



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Gerencia Estratégica y el Sistema Coso en las Empresas Comerciales
de Combustible distrito Miraflores 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

AUTOR:

Pérez García, Juliet (0000-0002-7837-3822)

ASESOR:

Mg. Leon Apac, Gabriel Enrique (0000-0002-6589-6675)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Auditoría

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

El presente trabajo es dedicado a mi amada hija Winnie, eres la motivación más grande para concluir este sueño y de mis ganas de superarme día a día. Con ello demostrarte que con constancia y perseverancia todo se alcanza.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por sobre todas las cosas, por brindarme sabiduría y no dejarme rendir a pesar de las circunstancias.

A todos los docentes, quienes con sus enseñanzas pude culminar este trabajo.

A mi amado esposo por confiar en mí y por su apoyo incondicional para poder culminar esta etapa universitaria.

Índice de contenidos

Carátula	
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	8
II. MARCO TEÓRICO	11
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y Diseño de investigación	18
3.2. Variables y operacionalización	19
3.3. Población, muestra y muestreo	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5. Procedimientos	23
3.6. Método de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN	41
VI. CONCLUSIONES	44
VII. RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS	46
ANEXOS	53
ANEXO 1: Matriz de consistencia	53
ANEXO 2: Cuestionario de las variables	54
ANEXO 3: Guía de entrevista al gerente de cada empresa comercial de combustible, Miraflores	56
ANEXO 4: Validación del instrumento	57

Índice de tablas

Tabla N° 1. Matriz de Operacionalización de Variables.....	19
Tabla N° 2. Población 1 de estudio	20
Tabla N° 3. Población 2 de estudio	20
Tabla N° 4. Estadísticas de fiabilidad del instrumento Gerencia estratégica y Sistema Coso	26
Tabla N° 5. Prueba de normalidad para ambas variables	26
Tabla N° 6. Criterios de la prueba no paramétrica Rho de Spearman	27
Tabla N° 7. Relación entre la Gerencia Estratégica y el Sistema Coso en las empresas comerciales de combustible, Miraflores 2021.....	28
Tabla N° 8. Relación entre el pensamiento estratégico y el control interno en las empresas comerciales de combustible, Miraflores 2021.....	29
Tabla N° 9. Relación entre la dirección estratégica y la consecución de los objetivos en las empresas comerciales de combustible, Miraflores 2021.	30
Tabla N° 10. Relación entre el pensamiento estratégico y el Sistema Coso en las empresas comerciales de combustible, Miraflores 2021.....	32
Tabla N° 11. Relación entre la dirección estratégica y el Sistema Coso en las empresas comerciales de combustible, Miraflores 2021.....	33

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general la relación existente de la Gerencia estratégica con el Sistema Coso de las empresas comerciales de combustible, Miraflores 2021. Se trabajó una metodología de tipo aplicada, de diseño no experimental transversal y de nivel correlacional, el cual permitió observar los acontecimientos ocurridos en el estudio en su contexto natural, para medir su nivel de relación en ambas variables. La muestra de estudio no probabilística estuvo conformada por 39 colaboradores de la empresa para su aplicación del cuestionario, además, tres gerentes de cada empresa que sumó valor al estudio a través de la entrevista. Los resultados obtenidos, manifiestan que la gerencia estratégica cuenta con un nivel eficiente con 71.8%, misma que fue valorada por dos dimensiones: pensamiento estratégico y la dirección estratégica; y el sistema Coso mantuvo un nivel eficiente con 64.1%, manifestando la misma valoración para el control interno y la consecución de los objetivos. Se concluye, que mediante la prueba rho de Spearman, se rechaza la hipótesis nula; pues la significancia bilateral fue menor al 0.05, con lo cual se consideró que existe una relación de grado alta y positiva con el Sistema Coso en las empresas comerciales de combustible, Miraflores 2021.

Palabras clave: gerencia estratégica, sistema coso, control interno, consecución de objetivos, dirección estratégica y pensamiento estratégico

ABSTRACT

The present research had as a general objective the existing relationship of the strategic Management with the Coso System of the commercial fuel companies, Miraflores 2021. An applied type methodology was used, of non-experimental cross-sectional design and of correlational level, which allowed to observe the events that occurred in the study in their natural context, to measure their level of relationship in both variables. The non-probabilistic study sample consisted of 39 employees of the company for their application of the questionnaire, in addition, three managers of each company who added value to the study through the interview. The results obtained show that strategic management has an efficient level with 71.8%, which was valued by two dimensions: strategic thinking and strategic direction; and the Coso system maintained an efficient level with 64.1%, showing the same assessment for internal control and the achievement of objectives. It is concluded that by means of Spearman's rho test, the null hypothesis is rejected; since the bilateral significance was less than 0.05, with which, it was considered that there is a high and positive relationship with the Coso System in commercial fuel companies, Miraflores 2021.

Keywords: strategic management, coso system, internal control, achievement of objectives, strategic direction and strategic thinking

I. INTRODUCCIÓN

La globalización ha tomado una postura importante en las organizaciones a raíz de los diversos desafíos y niveles de competencia que se presentan hoy en día en el mercado económico. Los grandes países europeos, asiáticos y en el norte de América como Estados Unidos, ya se puede percibir un claro panorama de lo que realmente pretenden alcanzar, con la puesta en práctica de modelos estratégicos y un buen sistema de control, y así lograr resultados inalcanzables. Sin embargo, todos no están siguiendo esa línea y es que no poseen una visión más profunda, que significa ir más allá de la sola idea de querer emprender (Gonzales, Salazar, Ortiz, & Verdugo, 2018, pág. 243).

