ejecutivo y tiene como principal objetivo reducir el impacto económico del coronavirus en el país. Como resultado, este decreto brinda a las empresas la capacidad de modificar rápidamente el alcance de sus licencias de operación debido a que incluye la aprobación automática (Andina, 2020). Como resultado, se espera que una gran cantidad de organizaciones en todo el país cierren por falta de ingresos económicos, así como que se reduzca la cantidad de trabajadores desempleados a consecuencia del coronavirus.

En cuanto a las normas que lo rigen, el Decreto Supremo N° 009-2015-TR aprueba el Reglamento de la Ley N° 30036, que rige el teletrabajo (Congreso de la República del Perú, 2015). Ahora bien, es importante destacar dos principios claves asociados a esta modalidad de operación, los cuales son los siguientes:

- **Voluntariedad:** El empleador o la organización donde labora el empleado tiene la opción de cambiar el tipo de servicio brindado a la modalidad de teletrabajo en forma carácter voluntario, que requiere el consentimiento del nuevo teletrabajador.
- **Reversibilidad:** El empleador o la organización en la que labora el empleado tiene la facultad de regresar al teletrabajador a la modalidad tradicional de prestación de servicios previa al teletrabajo, que consiste en asistir en horario de oficina. Es

posible llevarlo a cabo si se determina que implementar el teletrabajo no le permitirá cumplir con sus objetivos.

### **Gestión de las Pymes**

Las Pymes representan aproximadamente el 4,8% de todos los negocios en Perú, siendo el 94,9 por ciento microempresas (Cámara de Comercio, 2019). Dicho de otro modo, casi todos los negocios de Perú forman parte de eso. En consecuencia, en el siguiente apartado se describe la gestión de las estrategias de promoción de la distribución en las Pymes, así como su gestión personal y financiera.

Por otro lado, en referencia a las estrategias de distribución de las Pymes en Per, se afirma que algunas de estas empresas distribuyen sus productos o servicios en el mismo lugar donde se realizan las ventas. En otras palabras, debido a que las pequeñas empresas no requieren la presencia de uno o más intermediarios para completar las entregas a los clientes, no siempre se requiere la presencia de uno o más intermediarios. Por el contrario, la distribución suele hacerse por cuenta propia.

### **Ambiente de control**

Según COSO 2013, “este componente se refiere al conjunto de estándares, procesos y estructuras que sirven de base para el desarrollo del control interno”, los cuales son definidos por la alta dirección.

### **Evaluación de riesgos**

según Mantilla (2018), ha sido diseñado principalmente para restringir los riesgos que afectan las actividades organizacionales”. La vulnerabilidad del sistema se evalúa mediante la investigación y análisis de los riesgos importantes y el punto en que el control activo los neutraliza. Para ello, se debe adquirir un conocimiento práctico de la organización y sus componentes con el fin de identificar los puntos débiles, centrándose en los riesgos tanto a nivel organizacional (interno y externo) como de actividad”.

### **Actividades de Control**

Según COSO (2013): “Son acciones establecidas en las políticas y procedimientos a fin de garantizar lo dispuesto por la alta dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos”

### **Información y comunicación**

La Tesis de Vallejos (2004) nos mencionan “que es necesario identificar, recoger y comunicar la información relevante de un modo y en un plazo tal que permitan a cada uno asumir sus responsabilidades. Los sistemas de información generan informes, que recogen información operacional, financiera y la correspondiente al cumplimiento, que posibilitan la dirección y el control de la empresa.

### **Supervisión permanente**

Comprende el conjunto de acciones para observar, examinar, inspeccionar las actividades del personal.

### **III. METODOLOGÍA**

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

##### **3.1.1 Tipo de investigación**

La observación de este análisis según la variable independiente “Control Interno” es de enfoque cualitativa y según la variable dependiente “gestión empresarial” es de enfoque cualitativa, de tal modo que, el procedimiento o agrupación de la investigación es de tipo Aplicada, CONCYTEC.

según Bonilla y Rodríguez, El objetivo principal es "calificar y describir el fenómeno social a partir de determinantes percibidos por los propios elementos dentro de la situación estudiada". Es decir, según este tipo de investigación, no se utilizan datos numéricos ni estadísticos a lo largo de la investigación, sino que se realiza un análisis a partir del problema identificado utilizando diversos elementos relacionados con el tema.

##### **3.1.2. Diseño de investigación**

El modelo de análisis propuesto es causal-explicativo al referir con asignatura, argumento, extensión y calidad de un contexto determinado. El diseño de esta investigación es no experimental y transversal. La investigación es considerada de diseño no experimental,

Hernández, et ál (2018) nos enseña que no se manipulan las variables, desarrollándose de acuerdo al contexto del estudio, donde se examina las variables y la correlación.

Según Arvelo, M. (2019) La investigación transversal es debido a que los datos se recopilan en un solo momento, el propósito de la investigación es describir variables y analizar su impacto en las interrelaciones en un momento dado.

### **3.2. Variables y operacionalización**

Según la indagación del estudio podemos decir que es causal, debido a que intenta aclarar las características, capacidades y aspectos fundamentales de las organizaciones e individuos que están vinculadas a la investigación. Permiten calibrar la información recolectada para luego describir, examinar y expresar minuciosamente las características de la apariencia basada en la indagación”.

El tipo de investigación es explicativo, ya que se ocupa de encontrar los sucesos a través de la correlación causa-efecto. Desde otra perspectiva la formación expone tanto en la implantación de proceso, como del efecto de la labor de investigación, por medio de la demostración de la hipótesis. Los resultados y las conclusiones se forman a través de amplio conocimiento”.

#### **3. 2.1. Variable 1: Control Interno**

##### **Definición Conceptual**

La variable control interno para el sector servicios será basado en las normas de gestión empresarial para los usuarios de centros comerciales y con atención al costo beneficio.

##### **Definición Operacional**

El control interno se define como el proceso de ejecución de la administración con el objetivo de evaluar operaciones específicas con seguridad razonable en tres categorías principales: eficacia y eficiencia operativa, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de políticas, leyes y estándares.

##### **Operacionalización de variables**

La variable control interno para el sector servicios se medirá con la aplicación de un cuestionario, el cual contiene preguntas por cada indicador de cada dimensión, dichas dimensiones fueron establecidas en base al trabajo

### **3.2.2. Variable 2: Gestión Empresarial**

#### **Definición Conceptual**

La gestión empresarial busca desarrollar estrategias que permitan el adecuado desarrollo, crecimiento y posicionamiento de la empresa. A tal efecto, el responsable de su ejecución deberá realizar un seguimiento personal de cada función que se lleve a cabo. Todo ello para asegurar la eficacia de las acciones y el logro de los resultados deseados. Asimismo, no podemos ignorar a la competencia porque son ellos los que están obligados a optimizar los procesos.

#### **Definición Operacional**

La variable gestión empresarial impulsa a toda disposición a conservar todos hechos relevantes con la determinación de tener un crecimiento organizacional. Debido a que se quiere obtener que el planeamiento empresarial esté relacionado por organizaciones eficaces, estructuradas y competente, que brinden un punto de vista más completo en su gestión.

### **3.2.3 Operacionalización de variables**

La variable gestión empresarial se medirá con la aplicación de un cuestionario, el cual contiene preguntas por cada indicador de cada dimensión, así mismo, las dimensiones fueron establecidas.

## **3.3. Población, muestra y muestreo**

### **3.3.1 Población**

Hernández, Fernández & Baptista (2010) "Población" se refiere a todos los casos que caen dentro de un determinado conjunto de criterios. Además, las poblaciones deben situarse en relación con sus características de contenido, ubicación y tiempo".



La población es un conjunto de individuos, limitado por el estudio que se define como la totalidad del fenómeno que se estudia, donde las unidades de población poseen una característica que se estudia y da origen a los datos de la investigación. Para atender las necesidades de la población, se han establecido dos empresas del sector servicios en la comuna de San Miguel para el cronograma 2022. De entre ellos, se escogieron 35 empleados de las áreas de contabilidad, recursos y tesorería. Había gerente y administradores entre los empleados

### **3.3.2 Muestra**

Hernández, Fernández y Baptista (2010) “En síntesis, la exposición es un subgrupo de la población”. Dicho de otro modo, es un subconjunto de elementos que pertenecen al grupo mayor definido por sus características, al que nos referimos como "población".

La muestra es el conjunto de empresas que se determina en la población, para determinar un hecho estadístico”. La muestra por indagar se recibe por causal-explicativo, puesto que a la situación contingente al COVID 19 que se aplica para la recopilación de información, será de 02 empresas Mypes del sector servicios, en el Distrito de San Miguel, periodo 2022. Muestreo tipo censal, por conveniencia. Se realizó la muestra del censo para que, con los criterios de selección se sumen e incluyan todos los elementos.

### **3.3.3 Unidad de Análisis**

Los operarios encargados del área contable de las entidades elegidas en la muestra que cumplan sus obligaciones y actividades por cada entidad para la elección del estudio de la empresa y en donde los datos serán recolectaron vía online.

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

### **3.4.1 Técnicas**

Tanto las técnicas como los métodos de recopilación de información son recursos para lo cual el indagador recauda datos para lograr las metas de la investigación". El método que se ejecutará en esta investigación será la Encuesta, teniendo como referencia al Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), que comprueba la explicación de la misma como un sistema que integra una labor de investigación descriptiva cuando el indagador suministra datos mediante un cuestionario estructurado y con preguntas diseñadas con antelación. Las preguntas y respuestas son fragmentos de la recopilación estadística que se usara para conocer el detalle de la población o muestra relacionadas con la investigación.

### **3.4.2 Instrumentos**

Barbaran, G. (2013). Las principales ventajas del cuestionario, son que "es la forma más flexible de obtener información, especialmente información específica sobre un tema". "En esta investigación, el cuestionario utilizó una escala médica detallada, que es una de las escalas más extensas que se utilizan en la investigación de mercados, como la escala de Likert".

En esta investigación se ha creado un formulario detallado con 20 preguntas de acuerdo al estudio. El desarrollo de la información se planificará utilizando la estadística descriptiva, para eso se desarrollará en los programas de Microsoft Word y Excel, y diapositivas en el PowerPoint, como apoyos tecnológicos.

### **3.5. Procedimientos**

- ✓ Se precisó el desarrollo de la muestra en la población, basada en 35 empleados de las empresas de servicios.
- ✓ Se examinó un conjunto de modelos de encuesta y se seleccionó una que fue adaptado y aprobado en el distrito de San Miguel.

- ✓ Se hicieron cambios en ciertas partes de la investigación y se determinó la manera de resultado de las 8 preguntas de Modelo original y se acomodó para aplicarlo en la propuesta.
- ✓ Se escogió algunas alternativas de respuesta: (1) Nunca, (2) Casi Nunca, (3) A Veces (4) Casi Siempre, (5) Siempre.
- ✓ La encuesta aplicada en las empresas de refrigeración, fue aceptado, evaluado y validado para el trabajo de investigación.
- ✓ Después de efectuar las encuestas, se registró los datos y se procesó las respuestas en el Microsoft Excel, efectuando un conjunto de métodos estadísticos a través de gráficas y tablas, lo cual se hará un informe detallado sobre análisis de información alusivo al control interno y la influencia en la gestión empresarial del sector comercial y sector servicios.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Todos los datos recopilados de los instrumentos que se utilizarán serán registrados al programa Microsoft Excel, donde se ejecutará todo el procesamiento de datos y tabulaciones, en donde se procederá con su codificación para iniciar el procesamiento. Luego con las puntuaciones totales se obtendrá gráficos y tablas detallados de las variables de la investigación tal como reflejan los resultados encontrados “r- cuadrado” en la cual se obtendrá la aplicación de los coeficientes de correlación precisos y el nivel de significancia.

Segun Berrospi Sairo, A. Rojas Ingaruca, N. (2021). El R-cuadrado es una medida práctica y aparentemente intuitiva de qué tan bien se ajusta un modelo lineal a un conjunto de observaciones. Aunque el R-cuadrado proporciona una estimación de la fuerza de la relación entre el modelo y la variable de respuesta, no proporciona una prueba formal de hipótesis para esta relación.

### **3.7. Aspectos éticos**

En este proyecto, se efectuó con principios de integridad: como honradez, objetividad y prudencia. obedeciendo las normas profesionales, se objetará

cualquier acto que desprestigie la argumentación del proyecto de investigación. La ética asocia a todos los trabajadores formales y especializados con valores como la responsabilidad, respeto y claridad en su rendimiento tanto en sus labores como en su vida diaria y los impulsa a ser honestos e intachables en todos sus actos como profesionales.

Holguin C, Cantero H. (2015). La "confianza" se define como "el grado en que un instrumento produce resultados consistentes e inteligibles", reiterando lo ya dicho.

Llallico, M. &Panez, M. (2018). Establecen que la confiabilidad se define como la capacidad de un instrumento para producir resultados consistentes independientemente de cuántas veces se utilice.

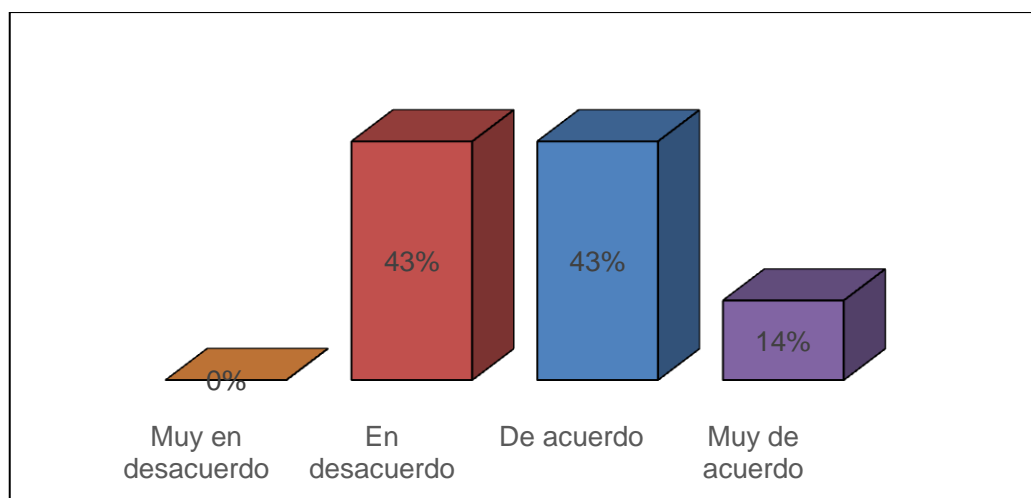
Malca, M. (2018). Para determinar la confiabilidad del cuestionario para la recolección de datos, los investigadores utilizaron el estadístico Alfa de Cronbach, que "evalúa la mediana de la correlación de una variable en la misma escala con las demás variables que la conforman, con el objetivo de determinar la consistencia interna de un instrumento de medición".

#### IV. RESULTADOS

Como parte de la investigación se ha realizado la recolección de datos mediante los cuestionarios, estructurados en base a las dimensiones e indicadores de las variables (control interno y gestión empresarial), los cuales fueron dirigidos a los 35 colaboradores de las instituciones determinadas en la muestra, a continuación, se presentan los resultados en las siguientes tablas y figuras, en función a los objetivos planteados en el estudio.

**Figura 1**

*Ambiente de control*

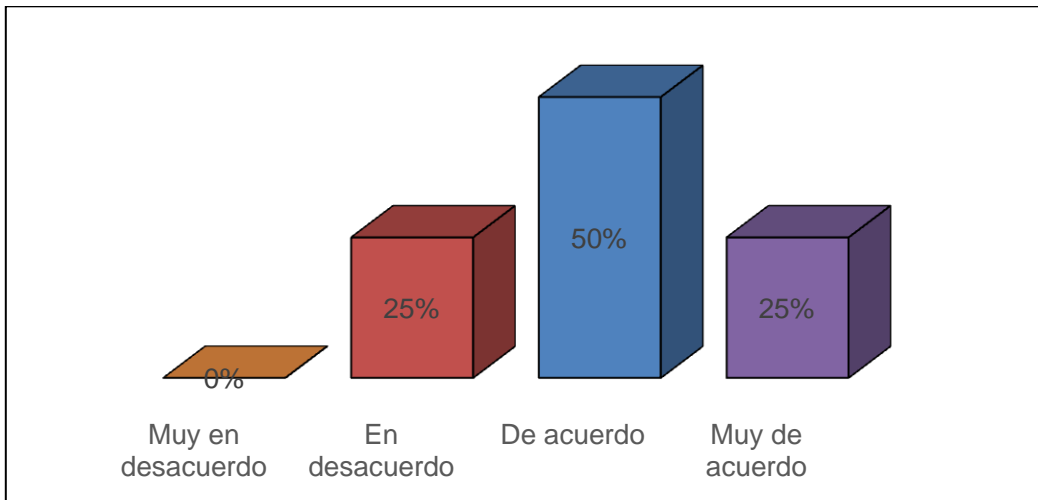


**Nota:** Base de datos del cuestionario de control interno

Conforme se evidencia en la figura del 100% de los participantes, el 43% están en desacuerdo/ de acuerdo con las actividades de control desarrolladas en las empresas del sector servicio, no obstante, una muestra menor del 14% manifiestan estar muy de acuerdo. Tales resultados se deben por la inadecuada acción de los responsables en la administración de los recursos, como el monitoreo en el cumplimiento de las normas y objetivos institucionales.

**Figura 2**

*Evaluación de riesgo*

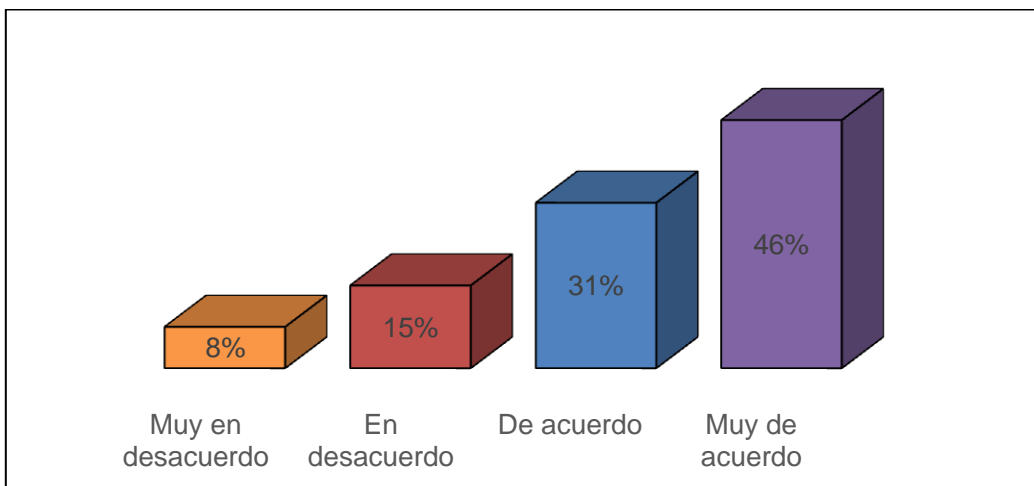


**Nota:** Base de datos del cuestionario de control interno

Según los datos obtenidos el 50% de los encuestados manifiestan estar de acuerdo con la evaluación de riesgos desarrolladas en las empresas del sector servicio, el 25% están muy de acuerdo y el 25% están en desacuerdo, esto debido porque la información procesada permite tomar decisiones más acertadas, ya que manejan objetivos adecuados y a su vez se percibe la presencia de controles de riesgo.