En ese orden de ideas, existe aún la necesidad, por parte, de muchas empresas en consolidar una estructura moderna de sus planes de negocio, y no las históricamente empleadas hace dos o tres décadas atrás; surgiendo el imperativo de que los líderes tomen acciones verdaderamente competitivas, direccionado de principio a fin, en la denominada gerencia estratégica. Ésta posee la capacidad para hacer frente a los nuevos cambios y retos que presenta el mundo empresarial; a través, de un análisis del entorno a nivel interno como externo, adecuado manejo de los recursos, dinamismo en la operatividad de actividades y niveles efectivos de comunicación (Bogers, Chesbrough, Heaton, & Teece, 2019, págs. 78,88).

En ese sentido, la gerencia estratégica se muestra como el proceso ideal para todas aquellas instituciones del mundo que necesitan administrar y ordenar estos cambios, los cuales, han evolucionado a medida que se han generado múltiples modificaciones de mentalidad y estructura del hombre. Es por ello la importancia de poder definir Y optimizar la consecución de los objetivos, implementar estrategias sólidas y ejercer el camino correcto a los miembros de la alta dirección; con la finalidad de mantener la sostenibilidad y el desarrollo de las organizaciones que buscan posicionarse de forma efectiva, a través, de la toma de decisiones acertadas (Berisha, kutllovic, & Shiroka, 2017, págs. 585,586).

Las grandes empresas en el mundo han logrado consolidarse, y es que, vienen operando en escenarios donde los factores tales como la innovación tecnológica, reestructuración, mercados competitivos; los cuales, están generando grandes expectativas en desarrollo y crecimiento. De tal modo, no basta con solo direccionar buenos planes estratégicos, también es importante ejercer un sistema de control en las áreas que la conforman, por lo que cabe la necesidad de integrar distintas metodologías, procedimientos y hacer uso del pleno conocimiento en categorías dentro de la organización a nivel administrativo como operativo (Munirovich, Lvovich, Iurevich, & Nikolaevna, 2017, pág. 414).

Frente a esta tendencia, las entidades en cualquiera de sus dimensiones deben poner en práctica el Sistema Coso para la implementación y gestión de un sistema de control interno que les permita poder identificar con claridad los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos y tomar acciones para poder afrontarlos. Asimismo, poder obtener información segura y razonable que garantice la efectividad y eficiencia de las operaciones. Todo resulta una cadena que inicia desde el rango más alto, como lo es la Gerencia hasta cada área de la organización y sus equipos de trabajo (Quinaluisa, Ganchozo, Reyes, & Arriaga, 2017, pág. 26).

En el Perú, a pesar de que la economía ha ido mejorando en los últimos años, gran porcentaje de las empresas peruanas no ejercen un direccionamiento estratégico y mucho menos sistemas de control. Son más del 94% de empresas que están constituidas bajo la modalidad de micro o pequeñas empresas, según el Instituto Nacional De Estadística e Informática (2019, pág. 10); de las cuales, en su mayoría ejercen la actividad del comercio, en Lima metropolitana, sobre todo; y, no encuentran hasta ahora el camino, para lograr una mayor posición; por lo que, se torna viable que los gerentes se muestren como agentes de grandes cambios, con pensamientos estratégicos sólidos, que vayan de la mano con efectivos sistemas de control (Landazuri, Cristofani, & Canales, 2018, pág. 4).

Frente a ello se postula como pregunta de investigación ¿De qué manera la Gerencia estratégica se relaciona con el Sistema Coso de las empresas comerciales de combustible, Miraflores 2021? Y como problemas específicos: i)

¿Cuál es la relación del pensamiento estratégico y el control interno de las empresas comerciales de combustible, Miraflores 2021?; ii) ¿Cuál es relación de la dirección estratégica y la consecución de los objetivos de las empresas comerciales de combustible, Miraflores 2021?; iii) ¿Cuál es relación del pensamiento estratégico y la dirección estratégica en el Sistema Coso de las empresas comerciales de combustible, Miraflores 2021?

La presente investigación permitirá que ante los diversos cambios y desafíos que nos muestra el mundo globalizado y los mercados competitivos; las adecuadas acciones estratégicas por parte de la Gerencia, generen alto nivel de relación con el Sistema Coso en las empresas comerciales de combustible.

Sobre los objetivos de la investigación se han postulado como general, determinar la relación existente de la Gerencia estratégica con el Sistema Coso de las empresas comerciales de combustible, Miraflores 2021. Y como objetivos específicos: i) Identificar la relación del pensamiento estratégico y el control interno en las empresas comerciales de combustible; ii) Analizar la relación que mantiene la dirección estratégica y la consecución de los objetivos de las empresas comerciales de combustible; iii) Determinar la relación entre el pensamiento estratégico y la dirección estratégica en el Sistema Coso en las empresas comerciales de combustible, Miraflores 2021.

Finalmente, se procede a la formulación de la siguiente hipótesis general en la investigación: Existe relación significativa y positiva entre la Gerencia Estratégica y el Sistema Coso en las empresas comerciales de combustible, Miraflores 2021. Y como hipótesis específicas: Ho: Existe relación significativa y positiva entre el pensamiento estratégico y el control interno en las empresas comerciales de combustible, Miraflores 2021; Ho: Existe relación significativa y positiva entre la dirección estratégica y la consecución de los objetivos en las empresas comerciales de combustible, Miraflores 2021; Ho: Existe relación de grado alta y positiva entre el pensamiento estratégico y la dirección estratégica en el Sistema Coso en las empresas comerciales de combustible, Miraflores 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Dentro de los antecedentes de estudio que aborden las variables de interés, se encontraron escasos estudios que integren ambas variables, estando la mayoría de forma segmentada, donde, además, estas correspondieron a investigaciones descriptivas, propositivas y algunas correlaciones; por lo que, se optó por tomar éstas, y así, contar con evidencia suficiente; resaltando además la relevancia del enfoque del presente estudio.

Dentro de los estudios previos, en el ámbito internacional, se tiene el de Rodríguez (2017), quien hace mención a los diversos cambios que se viene generando en el entorno de las organizaciones, a raíz de diversos factores como la globalización, tecnología, entre otros. Se plasma aquí una metodología de enfoque cualitativo e interpretativo para el estudio, logrando concluir en el imperativo de contar con un estratega con adecuadas habilidades para hacer frente a estos cambios, lograr resultados óptimos y tomar la difícil responsabilidad de gestionar de manera certera.