**Figura 3**

*Actividades de control*

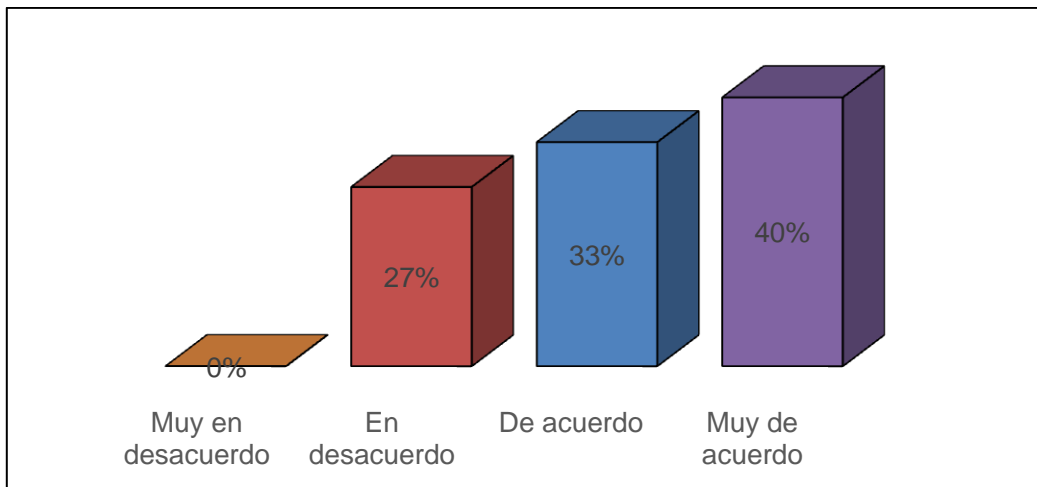


**Nota:** Base de datos del cuestionario de control interno

De acuerdo con los datos demostrados, el 46% de los participantes están muy de acuerdo con las actividades de control desarrolladas en las empresas del sector servicio, seguido de un 31% que siente estar de acuerdo, una muestra menor del 15% y 8% sienten estar en desacuerdo y muy en desacuerdo respectivamente. Estos resultados demuestran que la identificación, evaluación y documentación son eficientes las cuales inciden en los procesos automáticos de los sistemas tecnológicos.

**Figura 4**

*Información y comunicación*

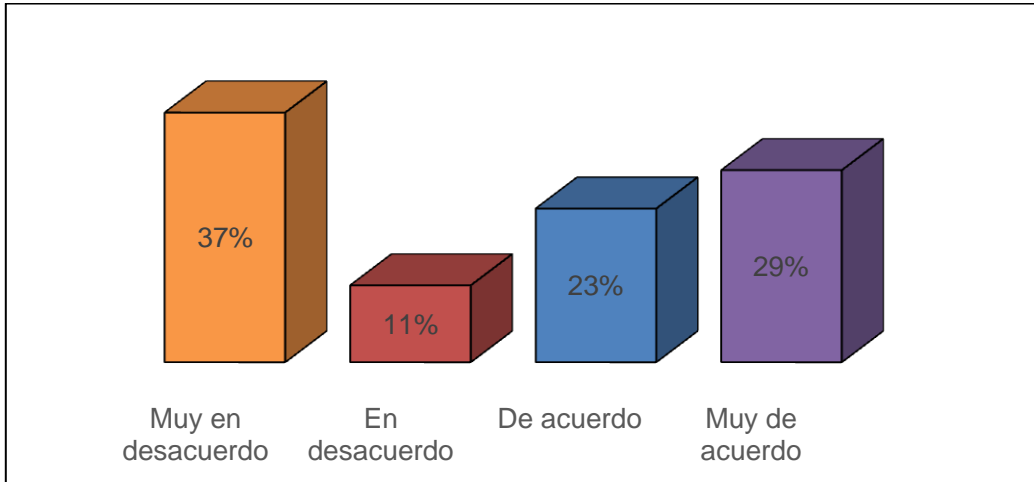


**Nota:** Base de datos del cuestionario de control interno

Conforme se evidencia en la figura del 100% de los participantes, el 40% están de acuerdo con las actividades de información y comunicación desarrolladas en las empresas del sector servicio, en vista que la información financiera es transparente, lo que garantiza la fiabilidad de la información, no obstante, el 33% se sienten de acuerdo y el 27% están en desacuerdo. Por otro lado, la comunicación es eficaz y efectiva en las reuniones, lo que sirve para informar, capacitar, reflexionar y tomar decisiones.

## Figura 5

### Actividades de supervisión



**Nota:** Base de datos del cuestionario de control interno

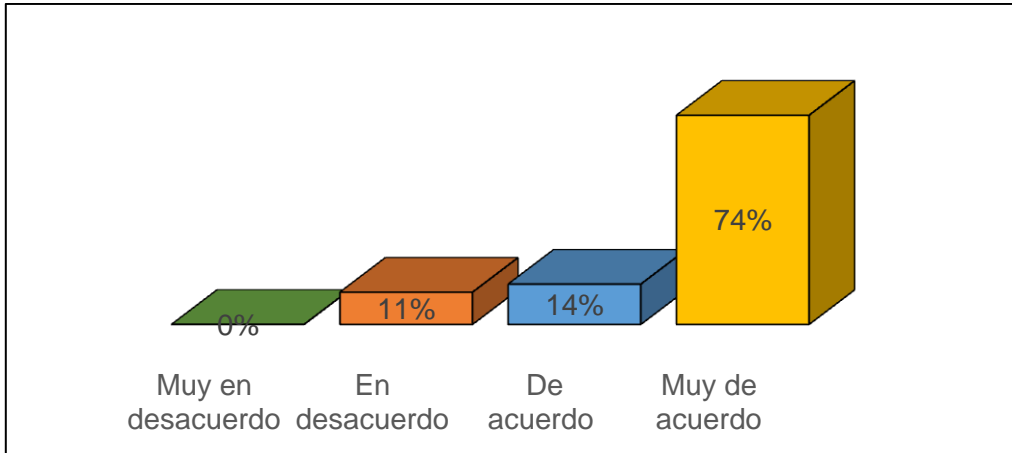
Según los datos obtenidos el 37% de los encuestados manifiestan estar muy en desacuerdo con las actividades de supervisión desarrolladas en las empresas del sector servicio, el 29% están muy de acuerdo, el 23% están de acuerdo y el 11% se sienten muy en desacuerdo, esto debido porque la identificación y supervisión no se efectúan de manera frecuente.

A continuación, se presentan resultados relacionadas a la gestión empresarial según las dimensiones que la integran

## Figura 6

### Gestión operativa



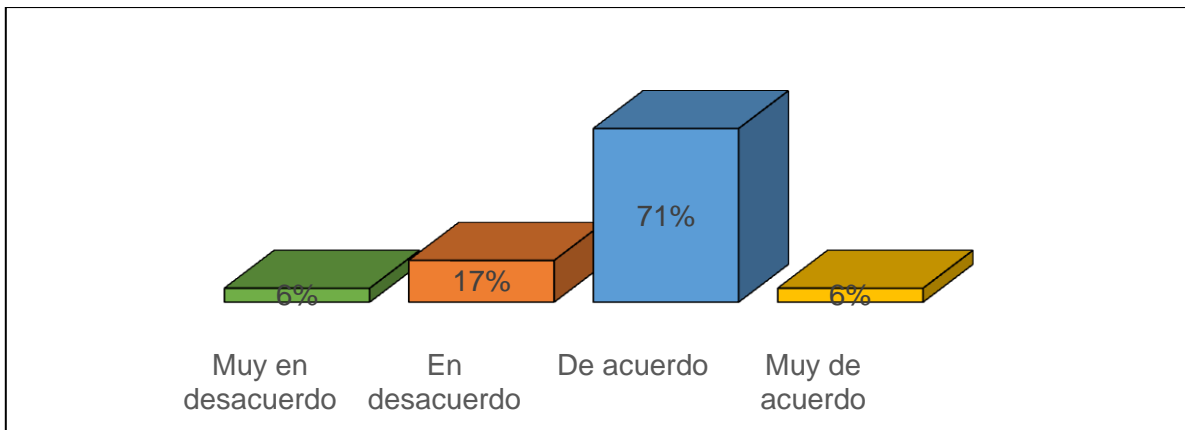


**Nota:** Base de datos del cuestionario de gestión empresarial

En lo que respecta a la gestión operativa desarrollada en las empresas del sector servicio, el 74% manifiesta estar muy de acuerdo dado que el nivel de eficiencia de las empresas estimadas en un periodo definido logra que se supere el nivel de ventas del anterior período, así también, los recursos de los que dispone la empresa están siendo utilizados eficientemente. Seguidamente, el 14% está de acuerdo y el 11% en desacuerdo.

### Figura 7

#### Gestión financiera



**Nota:** Base de datos del cuestionario de gestión empresarial

Finalmente, en lo que respecta a la gestión financiera, el 71% de los encuestados están de acuerdo, en vista que perciben que las ventas se analizan mediante una

evaluación técnica integrada, considerando costos directos e indirectos y se tiene un control de los costos directos e indirectos con el fin de obtener los resultados esperados. Por otro lado, el 17% están en desacuerdo y el 6% están muy de acuerdo y en desacuerdo.

**Tabla 1**  
**Prueba de normalidad**

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Control Interno	,970	35	,454
gestión empresarial	,853	35	,061

Tal como se visualiza en tabla 1, los datos provenientes de las variables control interno y gestión empresarial proceden de una distribución normal, en tal sentido, se empleará la prueba  $r$  de Pearson para la comprobación de las hipótesis planteadas en la investigación

## **PRUEBA DE HIPÓTESIS**

### **Comprobación de hipótesis general:**

El control interno influye significativamente en la gestión empresarial en contexto de COVID-19, de empresas del sector servicios, San Miguel – Lima 2022

$H_0$ : El control interno no influye significativamente en la gestión empresarial en contexto de COVID-19, de empresas del sector servicios, San Miguel – Lima 2022

H<sub>1</sub>: El control interno influye significativamente en la gestión empresarial en contexto de COVID-19, de empresas del sector servicios, San Miguel – Lima 2022

### Regla de decisión

Si el p-valor  $\geq 0,05$  se concluye H<sub>0</sub>

Si el p-valor  $< 0,05$  se concluye H<sub>1</sub>

**Tabla 2**

*Influencia del control interno en la gestión administrativa*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,593 <sup>a</sup>	0.352	0.333	3.261

a. Predictores: (Constante), Control Interno

Los datos muestran la existencia de una correlación entre las variables control interno y gestión administrativa, dado que, el coeficiente alcanzado fue  $r = 0,593$  que muestra una relación buena y aceptable.

**Tabla 3**

*Regresión lineal de la gestión administrativa*

Modelo		Coeficientes no estandarizados B	Desv. Error	Coeficientes estandarizados Beta	t	Sig.
1	(Constante)	10.197	3.492		2.920	0.006
	Control Interno	0.443	0.104	0.593	4.235	0.000

a. Variable dependiente: gestión empresarial

De acuerdo con la información expuesta en la tabla 3, la variable control interno influye en un 35% sobre la gestión administrativa. La ecuación resultante es igual a  $Y = 10.197 + 0.443X$ , es decir a medida que el control interno presente una tendencia mayor, la gestión administrativa aumentará 0.443. Por otro lado, el p-

valor (0,000) es menor a la significancia ( $\alpha=0,050$ ) es decir se acepta que el control interno influye significativamente en la gestión empresarial en contexto de COVID-19, de empresas del sector servicios, San Miguel – Lima 2022

### Comprobación de las hipótesis específicas:

#### Hipótesis específica 1

El ambiente de control influye significativamente en la gestión empresarial en contexto de COVID-19, de empresas del sector servicios, San Miguel – Lima 2022.

**Tabla 4**

*Influencia del ambiente de control en la gestión administrativa*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,106	0.011	-0.019	4.028

a. Predictores: (Constante), Ambiente de control

Según la tabla 3 la correlación entre el ambiente de control y la gestión administrativa es bajo, en vista que se obtuvo un coeficiente r igual a 0,106, lo cual demuestra que el grado de influencia presente un valor no apropiado.

**Tabla 5**

*Regresión lineal del ambiente de control*

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	24.011	1.459		16.454	0.000
	Ambiente de control	0.271	0.443	0.106	0.611	0.545

a. Variable dependiente: gestión empresarial

Según los datos obtenidos en la tabla 5, el ambiente de control no tiene una influencia sobre la gestión administrativa, por lo tanto, no se acepta la hipótesis planteada en la investigación.

### Hipótesis específica 2

Si la evaluación de riesgos influye significativamente en la gestión empresarial en contexto de COVID-19, de empresas del sector servicios, San Miguel – Lima 2022

**Tabla 6**

*Influencia de la evaluación de riesgos en la gestión administrativa*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,423	0.179	0.154	3.670

a. Predictores: (Constante), Evaluación de riesgos

Los datos muestran la existencia de una correlación entre la evaluación de riesgos y gestión administrativa, dado que, el coeficiente alcanzado fue  $r = 0,423$  que muestra una relación de nivel medio pero aceptable.

**Tabla 7**

*Regresión lineal de la evaluación de riesgos*

Modelo		Coefficientes no estandarizados B	Desv. Error	Coefficientes estandarizados Beta	t	Sig.
1	(Constante)	18.149	2.555		7.104	0.000
	Evaluación de riesgos	0.753	0.281	0.423	2.684	0.011

a. Variable dependiente: gestión empresarial

Se evidencia que la evaluación de riesgo tiene una influencia sobre la gestión administrativa del 18%. La ecuación que se genera a partir de los resultados es  $Y = 18.149 + 0.753X$ , es decir a medida que la evaluación de riesgo presente una

tendencia mayor, la gestión administrativa aumentará 0.453. Para un 95% de confianza se rechaza la H0 y acepta la H1, en vista que el p-valor (0,011) es menor a la significancia ( $\alpha=0,050$ ) es decir se acepta que la evaluación de riesgos influye significativamente en la gestión empresarial en contexto de COVID-19, de empresas del sector servicios, San Miguel – Lima 2022

### Hipótesis específica 3

Si las actividades de control influyen significativamente en la gestión empresarial en contexto de COVID-19, de empresas del sector servicios, San Miguel – Lima 2022

**Tabla 8**

*Influencia de las actividades de control en la gestión administrativa*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,226	0.051	0.023	3.946

a. Predictores: (Constante), Actividades de control

Según la tabla 3 la correlación entre el ambiente de control y la gestión administrativa es bajo, en vista que se obtuvo un coeficiente r igual a 0,226, lo cual demuestra que el grado de influencia presente un valor no apropiado.

**Tabla 9**

*Regresión lineal de las actividades de control*

Modelo		Coeficientes no estandarizados B	Desv. Error	Coeficientes estandarizados Beta	t	Sig.
1	(Constante)	21.187	2.786		7.606	0.000
	Actividades de control	0.623	0.466	0.226	1.336	0.191

a. Variable dependiente: gestión empresarial

Según los datos obtenidos en la tabla 9, las actividades de control no tienen una influencia sobre la gestión administrativa, asimismo el p-valor obtenido es mayor al 0.05, por lo tanto, no se acepta la hipótesis planteada en la investigación.

#### Hipótesis específica 4

Si la información y comunicación influye significativamente en la gestión empresarial en contexto de COVID-19, de empresas del sector servicios, San Miguel – Lima 2022

**Tabla 10**

*Influencia de la información y comunicación en la gestión administrativa*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,353	0.124	0.098	3.791

a. Predictores: (Constante), Información y comunicación

De acuerdo con los datos se evidencia la existencia de una correlación entre la información y comunicación con la gestión administrativa, dado que, el coeficiente alcanzado fue  $r = 0,353$  que muestra una relación de nivel medio pero aceptable.

**Tabla 11**

*Regresión lineal de la información y comunicación*

Modelo		Coeficientes no estandarizados B	Desv. Error	Coeficientes estandarizados Beta	t	Sig.
1	(Constante)	19.167	2.681		7.150	0.000
	Información y comunicación	0.996	0.460	0.353	2.164	0.038

a. Variable dependiente: gestión empresarial

Según los datos obtenidos, la Información y comunicación influyen en un 12% en la gestión administrativa. La ecuación que se genera a partir de los resultados es  $Y = 19.167 + 0.996X$ , es decir a medida que la información y comunicación presente una tendencia mayor, la gestión administrativa aumentará 0.996. De la misma

manera, para un 95% de confianza se rechaza la H0 y acepta la H1, en vista que el p-valor (0,038) es menor a la significancia ( $\alpha=0,050$ ) es decir se acepta que la información y comunicación influye significativamente en la gestión empresarial en contexto de COVID-19, de empresas del sector servicios, San Miguel – Lima 2022

### Hipótesis específica 5

Si las actividades de supervisión influyen significativamente en la gestión empresarial en contexto de COVID-19, de empresas del sector servicios, San Miguel – Lima 2022

**Tabla 12**

*Influencia de las actividades de supervisión en la gestión administrativa*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,326	0.106	0.079	3.830

a. Predictores: (Constante), Actividades de supervisión/monitoreo

De acuerdo con la tabla 12 la correlación entre las actividades de supervisión/monitoreo y la gestión administrativa es bajo, en vista que se obtuvo un coeficiente r igual a 0,326, lo cual demuestra que el grado de influencia presente un valor no apropiado.

**Tabla 13**

*Regresión lineal de las actividades de supervisión*

Modelo		Coeficientes no estandarizados B	Desv. Error	Coeficientes estandarizados Beta	t	Sig.
1	(Constante)	22.308	1.416		15.755	0.000
	Actividades de supervisión/monitoreo	1.026	0.518	0.326	1.979	0.056

a. Variable dependiente: gestión empresarial

Los datos obtenidos en la tabla 13 demuestran que las actividades de supervisión/monitoreo no tienen una influencia sobre la gestión administrativa,



asimismo el p-valor obtenido (0.056) es mayor al 0.05, por lo tanto, no se acepta la hipótesis planteada en la investigación.

## V. DISCUSIÓN

1. Según la prueba estadística se encontró que la existencia de una correlación entre las variables control interno y gestión administrativa, dado que, el coeficiente alcanzado fue  $r= 0,593$  que muestra una relación buena y aceptable, la variable control interno influye en un 35% sobre la gestión administrativa. La ecuación resultante es igual a  $Y=10.197 + 0.443X$ , es decir a medida que el control interno presente una tendencia mayor, la gestión administrativa aumentará 0.443. Por otro lado, el p-valor (0,000) es menor a la significancia ( $\alpha=0,050$ ) es decir se acepta que el control interno influye significativamente en la gestión empresarial en contexto de COVID-19, de empresas del sector servicios, San Miguel – Lima 2022
2. Para la prueba estadística de la hipótesis específica N°1 el índice de correlación entre el ambiente de control y la gestión administrativa es bajo, en vista que se obtuvo un coeficiente  $r$  igual a 0,106, lo cual demuestra que el grado de influencia presente un valor no apropiado. el ambiente de control no tiene una influencia sobre la gestión administrativa, por lo tanto, no se acepta la hipótesis planteada en la investigación.
3. La hipótesis específica N°2 se obtiene que existe correlación media dado que, el coeficiente alcanzado fue  $r= 0,423$  que muestra una relación de nivel medio pero aceptable. en vista que el p-valor (0,011) es menor a la significancia ( $\alpha=0,050$ ) es decir se acepta que la evaluación de riesgos influye significativamente en la gestión empresarial en contexto de COVID-19, de empresas del sector servicios, San Miguel – Lima 2022
4. De igual manera la hipótesis específica N°3, el grado de correlación entre el ambiente de control y la gestión administrativa es bajo, en vista que se obtuvo un coeficiente  $r$  igual a 0,226, lo cual demuestra que el grado de influencia presente un valor no apropiado, en vista que el p-valor obtenido es mayor al 0.05, por lo tanto, no se acepta la hipótesis planteada en la investigación es decir no se acepta que las actividades de control influyen significativamente en la gestión empresarial en contexto de COVID-19, de empresas del sector servicios, San Miguel – Lima 2022