En esa línea, Mosquera (2016) cuyo objetivo de la investigación fue diseñar un modelo de Gerencia estratégica para mejorar la organización empresarial, empleó una metodología de tipo descriptiva, con enfoque cualitativo y cuantitativo. Frente a ello se pudo identificar la deficiente organización empresarial, mediante el análisis de causas y efectos; por lo que se pudo concluir que es de suma importancia diseñar un nuevo modelo de gerencia con estrategias sólidas, adaptadas a las necesidades y el entorno de la organización.

En tal sentido López (2017), en su análisis, señaló como objetivo proponer un modelo de gerencia estratégico que permita mejorar la gerencia administrativa de la Cooperativa en taxis Río Babahoyo. Para ello se utilizó una metodología de tipo analítica; con enfoque cualitativo – cuantitativo, donde se procedió a analizar los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas, mediante métodos de cuantificación; por lo que se pudo concluir la necesidad de aplicar un modelo de gestión para mejorar los procesos administrativos; es así que, en base a la propuesta, se logró diseñar; plasmando estrategias y objetivos en un corto periodo, que permitirá mejorar el desarrollo de la organización.

En referencia al Sistema Coso, estudios como el de Castellanos (2019), indicaron como objetivo analizar e implementar el Sistema Coso I para mejorar el control interno en una empresa. Se utilizó una metodología de tipo descriptivo y analítico, con enfoque cuantitativo; ante ello, se pudo determinar que la empresa contaba con un sistema de control formal que le permitía obtener seguridad y confiabilidad de la información; por lo que se concluyó que resultaba viable en la organización, controlar de manera efectiva los recursos asignados y la totalidad de operaciones.

Finalmente, Guzmán (2018), en su indagación, el objetivo fue diseñar un modelo de control interno basado en el sistema Coso I, en una empresa, para mejorar los procesos y actividades que se realizan en el área de contabilidad. Se empleó una metodología de tipo documental y campo, con un enfoque cualitativo y cuantitativo, donde se pudo concluir con la determinación de los referentes teóricos concernientes al modelo de control interno y los procesos administrativos, con el objetivo de poder mejorar la capacidad del área contable.

A nivel nacional, Zevallos (2018), cuyo objetivo fue determinar cómo la gerencia administrativa influye en la gestión administrativa en una empresa, con una metodología de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y correlacional – causal; aseveró que la gerencia estratégica influye significativamente en la gestión administrativa, materializado a través, del valor del coeficiente de determinación con un valor de 0.360 y un p-valor de 0.000.

Así mismo Calle y Contera (2018) indicaron como objetivo determinar si la implementación de un sistema de control interno basado en el informe Coso III contribuye a la mejora de la gestión económica y financiera de una empresa. Se utilizó el diseño cuasi Experimental, determinando la existencia de deficiencias en el sistema de control interno, por falta de políticas, e información poco confiable en los estados financieros; por lo que se concluyó, que la implementación del sistema de control interno basado en el informe coso III, contribuyó con mejoras en la gestión financiera y económica de la empresa.

El estudio de Tapullima (2018), donde el fin último fue determinar la influencia de la gerencia estratégica en la satisfacción del cliente de la empresa,

empleó una metodología de enfoque cuantitativo, con diseño de tipo no experimental y correlacional – causal; donde se pudo concluir que la gerencia estratégica influye de forma significativa en la satisfacción del cliente de la empresa, evidenciándose a través del coeficiente de determinación (0.579) y p-valor (0.000).

También la investigación de Ayala y Calderón (2018), quienes indicaron como objetivo implementar un sistema de control interno basado en el informe Coso I, y así, mejorar la gestión empresarial; optaron por una metodología con diseño descriptivo; concluyendo en el nivel escaso de implementación de este sistema, generando que las actividades que se realizan, carezcan de una adecuada supervisión; es así, que al desarrollar la nueva propuesta de implementación se detalló de forma clara un cronograma de actividades y acciones a ejecutar.

Finalmente, Quispe (2020) cuyo objetivo fue establecer mejoras en la gerencia estratégica para una mayor gestión de calidad en empresas del sector comercio; utilizó una metodología de tipo no experimental, con enfoque cuantitativo; determinando que la empresa carece de un plan de trabajo, donde se fijen las actividades, además, de un plan estratégico por área; por lo que, se pudo concluir , que es necesario realizar acciones de mejora en la gerencia, para garantizar una adecuada gestión de calidad.

Se procedió a la fundamentación teórica de la primera variable. Dentro de la primera, **Gerencia Estratégica**, según Abdulridha y Mohammed (2017, págs. 100,101):

Se conceptualiza al hecho de poder formular, ejecutar y evaluar las diferentes acciones que van a permitir que una empresa alcance sus objetivos. El proceso se puede describir con un enfoque de manera sistemática para la toma de decisiones acertadas, pues, permite a la organización aprovechar momentos claves en el entorno empresarial.

Dentro de esta variable se tiene dos dimensiones: **1) Pensamiento Estratégico**: corresponde a la capacidad de poder ordenar y reorganizar

todos los medios que se requiere, cuando el objetivo planteado en primera instancia, perdió direccionamiento. Es aquí, cuando el estratega con visión empresarial mantiene la postura adecuada para nuevamente adaptarse a los cambios del contexto (Salamzadeh, Zare, & Vahidi, 2018, pág. 5); y, como segunda dimensión, se tiene la; **2) Dirección Estratégica:** corresponde a la expresión de los fines y propósitos de una empresa, donde se plasma los objetivos, previamente definidos, con dirección a ser perdurables, sostenibles y crecientes en el tiempo. Constituye el punto de inicio en la determinación de responsabilidades de lo que la organización pretende ser y la capacidad que tiene para poder alcanzar resultados favorables (Ivanova, Romanova, Kostoglodova, & Romanov, 2017, pág. 461).