5. De la misma manera la hipótesis específica N°4, el grado de correlación entre la información y comunicación con la gestión administrativa, dado que, el coeficiente alcanzado fue  $r= 0,353$  que muestra una relación de nivel medio pero aceptable, en vista que el p-valor (0,038) es menor a la significancia ( $\alpha=0,050$ ) es decir se acepta que la información y comunicación influye significativamente en la gestión empresarial en contexto de COVID-19, de empresas del sector servicios, San Miguel – Lima 2022
6. En la evaluación de la hipótesis específica N°5, el nivel de correlación encontrada entre las actividades de supervisión/monitoreo y la gestión administrativa es bajo, en vista que se obtuvo un coeficiente  $r$  igual a 0,326, lo cual demuestra que el grado de influencia presente un valor no apropiado, en vista que el p-valor (0.056) es mayor al 0.05, por lo tanto, no se acepta la hipótesis planteada en la investigación. es decir, no se acepta que las actividades de supervisión influyen significativamente en la gestión empresarial en contexto de COVID-19, de empresas del sector servicios, San Miguel – Lima 2022

## VI. CONCLUSIONES

1. La investigación tuvo por objetivo general Determinar qué el control interno influye en la gestión empresarial en contexto de COVID-19, de empresas del sector servicios, San Miguel – Lima 2022. El resultado obtenido de la prueba estadística señala una correlación la variable control interno influye en un 35% sobre la gestión administrativa, es decir a medida que el control interno presente una tendencia mayor, la gestión administrativa aumentará 0.443. Por otro lado, el p-valor (0,000) es menor a la significancia ( $\alpha=0,050$ ). Por lo que se establece que existe un nivel alto de relación entre el control interno y gestión empresarial de empresas del sector servicios.
2. El objetivo específico 1, determinar de qué manera el ambiente de control influye en la gestión empresarial, el resultado obtenido de la prueba estadística señala el 43% están en desacuerdo/ de acuerdo con las actividades de control desarrolladas en las empresas del sector servicio, no obstante, una muestra menor del 14% manifiestan estar muy de acuerdo. Tales resultados se deben por la inadecuada acción de los responsables en la administración de los recursos, como el monitoreo en el cumplimiento de las normas y objetivos institucionales.
3. En el objetivo específico 2, determinar la evaluación de riesgos en la gestión empresarial, el resultado obtenido de la prueba estadística señala el 49% de los encuestados manifiestan estar de acuerdo con la evaluación de riesgos desarrolladas en las empresas del sector servicio, el 26% están muy de acuerdo, el 23% están en desacuerdo y el 3% se sienten muy en desacuerdo, esto debido porque la información procesada permite tomar decisiones más acertadas, ya que manejan objetivos adecuados y a su vez se percibe la presencia de controles de riesgo.
4. En el objetivo específico 3, Diseñar las actividades del control en la buena gestión empresarial, el resultado obtenido de la prueba estadística el 43% de los participantes están muy de acuerdo con las actividades de control desarrolladas en las empresas del sector servicio, seguido de un 37% que siente estar de acuerdo, una muestra menor del 17% y 3% sienten estar en desacuerdo y muy en

desacuerdo respectivamente. Estos resultados demuestran que la identificación, evaluación y documentación son eficientes las cuales inciden en los procesos automáticos de los sistemas tecnológicos.

5. Para el objetivo específico 4, determinar la información y comunicación en la gestión empresarial, el resultado obtenido de la prueba estadística señala el 40% están de acuerdo con las actividades de información y comunicación desarrolladas en las empresas del sector servicio, en vista que la información financiera es transparente, lo que garantiza la fiabilidad de la información, no obstante, el 31% se sienten de acuerdo y el 29% están en desacuerdo. Por otro lado, la comunicación es eficaz y efectiva en las reuniones, lo que sirve para informar, capacitar, reflexionar y tomar decisiones.

El objetivo específico 5, Conocer actividades de supervisión en la gestión empresarial, el resultado obtenido de la prueba estadística señala el 37% de los encuestados manifiestan estar muy en desacuerdo con las actividades de supervisión desarrolladas en las empresas del sector servicio, el 29% están muy de acuerdo, el 23% están de acuerdo y el 11% se sienten muy en desacuerdo, esto debido

## VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la empresa “Refrigeración Oliveros S.R.L” asegurar la existencia del control interno para que pueda disminuir los riesgos y dar seguridad en los diferentes componentes que se encuentren dentro de la organización con la finalidad de mejorar la rentabilidad.
2. Se debe establecer correctos estándares, estructuras y procesos para mejorar el entorno de control dentro de la empresa “Equipamientos JOR S.A.C.” ya que es la base que permitirá obtener mayor rentabilidad.
3. Se recomienda a las empresas identificar y analizar cuáles son los riesgos internos y externos que tienen o pueda tener la organización haciendo uso del componente valoración de riesgos, con el fin de incrementar la rentabilidad.
4. La empresa de implementar las políticas y procedimientos previamente definidas, para que así se lleve a cabo de forma eficaz las actividades de control, logrando influir en la rentabilidad.
5. Se debe implementar una estrategia para informar y comunicar tanto al personal como a la junta directiva las directrices del control interno para que se lleven a cabo, trasladándole también la seriedad y responsabilidad que debe asumir el personal operativo, esto impactará positivamente en la rentabilidad.

6. La organización debe ejecutar una estrategia de supervisión y monitoreo de forma periódica a las actividades del personal para corregir cualquier falla que se pueda estar cometiendo así también en mejorar implementando nuevos procedimientos, realizando ello influirá en la rentabilidad.

## REFERENCIAS

- Alex Medina Giacomozzi, & Pedro Severino González. (2014). *RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL GENERACION DE CAPITAL SOCIAL DE LAS EMPRESAS*.
- ARVELO, M., ETAL., (2019). SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y PROFESIONALIZACIÓN DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS EN ECUADOR. DILEMAS CONTEMPORÁNEOS. EDUCACIÓN, POLÍTICA Y VALORES, MÉXICO.
- Asfahani, A. (2021). THE IMPACT OF COVID-19 ON THE DECISION MAKING FOR THE CUSTOMER RELATION MANAGEMENT IN THE MIDDLE EAST. In *Journal of Management Information and Decision Sciences* (Vol. 24, Issue 3).
- Barbaran, G. (2013). *IMPLEMENTACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DEL CUERPO GENERAL DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DEL PERÚ* (Tesis de pregrado), Universidad San Martín de Porras, Lima, Perú.
- Berrospi Sairo, A. Rojas Ingaruca, N. (2021). LAS FINTECH Y SU RELACION CON EL FINANCIAMIENTO EN LAS MYPES DE LA ASOCIACION MEGACENTRO CHOSICA 3000, 2021.
- Cadena, Z. L. (n.d.). *EL PERFIL DEL EMPRESARIO Y SU RELACIÓN CON LOS FACTORES DE ÉXITO EMPRESARIAL EN LA MIPYME DEL SECTOR SERVICIOS THE PROFILE OF THE BUSINESSMAN AND ITS RELATIONSHIP WITH THE FACTORS OF BUSINESS SUCCESS IN THE MSME OF THE SERVICES SECTOR*.

- Carlos Torres. (2011). MANUAL PARA LA GESTION EMPRESARIAL DE LAS COOPERATIVAS DE SERVICIOS.
- Comas Rodríguez, R., Campaña Muñoz, L., María, J., & Ayala, B. (2020). EVALUACIÓN DE LA EMPRESA SOBRE EL CONTROL INTERNO APLICANDO AHP NEUTROSÓFICO. In *REVISTA INVESTIGACION OPERACIONAL* (Vol. 41, Issue 5).
- Contreras A, Maria. (2020). ANALISIS DE NIIF PARA PYMES EN INVERSIONES MAGISTRALES EIRL LIMA 2020.
- Espinoza Cruz, M. A., Espinoza Gamboa, E. N., & Chumpitaz Caycho, H. E. (2021). Control interno y gestión empresarial de centros comerciales peruanos en tiempos de la actual pandemia (2020). *Contabilidad y Negocios*, 16(31), 57–70. <https://doi.org/10.18800/contabilidad.202101.004>
- Felipe Janica, Campos Juan Rafael, Rovira Carmen, Hernández. (2020). GUÍA EJECUTIVA CONSIDERACIONES CONTABLES Y FINANCIERAS BAJO COVID-19
- Glenny Del Castillo, D. de, Hermosa, A., Profesional Contabilidad, C. de, Finanzas, A. Y., Sánchez, B., & Carlo, J. (n.d.). *TESIS: PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: CONTADOR PÚBLICO ASESOR: UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y DE NEGOCIOS*. <https://orcid.org/0000-0002-0112-3593>
- Gómez, D., Blanca, S., Camping, B., & Conde Camilo, J. R. (n.d.). *El Sistema de Control Interno para el Perfeccionamiento de la Gestión Empresarial en Cuba (Internal Control System for the Improvement of Corporate Governance in Cuba)*. <https://eds.s.ebscohost.com/eds/delivery?sid=faa2c602-1cda-421f-90cd-ddb6fc8d9021%40redis&vid=6&ReturnUrl=https%3a%2f%2fed.s.ebsco...1/1>
- Holguin C, Cantero H. (2015). CONTRIBUCION A LA EVALUACION INTEGRADA DE LA GESTION EMPRESARIAL 7 CONTRIBUTION TO THE INTEGRATED ASSESSMENT OF BUSINESS MANAGEMENT.
- José Ignacio Castro; Alejandra Osorio. (2020). IMPACTO DEL COVID-19 EN LA GESTION DE COMPENSACION.



- Julio Quintana, P. del C. (2021). IMPORTANCIA DEL MODELO DE GESTIÓN EMPRESARIAL PARA LAS ORGANIZACIONES MODERNAS. *Revista Enfoques*, 4(16), 272–283. <https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v4i16.99>
- Llallico, M. & Panéz, M. (2018). *IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL INFORME COSO Y SU INFLUENCIA EN LA EFECTIVIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL DEL GOBIERNO REGIONAL DE JUNÍN* (2° ed.). Huancayo, Perú: Universidad Nacional del centro del Perú.
- Liliana Vega Becerra. (2017) *APLICACIÓN DE ESTRATEGIAS FINANCIERAS*.
- Madueño Mamani, Yuve T. () *SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA PARA LA EFICACIA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL TUPA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE REQUE*.
- Malca, M. (2018). *EL CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN FINANCIERA DE LAS EMPRESAS AGROINDUSTRIALES EN LIMA METROPOLITANA-2017*, Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Mantilla. (2018). *AUDITORIA DEL CONTROL INTERNO*, BOGOTÁ, COLOMBIA: ECOE EDICIONES. O. DA SILVA, R., (2002). *TEORÍAS DE LA ADMINISTRACIÓN*. BRASÍLIA, BRASIL: INTERNATIONAL THOMSON EDITORES S.A.
- Manuel, J., Gil, C., Espinosa Freire, E., & Galarza, C. E. A. (2017). *Estudios sobre las Culturas Contemporáneas* (Vol. 45). <http://www.diariopinion.com/primeraplana/verArticulo.php?id=882453>
- Montes De Oca, L. T., Dianelys, I., Rivera, N., Medina, A., & Li, L. (2018). *ARTÍCULO ORIGINAL Organización de los sistemas informativos para potenciar el control de gestión empresarial Information Systems Organization for Strengthening Business Management Control* (Vol. 12, Issue 1).
- Oficina de Control interno. (2020). *INFORME EVALUACION CONTROL INTERNO CONTABLE – VIGENCIA 2020*.
- Pamillys, M. M., Moreno, A., Génesis, K. M., Robles, Z., Juan, C. M., & Arandía, Z. (2019). *AUTHORS*.

- Rodriguez, R. & Vega, L. (2018). *DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA A & B REPRESENTACIONES S.R.L, CON EL FIN DE MEJORAR LOS PROCESOS OPERATIVOS - PERÍODO 2017*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Rodrigo Estupiñan Gaitán. (2015). *CONTROL INTERNO Y FRAUDES ANALISIS DE INFORME COSO*.
- Romeo R, Manuelli S, Abear S. (2021). *FAO'S WORK IN MOUNTAINS: BUILDING THE ROAD TO RECOVERY FOR MOUNTAIN PEOPLES*.
- Ruffner, J. (2014). *EL CONTROL INTERNO EN LAS EMPRESAS PRIVADAS. QUIPUKAMAYOC, 11(22), 81-87*.
- Sánchez Retiz, C. A., & Rodríguez Bello, L. Á. (2019). Toma de decisiones en empresas pequeñas que combinan varias actividades económicas. Construcción de un tablero de control. *Universidad & Empresa, 21(37), 228*. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.6762>
- Susana Lomparte Cruz, Carlos A. Herrera Abad. (2021). *EJES DEL CONTROL INTERNO, Y SU ASOCIACIÓN CON LA GESTIÓN DE TESORERÍA DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE FISCALIZACIÓN LABORAL, LIMA 2021*
- Taborda Villamil, A. M. (2017). *LA PLANEACION ESTRATEGICA Y LA GESTION POR RESULTADOS*.
- Tito Betancur, M., Huamán Espejo, M., & Mamani Benito, O. (2021). Factores asociados al cumplimiento de la normatividad de gestión de residuos municipales de Juliaca, Perú. *Apuntes Universitarios, 11(4), 203–215*. <https://doi.org/10.17162/au.v11i4.767>
- Valenzuela Chicaiza C, Carrera Cuesta P, Arias Collaguazo W. (2020). *EVALUACIÓN DEL LA RENTABILIDAD EN EL SUBSISTEMA DE OPERACIONES COMO CONTRIBUCION AL CONTROL INTERNO*

### Anexo 01: Matriz de consistencia

**TÍTULO DEL TEMA DE TESIS:** El control interno y la gestión empresarial en contexto de COVID-19, de empresas del sector servicios, San Miguel – Lima 2022

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
<p><b>Problema General</b> ¿De qué manera el control interno influye en la gestión empresarial en contexto de COVID-19, de empresas del sector servicios, San Miguel – Lima 2022?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar de qué manera el control interno influye en la gestión empresarial en contexto de COVID-19, de empresas del sector servicios, San Miguel – Lima 2022</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> El control interno influye significativamente en la gestión empresarial en contexto de COVID-19, de empresas del sector servicios, San Miguel – Lima 2022</p>	<p><b>Enfoque:</b> Cualitativo</p> <p><b>Tipo de investigación:</b> Aplicada</p>
<p><b>Problemas específicos:</b> ¿De qué manera el ambiente de control influye en la gestión empresarial en contexto de COVID-19, de empresas del sector servicios, San Miguel – Lima 2022?; ¿De qué manera la evaluación de riesgo influye en la gestión empresarial en contexto de COVID-19, de empresas del sector servicios, San Miguel – Lima 2022?; ¿De qué manera las actividades de control en la gestión empresarial en contexto de COVID-19, de empresas del sector servicios, San Miguel – Lima 2022?; ¿De qué manera la información y comunicación influye en la gestión empresarial en contexto de COVID-19, de empresas del sector servicios, San Miguel – Lima 2022?; ¿De qué manera se asocia las actividades de supervisión con la gestión empresarial en contexto de COVID-19, de empresas del sector servicios, San Miguel – Lima</p>	<p><b>Objetivos Específicos:</b> Determinar de qué manera el ambiente de control influye en la gestión empresarial en contexto de COVID-19, de empresas del sector servicios, San Miguel – Lima 2022; Determinar la evaluación de riesgos en la gestión empresarial en contexto de COVID-19, de empresas del sector servicios, San Miguel – Lima 2022; Diseñar las actividades del control en la buena gestión empresarial en contexto de COVID-19, de empresas del sector servicios, San Miguel – Lima 2022; Conocer el procedimiento financiero en la gestión empresarial en contexto de COVID-19, de empresas del sector servicios, San Miguel – Lima 2022; Conocer el procedimiento financiero en la gestión empresarial en contexto de COVID-19, de empresas del sector servicios, San Miguel – Lima 2022.</p>	<p><b>hipótesis específicas:</b> El ambiente de control influye significativamente en la gestión empresarial en contexto de COVID-19, de empresas del sector servicios, San Miguel – Lima 2022; Si la evaluación de riesgos influye significativamente en la gestión empresarial en contexto de COVID-19, de empresas del sector servicios, San Miguel – Lima 2022; Si las actividades de control influyen significativamente en la gestión empresarial en contexto de COVID-19, de empresas del sector servicios, San Miguel – Lima 2022; Si la información y comunicación influye significativamente en la gestión empresarial en contexto de COVID-19, de empresas del sector servicios, San Miguel – Lima 2022; Si las actividades de supervisión influyen significativamente en la gestión</p>	<p><b>Nivel de investigación:</b> Causal - Explicativo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental - Transversal</p> <p><b>Método de investigación:</b> Inductivo</p> <p><b>Población:</b> 35 trabajadores de la empresa Refrigeración oliveros S.R.L. y Equipamientos JOR S.A.C.</p> <p><b>Técnicas de recolección:</b> Encuesta</p>

2022?

empresarial en contexto de COVID-19, de  
empresas del sector servicios, San Miguel  
– Lima 2022

## Anexo 02: Matriz de Operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Control Interno	Proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la identidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización”	Comprende las decisiones y acciones que realiza la entidad a fin de gestionar mejor sus recursos, equipos y flujo de operaciones, en un sentido de cautela y supervisión que incluyen sanciones ante actos indebidos, así como mejoras en la eficiencia de las diversas áreas y niveles de la organización.	Ambiente de control	Sistema organizativo asignación de responsabilidades y niveles de autoridad control interno
			Evaluación de riesgo	Identificación de eventos análisis de riesgo
			Actividades de control	Eficacia y eficiencia de las operaciones confiabilidad de la información financiera cumpliendo de leyes y normas
			Información y comunicación	Información comunicación
			Actividades de supervisión	Supervisión continua
Gestión Empresarial	Esta función la suelen desempeñar consultores, directores y gerentes. La clave del éxito de un negocio depende en gran parte de una gestión eficiente, y un nivel de comunicación adecuado. Esto tiene que ayudar a identificar los factores que influyen en el mejor resultado de la empresa y también a encontrar problemas a tiempo para solucionarlos. Planificación: Debes tener claro el qué hacer, cuando hacerlo, cómo y dónde ejecutarlo.	La gestión empresarial es el conjunto de beneficios para la empresa, es decir, medidas y estrategias que buscan mejorar la productividad y la competitividad.	Gestión operativa	Objetividad y estrategias
				Rentabilidad
			Gestión financiera	Actividades contables
				Política empleada

## Anexo 03: Instrumentos de recolección

### Cuestionario que evalúa al control interno

El instrumento tiene como principal propósito dar a conocer el control interno y la gestión empresarial en contexto de COVID-19, de empresas del sector servicios, San Miguel – Lima 2022. Se le pide que lea cada interrogante de forma específica y seleccione la alternativa que mejor crea conveniente según la escala:

MD= Muy en desacuerdo    D= desacuerdo    A= Acuerdo    MA= Muy de acuerdo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Escala de medición			
		1	2	3	4
	<b>VARIABLE: CONTROL INTERNO</b>				
	<b>DIMENSIÓN 1: Ambiente de control</b>				
<b>1</b>	El personal que incide en actos de robos, fraudes, y otros son sancionados inmediatamente.				
<b>2</b>	El personal del área tiene comunicación efectiva debido a la formalización de las políticas de supervisión en recursos humanos.				
<b>3</b>	El personal del área de contable está maneja una estructura organizativa con líneas de responsabilidad apropiadas.				
<b>4</b>	El personal del área contable está debidamente capacitado y conoce sus funciones y responsabilidades				
	<b>DIMENSIÓN 2: Evaluación de riesgos</b>				
<b>5</b>	La preparación de estados financieros fiables previene la falsificación de información financiera y permite tomar decisiones más acertadas, ya que manejan objetivos adecuados.				
<b>6</b>	Existen controles de riesgos específicos y estos a su vez ayudan a reducirlos en un nivel considerable la gestión contable				
<b>7</b>	Se analiza los resultados de ejercicios anteriores con los de los competidores, para mejorar las tomas de decisiones.				
	<b>DIMENSIÓN 3: Actividades de control</b>				
<b>8</b>	Se comprueba la exactitud, totalidad y autorización de la información de cada actividad.				