En relación a los indicadores de la primera dimensión, se procedió a mencionar; 1.1) **Adaptación al Cambio:** indicador importante del liderazgo profesional, es sustancial para todas las áreas de la organización; por lo que, permite hacer frente a nuevos desafíos, teniendo la plena seguridad que podrá llevarlo a cabo de forma exitosa” (Drnevich, Mahoney, & Schendel, 2020, págs. 35,36); 1.2) **Liderazgo Empresarial:** habilidad mediante el cual la empresa tiene la capacidad de poder influir en los diferentes equipos de trabajo, con la finalidad de lograr y alcanzar objetivos y metas. El liderazgo debe contener características importantes como un nivel de comunicación adecuado, motivación del equipo, capacidad de resolución, negociación y principalmente la capacidad para tomar decisiones a beneficio de toda la organización (Kroska & Cason1, 2019, pág. 76); 1.3) **Resolución de Problemas:** direccionado a la capacidad para resolver eventos que se presentan de manera imprevista, con la plena firmeza de emplear los métodos y procedimientos correctos para hacer frente en momentos determinados. Las empresas deben poseer este tipo de habilidades, pues, al hacerlo garantizan la efectividad de sus operaciones (Temelkova, 2018, pág. 2).

Finalmente, los indicadores de la segunda dimensión, 2.1) **Análisis del Entorno:** estudio de competencias con el propósito de conocer el

desempeño económico de la empresa frente a sus competidores y bajo las condiciones del mercado. Los motivos por lo que las organizaciones realizan este análisis, es poder actualizar su visión general, conocer la viabilidad de proyectos y determinar herramientas de control, que permitan salvaguardar el desarrollo económico. (Kapitonov & Voloshin, 2017, pág. 91); 2.2) **Organización de Recursos:** importante que la empresa mantenga organizado sus recursos, puesto que, de ello depende para desarrollar de manera correcta las estrategias y el logro de objetivos. La buena organización de estos factores permite que se fortalezca el nivel de comportamiento de cada una de las áreas, y desempeñar de manera óptima cada proceso que lo conforman, a nivel administrativo como operativo. (Chrisman, y otros, 2017, pág. 9); 2.3) **Desarrollo de Planes Operativos:** los planes operativos constituyen aquellos documentos en el cual los responsables directos de la organización establecen los distintos objetivos que se pondrán en marcha y el procedimiento que se debe seguir; es por ello, que su desarrollo es un paso importante dentro del ciclo económico de la empresa, por lo que debe realizarse mediante un análisis cauteloso de cada acción que se va a ejecutar. (Mangili & Muniz, 2017, pág. 859); y 2.4) **Establecimiento de Políticas:** las políticas en el entorno empresarial son el conjunto de reglas básicas sobre el comportamiento y procedimiento que deben cumplir los trabajadores. Su establecimiento conlleva a que deben cumplirse de forma cabal, sin lugar a exoneración, generando de esta manera un fortalecimiento a la gestión integral de la empresa. (Goethals, Barwell, Bhacker, & Ezzelarab, 2017, pág. 337)

Se procedió a la fundamentación teórica de la segunda variable, **Sistema Coso**, según Vega, Pérez y Nieves (2017, págs. 213,214):

Se define como aquel documento que se encuentra dirigido a poder implementar y gestionar de manera correcta un sistema de control interno en las organizaciones, y que, es adoptado a nivel internacional. Se puede definir hoy en día como la buena práctica y referencia para la optimización e implementación de una adecuada gestión.

Dentro de esta variable se tiene dos dimensiones; **1) Control Interno:** plan que constituye el camino para que las empresas puedan establecer métodos y procedimientos de forma coordinada, con el propósito de preservar los recursos de la organización e identificar inconsistencias que están afectando las distintas actividades y acciones que la empresa desarrolla (Viktorovna, Munirovich, & Ivanovna, 2018, pág. 730); y **2) Consecución de Objetivos:** etapa final que conforma los resultados positivos por la empresa, en el cual, se puede determinar que el proceso que se llevó a cabo por la organización tuvo el impacto esperado y cumplió con las expectativas que en inicio se definieron (Barrio, 2019, pág. 47).

En relación a los indicadores de la primera dimensión, se procedió a mencionar; 1.1) **Identificación de Riesgos:** proceso que permite conocer los posibles eventos que pueden originarse en la empresa y por consiguiente las consecuencias en la consecución de los objetivos. Es por ello, que se recomienda llevar a cabo procedimientos en base a evidencias, enfoques de metodología para su identificación y acciones de razonamiento inductivo (Barrio, 2019); 1.2) **Desarrollo de Actividades:** puesta en práctica de tareas, funciones y responsabilidades por los equipos de trabajo en los distintos departamentos que conforman la organización. Esto implica, que previamente se haya plasmado un cronograma de actividades y la asignación oportuna para cada grupo, de esta forma, se mantendrá los lineamientos correctos y los resultados obtenidos se tornaron favorables (Vega, Perez, & Nieves, 2017, pág. 215); y 1.3) **Seguridad y Confiabilidad de la información:** enfoque de control interno la información que es registrada y procesada en la empresa deberá contener índices altos de seguridad y confiabilidad; puesto que, es importante porque de ello depende que las áreas estratégicas y la gerencia lleve a cabo decisiones acertadas, para mantener la sostenibilidad y el éxito que se requiere (Viktorovna, Munirovich, & Ivanovna, 2018, págs. 735,736).