9	Se identifica, evalúa y documentan eficientemente las incidencias de los procesos automáticos de los sistemas tecnológicos.				
<b>DIMENSIÓN 4: Información y comunicación</b>					
10	La información financiera es transparente, lo que garantiza la fiabilidad de la información				
11	La comunicación es eficaz y efectiva en las reuniones, lo que sirve para informar, capacitar, reflexionar y tomar decisiones.				
<b>DIMENSIÓN 5: Actividades de supervisión/monitoreo</b>					
12	Se identifica y se supervisan frecuentemente las áreas desde control interno				
<b>N°</b>	<b>VARIABLE: GESTION EMPRESARIAL</b>	<b>Escalas de medición</b>			
	<b>DIMENSION 6: Gestión operativa</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
13	La competencia de los empleados en la oferta de productos permite generar los ingresos previstos.				
14	El nivel de eficiencia de la empresa en un periodo definido logra que se supere el nivel de ventas del anterior período.				
15	Los recursos de los que dispone la empresa están siendo utilizados eficientemente.				
<b>DIMENSION 7: Gestión financiera</b>					
16	La empresa mide la eficiencia para generar rendimientos a partir de los aportes de los socios.				
17	Las utilidades netas obtenidas son asignadas convenientemente al capital únicamente propio.				
18	El patrimonio únicamente propio se vio incrementado debido a que se invirtió a principios de período.				
19	Las ventas se analizan mediante una evaluación técnica integrada, considerando costos directos e indirectos.				
20	Se tiene un control de los costos directos e indirectos con el fin de obtener los resultados esperados.				

## Anexo 04: Validación de instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Control de interno y Gestión Empresarial

MD= Muy en desacuerdo    D= desacuerdo    A= Acuerdo    MA= Muy de acuerdo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	<b>VARIABLE: CONTROL INTERNO</b>													
	<b>DIMENSIÓN 1: Ambiente de control</b>													
1	El personal que incide en actos de robos, fraudes, y otros son sancionados inmediatamente.			X				X					X	
2	El personal del área tiene comunicación efectiva debido a la formalización de las políticas de supervisión en recursos humanos.			X				X					X	
3	El personal del área de contable está maneja una estructura organizativa con líneas de responsabilidad apropiadas.			X				X					X	
4	El personal del área contable está debidamente capacitado y conoce sus funciones y responsabilidades			X				X					X	
	<b>DIMENSIÓN 2: Evaluación de riesgos</b>	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	Sugerencias
5	La preparación de estados financieros fiables previene la falsificación de información financiera y permite tomar decisiones más acertadas, ya que manejan objetivos adecuados.			X				X					X	
6	Existen controles de riesgos específicos y estos a su vez ayudan a reducirlos en un nivel considerable la gestión contable			X				X					X	
7	Se analiza los resultados de ejercicios anteriores con los de los competidores, para mejorar las tomas de decisiones.			X				X					X	
	<b>DIMENSIÓN 3: Actividades de control</b>	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	Sugerencias
8	Se comprueba la exactitud, totalidad y autorización de la información de cada actividad.			X				X					X	
9	Se identifica, evalúa y documentan eficientemente las incidencias de los procesos automáticos de los sistemas tecnológicos.			X				X					X	
	<b>DIMENSIÓN 4: Información y comunicación</b>	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	Sugerencias
10	La información financiera es transparente, lo que garantiza la fiabilidad de la información			X				X					X	
11	La comunicación es eficaz y efectiva en las reuniones, lo que sirve para informar, capacitar, reflexionar y tomar decisiones.			X				X					X	
	<b>DIMENSIÓN 5: Actividades de supervisión/monitoreo</b>	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	Sugerencias
12	Se identifica y se supervisan frecuentemente las áreas desde control interno			X				X					X	
	<b>VARIABLE: GESTION EMPRESARIAL</b>	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	Sugerencias
	<b>DIMENSION 6: Gestión operativa</b>													
13	La competencia de los empleados en la oferta de productos permite generar los ingresos previstos.			X				X					X	
14	El nivel de eficiencia de la empresa en un periodo definido logra que se supere el nivel de ventas del anterior periodo.			X				X					X	
15	Los recursos de los que dispone la empresa están siendo utilizados eficientemente.			X				X					X	
	<b>DIMENSION 7: Gestión financiera</b>	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	Sugerencias
16	La empresa mide la eficiencia para generar rendimientos a partir de los aportes de los socios.			X				X					X	
17	Las utilidades netas obtenidas son asignadas convenientemente al capital únicamente propio.			X				X					X	
18	El patrimonio únicamente propio se vio incrementado debido a que se invirtió a principios de período.			X				X					X	
19	Las ventas se analizan mediante una evaluación técnica integrada, considerando costos directos e indirectos.			X				X					X	
20	Se tiene un control de los costos directos e indirectos con el fin de obtener los resultados esperados.			X				X					X	

### Observaciones:

El instrumento cumple con los criterios de evaluación y puede ser aplicado.

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ X ]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador:    **GUSTAVO RAMIREZ GARCIA**    DNI: 01109463

Especialidad del validador: **METODÓLOGO**

Nº de años de Experiencia profesional:    **20 AÑOS**

Dr. Gustavo Ramirez Garcia  
DNI. 01109463

Lima, 04 de Marzo del 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Control de interno y Gestión Empresarial**

MD= Muy en desacuerdo    D= desacuerdo    A= Acuerdo    MA= Muy de acuerdo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
<b>VARIABLE: CONTROL INTERNO</b>															
<b>DIMENSIÓN 1: Ambiente de control</b>															
1	El personal que incide en actos de robos, fraudes, y otros son sancionados inmediatamente.				X				X					X	
2	El personal del área tiene comunicación efectiva debido a la formalización de las políticas de supervisión en recursos humanos.				X				X					X	
3	El personal del área de contable está maneja una estructura organizativa con líneas de responsabilidad apropiadas.				X				X					X	
4	El personal del área contable está debidamente capacitado y conoce sus funciones y responsabilidades				X				X					X	
<b>DIMENSIÓN 2: Evaluación de riesgos</b>		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	Sugerencias	
5	La preparación de estados financieros fiables previene la falsificación de información financiera y permite tomar decisiones más acertadas, ya que manejan objetivos adecuados.				X				X					X	
6	Existen controles de riesgos específicos y estos a su vez ayudan a reducirlos en un nivel considerable la gestión contable				X				X					X	
7	Se analiza los resultados de ejercicios anteriores con los de los competidores, para mejorar las tomas de decisiones.				X				X					X	
<b>DIMENSIÓN 3: Actividades de control</b>		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	Sugerencias	
8	Se comprueba la exactitud, totalidad y autorización de la información de cada actividad.				X				X					X	
9	Se identifica, evalúa y documentan eficientemente las incidencias de los procesos automáticos de los sistemas tecnológicos.				X				X					X	
<b>DIMENSIÓN 4: Información y comunicación</b>		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	Sugerencias	
10	La información financiera es transparente, lo que garantiza la fiabilidad de la información				X				X					X	
11	La comunicación es eficaz y efectiva en las reuniones, lo que sirve para informar, capacitar, reflexionar y tomar decisiones.				X				X					X	
<b>DIMENSIÓN 5: Actividades de supervisión/monitoreo</b>		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	Sugerencias	
12	Se identifica y se supervisan frecuentemente las áreas desde control interno				X				X					X	
<b>VARIABLE: GESTION EMPRESARIAL</b>															
<b>DIMENSION 6: GESTION OPERATIVA</b>		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	Sugerencias	
13	La competencia de los empleados en la oferta de productos permite generar los ingresos previstos.				X				X					X	
14	El nivel de eficiencia de la empresa en un periodo definido logra que se supere el nivel de ventas del anterior período.				X				X					X	
15	Los recursos de los que dispone la empresa están siendo utilizados eficientemente.				X				X					X	
<b>DIMENSION 7: GESTION FINANCIERA</b>		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	Sugerencias	
16	La empresa mide la eficiencia para generar rendimientos a partir de los aportes de los socios.				X				X					X	
17	Las utilidades netas obtenidas son asignadas convenientemente al capital únicamente propio.				X				X					X	
18	El patrimonio únicamente propio se vio incrementado debido a que se invirtió a principios de período.				X				X					X	
19	Las ventas se analizan mediante una evaluación técnica integrada, considerando costos directos e indirectos.				X				X					X	
20	Se tiene un control de los costos directos e indirectos con el fin de obtener los resultados esperados.				X				X					X	

**Observaciones:**

El instrumento cumple con los criterios de evaluación, por lo cual puede ser aplicado.