Finalmente, los indicadores de la segunda dimensión, 2.1) **Niveles de Rendimiento y Desempeño:** constituyen los resultados alcanzados en

un entorno laboral, en relación al manejo de recursos asignados, el cual se verá reflejado en el logro de objetivos por los equipos de trabajo. Es un factor destacado dentro de la gestión estratégica, está conformado de cantidad, pero también de calidad, e incorpora el grado de compromiso de cada uno de los colaboradores en beneficio de la empresa (Vega, Perez, & Nieves, 2017, págs. 218,223); y 2.2) **Cumplimiento de los Planes de Trabajo:** los planes de trabajo permiten ordenar información de manera sistemática, el cual, es de gran relevancia para realizar determinadas funciones. Su cumplimiento permite a la organización relacionar de manera efectiva los recursos asignados y convertirse en el instrumento ideal para poder lograr los objetivos (Viktorovna, Munirovich, & Ivanovna, 2018, págs. 737,738).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de investigación

El tipo de investigación fue **aplicada**; la investigación según Santisteban (2014, págs. 1,2):

Se define como un conjunto de métodos que son aplicados para poder conocer un determinado problema; y, de esta manera generar conocimientos nuevos dentro del área en el que va a aplicarse; por lo que existen diversos tipos de investigación que pueden ser clasificados en relación a sus objetivos, análisis de datos y el periodo de tiempo que se requiere para su estudio.

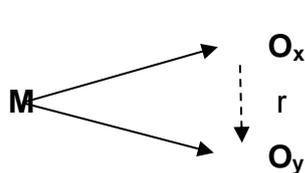
Frente a ello, la presente investigación se estableció como **Diseño No experimental**: aquel que se realiza sin la manipulación deliberada de las variables; pues está basado primordialmente en la observación del fenómeno, tal como se presenta en su contexto natural; para posteriormente ser analizado. Está basado en diversas categorías, hechos, contextos: que ya ocurrieron y se produjeron sin la intervención concreta por parte del investigador (Dominguez, 2015, pág. 54)

Así mismo el Diseño de la investigación, según Domínguez (2015, pág. 54):

Es un conjunto de procedimientos, metodologías establecidas y elaboradas de forma previa, para llevar a cabo el desarrollo de una determinada investigación. De tal forma se describe como el plan y estructura de un estudio direccionado a obtener respuestas a cada una de las preguntas formuladas; puesto que el diseño de la investigación indica la manera de poder conceptualizar un problema en específico y la forma de ubicarlo dentro de la estructura que sirva de orientación para la experimentación y/o la recopilación y análisis de datos.

En tal sentido; la investigación fue de **Nivel Correlacional**: el investigador procede a medir dos variables; puesto que comprende y evalúa la relación estadística entre ambas; sin la intervención de ninguna variable ajena; en otras

palabras, determina el grado de relación existente entre dos o más variables en una misma muestra de sujetos (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014, pág. 93).



M: Muestra
O_x: Gerencia Estratégica
O_y: Sistema Coso
r: Relación

3.2. Variables y operacionalización

Tabla N° 1.

Matriz de Operacionalización de Variables

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Gerencia Estratégica	Es el hecho de poder formular, ejecutar y evaluar las diferentes acciones que van a permitir que una empresa alcance sus objetivos. (Abdulridha & Mohammed, 2017, págs. 100,101).	Pensamiento Estratégico	Adaptación al Cambio	1,2	Escala ordinal
			Liderazgo empresarial	3,4	
			Resolución de Problemas	5,6	
		Dirección Estratégica	Análisis del Entorno	7,8	
			Organización de Recursos	9,10	
			Desarrollo de Planes Operativos	11,12	
Sistema Coso	Dirigido a poder implementar y gestionar de manera correcta un sistema de control interno en las organizaciones (Vega, Perez, & Nieves, 2017, págs. 213,214)	Control Interno	Establecimiento de Políticas	13,14	Escala ordinal
			Identificación de Riesgos	15,16	
			Desarrollo de Actividades	17,18	
		Consecución de Objetivos	Seguridad y Confiabilidad de la información	19,20	
			Niveles de Rendimiento y Desempeño	21,22	
			Cumplimiento de los Planes de Trabajo	23,24	

Nota. Elaboración propia a partir del análisis de la base teórica

3.3. Población, muestra y muestreo

La población de estudio estuvo conformada por 42 colaboradores de las empresas de comercialización de combustibles: Corporación Petrolera Transmarine SAC, Fuel Logistics SAC y Navifuels SAC; frente a ello la Población, según Arias, Villasis, & Miranda (2016, págs. 204, 205): Se define a la población como “la totalidad de un fenómeno de estudio lo cual integra un conjunto de entidades que participan bajo unas determinadas características”. En la investigación materia de estudio, la población estará conformada de la siguiente forma:

Tabla N° 2. Población 1 de estudio

Empresa	Nro. Colaboradores
Corporación Petrolera Transmarine SAC	16
Fuel Logistics SAC	12
Navifuels SAC	11
Total	39

Nota. Elaboración propia a partir de la información proporcionada por la empresa

Tabla N° 3. Población 2 de estudio

Gerencia General - Empresa	Nro. Gerentes
Corporación Petrolera Transmarine SAC	01
Fuel Logistics SAC	01
Navifuels SAC	01
Total	03

Nota. Elaboración propia a partir de la información proporcionada por la empresa

Criterio de inclusión (muestra 1):

- Colaboradores que se encuentren con un mínimo de dos años laborando en la empresa.
- Colaboradores con disponibilidad para participar en el estudio.
- Colaboradores autorizados para brindar información.

Criterio de exclusión (muestra 1):

- Colaboradores que menos de dos años laborando en la empresa.
- Colaboradores que no tienen la disponibilidad de participar en el estudio.
- Colaboradores no autorizados para brindar información.

Criterio de inclusión (muestra 2):

- Gerente con disponibilidad de participar en el estudio.
- Gerente autorizado para brindar información.

Criterio de exclusión (muestra 2):

- Gerente sin disponibilidad para participar en el estudio.
- Gerente no autorizado para brindar información.

La presente muestra estuvo conformada por 42 colaboradores de las empresas mencionadas según cuadros mostrados arriba; por ello la Muestra por su parte, según Arias, Villasis, & Miranda (2016, págs. 204, 205): “Es un subgrupo poblacional con características representativas sujetas al problema de estudio, sobre los cuales se recolectan datos por medio de instrumentos de medición para estudiarlas, y así analizarlas”.

En el presente estudio, la muestra estuvo conformada de la siguiente manera: **Muestra 01:** Se determinó una muestra censal, de tipo no probabilístico por conveniencia, ya que los sujetos no serán elegidos aleatoriamente. Frente a ello; la muestra número 01, estará conformada por el mismo número de la población; y, la **Muestra 02:** De igual forma se determinó una muestra censal, pues se seleccionará el 100% de la población; de tipo no probabilístico por conveniencia; por lo que la muestra número 02, también estará conformada por el mismo número de la población.

Para el **muestreo** se utilizó el de tipo no probabilístico para la obtención de la muestra, donde se carece de la característica de aleatoriedad para determinar la muestra, ciñéndose a los criterios de selección antes mencionados.

En la **unidad de análisis**; para la primera muestra de estudio correspondió a los colaboradores de las tres empresas comerciales de combustible; mientras que, para la segunda muestra se tendrá a los gerentes de las empresas objeto de estudio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Como técnicas de recolección de información se tiene:

Encuesta: Es una técnica para el procedimiento de información en una investigación descriptiva en el que el investigador recopila datos mediante el instrumento del cuestionario, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información (Hernández et al., 2014). En el presente estudio será aplicado a 39 colaboradores de las 3 empresas en análisis, con el fin de contar con datos acerca de las variables de estudio.

Entrevista: Es una herramienta para la recolección de datos cualitativos, para poder tener conocimiento sobre el problema de estudio, a través de un intercambio de información a través del entrevistador y el entrevistado; mediante preguntas y respuestas, con el fin de lograr una comunicación y construcción conjunta de significados respecto a un tema de investigación (Hernández et al., 2014). El instrumento, es decir, la guía de observación será aplicada al gerente de cada empresa comercial de combustible con el fin de obtener mayor información entorno a la variable de análisis.

Como instrumentos de recolección de datos se tiene:

Cuestionario: Es un conjunto de preguntas de tipo cerrada respecto a una o más variables que van hacer medidas, las cuales responden a una serie de alternativas manifestadas por cada una. En el presente estudio se tuvo un total de 22 preguntas para medir las variables de análisis, cuya escala de medición será de tipo ordinal, teniendo: Totalmente de acuerdo (TD) = 5, De acuerdo (DA) = 4, Ni de acuerdo ni en desacuerdo (ND) = 3, En desacuerdo (ED) = 2, y Totalmente en desacuerdo (TD) = 1; mismas que serán aplicadas a los 39 colaboradores de las 3 empresas.

Guía de entrevista: este instrumento de estudio tiene la finalidad de obtener la información necesaria a través de preguntas abiertas, permitiendo una comunicación bidireccional entre el entrevistado y entrevistador. Para el estudio se formularán un total de 15 interrogantes; dirigido a los tres gerentes representantes de cada una de las empresas comerciales de combustible.

La **validación de instrumentos**, refiere a la constatación de que un instrumento está midiendo lo que realmente se busca medir a través de los ítems planteados. Para ello se emplea la validación de juicio de expertos, la cual responde a someter el instrumento al dictamen de expertos relacionado al tema de investigación, a fin de que éstos confirmen la exactitud, precisión y coherencia de las preguntas formuladas. Al respecto, la investigación llevará a cabo la validación por juicios de expertos considerando la participación de tres doctos en el tema de indagación, quienes tendrán el grado de magíster, o doctor, con el fin de obtener datos precisos.

Para medir la **Confiabilidad**, la cual, consiste en conocer el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes, además de su replicabilidad; será determinada por el coeficiente de Alfa de Cronbach, por lo que se aplicará una prueba piloto, teniendo una muestra de 20 unidades de análisis, y así garantizar la consistencia interna del instrumento, en este caso, el cuestionario.

3.5. Procedimientos

Para el presente estudio, se inició con la determinación de la muestra, sujeta a criterios de selección específicos, posteriormente se elaboraron los instrumentos de investigación: cuestionario y entrevista, mismos que fueron sometidos a validación y confiabilidad. Tras lo anterior, ya en el desarrollo de la investigación se pasará a la aplicación de los instrumentos en las unidades de estudio respectivas; para finalmente procesar la información recolectada y con ello dar paso a los resultados encontrados respondiendo a cada uno de los objetivos formulados.

3.6. Método de análisis de datos

Para el procesamiento de datos se desarrolló una guía de entrevista y un cuestionario, enfocado a conocer el manejo de la gestión estratégica y del Sistema Coso, con el fin de hallar la relación que existe entre las variables que son objeto de estudio de la presente investigación. De tal manera, se utilizó el programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) Versión 25, sumado al programa Microsoft Word como soporte para la redacción de la información. Con lo anterior se llevó a cabo la tabulación de resultados obtenidos, y fueron presentados en tablas y figuras para corroborar que corroboren en determinar la relación entre ambas variables.

A continuación de la recolección de los datos se procedió a clasificar las principales técnicas estadísticas que permitan elaborar un análisis profundo de las variables del estudio. En ese sentido, se pasó al uso de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov (exclusiva para muestras, $n > 30$) para determinar si la muestra es o no paramétrica. Dependiendo de lo anterior se optó por el coeficiente de correlación de Pearson (normalidad) o coeficiente de Spearman (sin normalidad) para responder a los objetivos de estudio, es decir, determinar la existencia o no de relación entre las variables Gerencia estratégica y Sistema Coso.

3.7. Aspectos éticos

Para Hirsch (2013) dentro de los aspectos éticos a considerar en una investigación, y que a su vez serán el soporte para el presente estudio, se tiene:

El Principio de beneficencia: Refiere a que los resultados obtenidos, generen los beneficios esperados por el investigador; además, el profesional investigador es aquel que desarrolla su actividad de manera competente y eficaz, ejerciendo el desarrollo del estudio beneficiando a futuros investigadores.