**Opinión de aplicabilidad:**     Aplicable [ X ]     Aplicable después de corregir [ ]     No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:**    VASQUEZ PINCHI MARISOL    DNI: 01119447

**Especialidad del validador:**    PRESUPUESTO

**Nº de años de Experiencia profesional:**    11 AÑOS


  
 C.P.C. Mag. Marisol Vasquez Pinchi
   
 MAT: 19-1706
   
 Cod. 052-078553

Lima, 04 de Marzo del 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Control de interno y Gestión Empresarial

MD= Muy en desacuerdo D= desacuerdo A= Acuerdo MA= Muy de acuerdo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>VARIABLE: CONTROL INTERNO</b>		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>DIMENSIÓN 1: Ambiente de control</b>														
1	El personal que incide en actos de robos, fraudes, y otros son sancionados inmediatamente.			X				X					X	
2	El personal del área tiene comunicación efectiva debido a la formalización de las políticas de supervisión en recursos humanos.			X				X					X	
3	El personal del área de contable está maneja una estructura organizativa con líneas de responsabilidad apropiadas.			X				X					X	
4	El personal del área contable está debidamente capacitado y conoce sus funciones y responsabilidades			X				X					X	
<b>DIMENSIÓN 2: Evaluación de riesgos</b>		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	Sugerencias
5	La preparación de estados financieros fiables previene la falsificación de información financiera y permite tomar decisiones más acertadas, ya que manejan objetivos adecuados.			X				X					X	
6	Existen controles de riesgos específicos y estos a su vez ayudan a reducirlos en un nivel considerable la gestión contable			X				X					X	
7	Se analiza los resultados de ejercicios anteriores con los de los competidores, para mejorar las tomas de decisiones.			X				X					X	
<b>DIMENSIÓN 3: Actividades de control</b>		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	Sugerencias
8	Se comprueba la exactitud, totalidad y autorización de la información de cada actividad.			X				X					X	
9	Se identifica, evalúa y documentan eficientemente las incidencias de los procesos automáticos de los sistemas tecnológicos.			X				X					X	
<b>DIMENSIÓN 4: Información y comunicación</b>		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	Sugerencias
10	La información financiera es transparente, lo que garantiza la fiabilidad de la información			X				X					X	
11	La comunicación es eficaz y efectiva en las reuniones, lo que sirve para informar, capacitar, reflexionar y tomar decisiones.			X				X					X	
<b>DIMENSIÓN 5: Actividades de supervisión/monitoreo</b>		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	Sugerencias
12	Se identifica y se supervisan frecuentemente las áreas desde control interno			X				X					X	
<b>VARIABLE: GESTION EMPRESARIAL</b>		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	Sugerencias
<b>DIMENSION 6: GESTION OPERATIVA</b>														
13	La competencia de los empleados en la oferta de productos permite generar los ingresos previstos.			X				X					X	
14	El nivel de eficiencia de la empresa en un periodo definido logra que se supere el nivel de ventas del anterior periodo.			X				X					X	
15	Los recursos de los que dispone la empresa están siendo utilizados eficientemente.			X				X					X	
<b>DIMENSION 7: GESTION FINANCIERA</b>		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	Sugerencias
16	La empresa mide la eficiencia para generar rendimientos a partir de los aportes de los socios.			X				X					X	
17	Las utilidades netas obtenidas son asignadas convenientemente al capital únicamente propio.			X				X					X	
18	El patrimonio únicamente propio se vio incrementado debido a que se invirtió a principios de periodo.			X				X					X	
19	Las ventas se analizan mediante una evaluación técnica integrada, considerando costos directos e indirectos.			X				X					X	
20	Se tiene un control de los costos directos e indirectos con el fin de obtener los resultados esperados.			X				X					X	

Observaciones:

El instrumento puede ser aplicado.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [ X ]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador: **ALICIA RAMIREZ FLORES DNI: 01160063**

Especialidad del validador: **TESORERÍA**

Nº de años de Experiencia profesional: **7 AÑOS**

GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN  
DIRECCIÓN REGIONAL DE AGRICULTURA  
ÁREA DE TESORERÍA

Lima, 04 de Marzo del 2022

CPC. Alicia Ramirez Flores  
MAT. N° 19 - 1793  
COD - 052 - 078547

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

### Anexo 05. Base de datos

N°	CONTROL INTERNO																	
	Ambiente de control				Evaluación de riesgos			Actividades de control		Información y comunicación		Supervisión	Puntuaciones					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	V1	D1	D2	D3	D4	D5
1	3	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	4	42	15	11	7	5	4
2	1	4	3	4	4	4	3	1	4	2	4	3	37	12	11	5	6	3
3	1	1	2	4	4	4	3	1	4	3	4	3	34	2	11	5	7	3
4	3	1	3	4	1	1	1	1	4	1	3	1	24	3	2	5	2	4
5	1	1	3	3	2	4	2	2	4	2	4	4	32	2	8	6	6	4
6	2	1	4	3	1	1	1	4	4	2	3	4	30	3	3	8	5	4
7	2	2	3	3	1	1	1	2	3	3	4	1	26	3	3	5	7	1
8	3	1	1	1	4	4	4	1	1	1	3	1	25	2	12	2	3	1
9	2	2	3	3	3	3	4	2	3	3	4	1	33	3	10	5	2	1
10	4	4	2	2	2	3	4	4	3	4	4	3	39	3	9	7	8	3
11	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	4	28	2	7	3	5	4
12	2	3	2	2	2	4	3	4	3	3	4	2	34	2	9	7	3	2
13	2	2	1	2	2	3	4	3	2	3	4	3	31	2	9	5	2	3
14	4	4	1	4	1	4	3	2	4	2	2	4	35	3	8	6	3	1
15	2	2	2	3	2	3	4	2	4	3	4	3	34	2	9	6	7	3
16	4	4	3	3	3	2	3	4	3	1	4	1	35	4	8	7	5	1
17	4	4	2	2	2	3	4	4	3	4	4	3	39	3	9	7	8	3
18	3	1	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	35	2	9	7	7	3
19	1	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	3	38	3	12	8	5	3
20	1	1	1	3	4	4	4	3	1	1	4	1	28	2	12	4	5	1
21	3	1	1	3	4	4	2	4	4	3	4	1	34	2	10	8	7	1
22	3	4	4	4	2	4	2	3	4	4	3	4	41	4	8	7	7	4
23	4	1	3	1	2	3	2	3	4	4	2	4	33	2	7	7	6	4
24	4	4	3	1	2	4	2	1	4	3	2	4	34	3	8	5	3	1
25	1	3	4	4	4	4	3	3	4	3	1	1	35	3	11	7	2	1
26	1	4	3	4	4	4	3	3	4	3	1	4	38	3	11	7	4	4
27	1	4	4	2	1	3	1	3	4	3	4	1	31	3	5	7	7	1
28	3	1	1	1	2	3	3	1	3	1	4	1	24	2	8	4	5	1
29	4	3	4	4	4	1	1	1	4	1	4	1	32	4	6	3	4	1
30	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	46	4	12	2	7	4
31	1	1	1	3	1	4	1	1	4	1	3	1	22	6	6	3	4	4
32	3	4	4	2	4	4	3	2	4	4	4	1	39	13	11	3	3	1
33	2	2	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	28	-2	4	4	4	2
34	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	28	8	10	4	4	2
35	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	28	8	10	4	4	2

<b>Escala</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Muy en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	12	43%
De acuerdo	12	43%
Muy de acuerdo	4	14%
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

<b>Escala</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Muy en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	25%
De acuerdo	2	50%
Muy de acuerdo	1	25%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

<b>Escala</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Muy en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	2	18%
De acuerdo	4	36%
Muy de acuerdo	5	45%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

<b>Escala</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Muy en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	4	27%
De acuerdo	5	33%
Muy de acuerdo	6	40%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

<b>Escala</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Muy en desacuerdo	13	37%
En desacuerdo	4	11%
De acuerdo	8	23%
Muy de acuerdo	10	29%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

N°	GESTIÓN EMPRESARIAL											
	Gestión operativa			Gestión financiera					Puntuaciones			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	Clasificación	V1	D1	D2
1	1	3	3	3	4	3	4	4	25	3	2	4
2	4	4	4	3	4	1	3	4	27	3	4	3
3	4	4	3	4	4	1	1	4	25	3	4	3
4	4	4	4	4	3	2	1	1	23	3	4	2
5	4	4	4	3	4	3	3	4	29	4	4	3
6	4	4	4	4	4	1	3	4	28	4	4	3
7	4	4	3	3	4	3	3	4	28	4	4	3
8	1	3	3	4	4	1	1	1	18	2	2	2
9	4	4	3	3	4	3	3	4	28	4	4	3
10	4	4	4	4	3	2	3	4	28	4	4	3
11	2	4	4	4	3	2	4	4	27	3	3	3
12	4	4	4	3	3	2	2	3	25	3	4	3
13	4	4	3	3	4	2	3	3	26	3	4	3
14	4	4	3	4	4	2	3	3	27	3	4	3
15	4	4	3	2	4	3	4	1	25	3	4	3
16	4	4	3	4	4	1	3	3	26	3	4	3
17	4	4	4	4	3	2	3	4	28	4	4	3
18	4	4	3	3	3	4	3	3	27	3	4	3
19	4	4	3	3	1	1	3	4	23	3	4	2
20	4	4	3	4	4	1	3	3	26	3	4	3
21	4	4	3	3	3	1	3	4	25	3	4	3
22	4	3	3	3	3	1	3	4	24	3	3	3
23	4	4	3	3	4	1	1	4	24	3	4	3
24	4	4	3	1	3	1	3	1	20	3	4	2
25	3	3	3	4	4	2	1	3	23	3	3	3
26	4	3	3	4	4	3	1	4	26	3	3	3
27	4	3	3	1	1	1	1	1	15	2	3	1
28	3	1	3	3	3	1	1	3	18	2	2	2
29	4	4	4	4	4	1	1	4	26	3	4	3
30	4	4	4	4	4	1	4	4	29	4	4	3
31	4	2	1	1	1	1	1	1	12	2	2	1
32	4	3	4	4	4	4	4	4	31	4	4	4
33	4	4	4	4	4	2	2	2	26	3	4	3
34	4	4	4	4	4	2	2	2	26	3	4	3
35	4	4	4	2	4	2	2	2	24	3	4	2

<b>Escala</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Muy en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	4	11%
De acuerdo	5	14%
Muy de acuerdo	26	74%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

<b>Escala</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Muy en desacuerdo	2	6%
En desacuerdo	6	17%
De acuerdo	25	71%
Muy de acuerdo	2	6%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>