El Principio de no maleficencia: Este principio enfatiza en la obligación de no infligir un daño a otro; consiste en no poner en riesgo o lastimar a las personas durante el proceso de investigación, con el fin de obtener una posesión de datos para el presente estudio.

El **Principio de autonomía:** Debe existir una relación oportuna y equitativa entre el investigador y el usuario, inculcando una participación activa y responsable para la obtención de información, con el fin de obtener el desarrollo de los objetivos planteados en el estudio.

El **Principio de justicia:** Se refiere a que los beneficios y obligaciones de la investigación se distribuyan de manera equitativa; por tanto, es importante que los investigadores sean conscientes de que dependen de la capacidad de los usuarios para satisfacer y fortalecer su desarrollo en la investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Confiabilidad del instrumento

La fiabilidad del instrumento que comprende la gerencia estratégica y sistema coso arrojó los resultados de que se muestran en continuidad:

Tabla N° 4. Estadísticas de fiabilidad del instrumento Gerencia estratégica y Sistema Coso

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Gerencia estratégica	,815	14
Sistema Coso	,796	10

Nota. Elaboración propia por la SPSS 25

El instrumento fue puesto a prueba para ver si sus resultados son consistentes, para ello, se trabajó con el alfa de Cronbach, quien fue igual a 0.815 y 0.796, para la variable Gerencia Estratégica y Sistema Coso, respectivamente; siendo este valor, en ambos casos, mayor al 0.7, siendo un indicador que debe sobrepasarse para afirmar que el instrumento es fiable y puede aplicarse en el contexto objeto de estudio. Por lo tanto, el instrumento mide lo que realmente son las variables: Gerencia Estratégica y Sistema Coso.

4.2. Prueba de normalidad

Tabla N° 5. Prueba de normalidad para ambas variables

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gerencia estratégica	,104	39	,200*
Pensamiento estratégico	,115	39	,200*
Dirección estratégica	,141	39	,049
Sistema Coso	,146	39	,035
Control interno	,151	39	,026
Consecución de los objetivos	,157	39	,017

Nota. Información obtenida por el SPSS 25

En la tabla 5 se muestra a través de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, siendo una prueba que permitió conocer el uso de la prueba estadística más adecuada al ajuste de los datos, por ello, mediante significancia estadística se rechaza la hipótesis de normalidad de las variables generales; debido a que para la variable gestión estratégica su distribución es normal y paramétrica cuyo valor de significancia fue de 0.200 mayor a 0.05; por ende para la variable Sistema Coso, su valor es menor al 0.05; por ello, se trabajará con una prueba no paramétrica, la cual se detalla como Rho de Spearman, cuyos valores se muestran a continuación:

Tabla N° 6. *Criterios de la prueba no paramétrica Rho de Spearman*

Valor	Criterio
$R = 1.00$	Relación perfecta positiva
$0.90 \leq r < 1.00$	Relación muy alta
$0.70 \leq r < 0.90$	Relación alta
$0.40 \leq r < 0.70$	Relación moderada
$0.20 \leq r < 0.40$	Relación muy baja
$r = 0.00$	Relación nula
$r = -1.00$	Correlación negativa perfecta

Nota. Criterios de relación

4.3. Contrastación de hipótesis:

1. Determinar la relación existente de la Gerencia estratégica con el Sistema Coso de las empresas comerciales de combustible, Miraflores 2021

Hipótesis general

H₀: No existe relación significativa y positiva entre la Gerencia Estratégica y el Sistema Coso en las empresas comerciales de combustible, Miraflores 2021.

H_a: Existe relación significativa y positiva entre la Gerencia Estratégica y el Sistema Coso en las empresas comerciales de combustible, Miraflores 2021.

Nivel de significancia: 95%

Error: 0.05

Tabla N° 7. *Relación entre la Gerencia Estratégica y el Sistema Coso en las empresas comerciales de combustible, Miraflores 2021.*

		Gerencia Estratégica	Sistema Coso	
Rho de Spearman	Gerencia Estratégica	Coeficiente de correlación	1.000	.882**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	39	39
	Sistema Coso	Coeficiente de correlación	.882**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	39	39

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

En la tabla 7 se determinó mediante la prueba rho de Spearman el rechazo estadístico de la hipótesis nula (H_0), pues la significancia bilateral o también llamada p-valor fue menor al 0.05, por lo que, se acepta la hipótesis del investigador; afirmando que existe relación directa entre la gerencia estratégica y el Sistema Coso en la empresa donde se realizó la aplicación de instrumentos. Además, el coeficiente de correlación evidencia que las variables guardan relación de grado alto y positivo. En consecuencia, se infiere que cuando exista buena gerencia estratégica, el Sistema Coso comenzará a mejorar. De tal forma, al contar con una eficiente gerencia estratégica, permitirá ejecutar y evaluar las diferentes acciones que van a permitir que una empresa alcance sus objetivos y metas institucionales; pues contribuye a mejorar el desempeño organizacional para la buena práctica y optimización de sus recursos, que permita continuar con su operatividad de la empresa.

2. Identificar la relación del pensamiento estratégico y el control interno en las empresas comerciales de combustible, Miraflores 2021.

Hipótesis específica 1.

H₀: No existe relación significativa y positiva entre el pensamiento estratégico y el control interno en las empresas comerciales de combustible, Miraflores 2021.

H_a: Existe relación significativa y positiva entre el pensamiento estratégico y el control interno en las empresas comerciales de combustible, Miraflores 2021.

Nivel de significancia: 95%

Error: 0.05

Tabla Nº 8. *Relación entre el pensamiento estratégico y el control interno en las empresas comerciales de combustible, Miraflores 2021.*

			Pensamiento estratégico	Control interno
Rho de Spearman	Pensamiento estratégico	Coeficiente de correlación	1,000	,761**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	39	39
	Control interno	Coeficiente de correlación	,761**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	39	39

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

En la tabla 8 se muestra la prueba estadística rho de Spearman, misma que registra significancia bilateral y el coeficiente de correlación da por rechazar la hipótesis nula y tomar la hipótesis alterna o la del investigador, la cual infiere que existe relación directa y positiva entre el pensamiento estratégico y el control interno en las empresas comerciales de combustible, Miraflores 2021 ($p < 0.05$; $\rho = 0.761$). Es decir, a mejor nivel de pensamiento estratégico se tiene mayor control interno en la empresa. Cabe resaltar que, al mantener una relación de grado alta y positiva, el pensamiento estratégico permite

mantener una buena capacidad de poder ordenar y reorganizar todos los medios que se requiere con el fin de cumplir con los objetivos institucionales, para que se pueda mantener un eficiente control interno, mejorando la productividad y organización de la empresa, para establecer métodos y procedimientos de forma coordinada, con el propósito de preservar los recursos e identificar inconsistencias que están afectando las distintas actividades y acciones que la empresa desarrolla.

3. Analizar la relación que mantiene la dirección estratégica y la consecución de los objetivos de las empresas comerciales de combustible, Miraflores 2021.

Hipótesis específica 2.

H₀: No existe relación significativa y positiva entre la dirección estratégica y la consecución de los objetivos en las empresas comerciales de combustible, Miraflores 2021.

H_a: Existe relación significativa y positiva entre la dirección estratégica y la consecución de los objetivos en las empresas comerciales de combustible, Miraflores 2021.

Nivel de significancia: 95%

Error: 0.05

Tabla Nº 9. *Relación entre la dirección estratégica y la consecución de los objetivos en las empresas comerciales de combustible, Miraflores 2021.*

			Dirección estratégica	Consecución de los objetivos
Rho de Spearman	Dirección estratégica	Coeficiente de correlación	1,000	,819**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	39	39
	Consecución de los objetivos	Coeficiente de correlación	,819**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	39	39

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

En la tabla 9 se mostró la prueba rho de Spearman, la cual, mediante su significancia bilateral y su coeficiente de correlación, rechazó la hipótesis nula (H_0), contrastando a la hipótesis alternativa o del investigador (H_a); por ello, se afirma que existe relación directa y positiva entre la dirección estratégica y la consecución de los objetivos en las empresas comerciales de combustible, Miraflores 2021 ($p < 0.05$; $\rho = 0.819$). Los hallazgos arrojados por la prueba estadística, evidencian que ambas dimensiones mantienen una relación alta y positiva; pues, a mejor dirección estratégica, mayor será el cumplimiento de consecución de los objetivos de cada entidad. Por lo tanto, la empresa al contar con una eficiente dirección estratégica, permite determinar que el proceso que se llevó a cabo por la organización tenga un impacto esperado, cumpliendo con las expectativas y metas institucionales, para una mayor competitividad en el mercado.

4. Determinar la relación entre el pensamiento estratégico y la dirección estratégica en el Sistema Coso en las empresas comerciales de combustible, Miraflores 2021.

Hipótesis específica 3.

H_0 : No existe relación significativa y positiva entre el pensamiento estratégico y la dirección estratégica en el Sistema Coso en las empresas comerciales de combustible, Miraflores 2021.

H_a : Existe relación de grado alta y positiva entre el pensamiento estratégico y la dirección estratégica en el Sistema Coso en las empresas comerciales de combustible, Miraflores 2021.

Nivel de significancia: 95%

Error: 0.05

Tabla Nº 10. *Relación entre el pensamiento estratégico y el Sistema Coso en las empresas comerciales de combustible, Miraflores 2021.*

			Pensamiento estratégico	Sistema Coso
Rho de Spearman	Pensamiento estratégico	Coeficiente de correlación	1.000	.806**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	39	39
	Sistema Coso	Coeficiente de correlación	.806**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	39	39

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

En la tabla 10 se muestra la prueba estadística rho de Spearman, misma que registra significancia bilateral y el coeficiente de correlación da por rechazar la hipótesis nula y tomar la hipótesis alterna o la del investigador, la cual infiere que existe relación significativa y positiva entre el pensamiento estratégico y el sistema Coso en las empresas comerciales de combustible, Miraflores 2021 ($p < 0.05$; $\rho = 0.806$). Es decir, a mejor nivel de pensamiento estratégico se tiene mayor control de información procesada en la empresa. Cabe resaltar que, al mantener una relación alta y positiva, el pensamiento estratégico permite mantener una buena capacidad de poder reorganizar sus actividades con el fin de cumplir con las expectativas que en inicio se definieron, mejorando la organización de la empresa, para establecer procedimientos de forma coordinada, con el fin de preservar los recursos e identificar inconsistencias que están afectando en la organización.

Tabla N° 11. *Relación entre la dirección estratégica y el Sistema Coso en las empresas comerciales de combustible, Miraflores 2021.*

			Dirección estratégica	Sistema Coso
Rho de Spearman	Dirección estratégica	Coeficiente de correlación	1.000	.888**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	39	39
	Sistema Coso	Coeficiente de correlación	.888**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	39	39

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

En la tabla 11 se mostró la prueba rho de Spearman, la cual, mediante su significancia bilateral y su coeficiente de correlación, rechazó la hipótesis nula (H0), contrastando a la hipótesis alternativa o del investigador (Ha); por ello, se afirma que existe relación significativa y positiva entre la dirección estratégica y el Sistema Coso en las empresas comerciales de combustible, Miraflores 2021 ($p < 0.05$; $\rho = 0.888$). Los hallazgos arrojados por la prueba estadística, evidencian que, a mejor dirección estratégica, mayor será el cumplimiento del desarrollo de sus actividades de manera eficiente. Por lo tanto, la empresa al contar con una eficiente dirección estratégica, permitirá el cumplimiento de los Planes de Trabajo conocer a detalle las entradas y salidas de sus mercancías, que permitan ordenar información de manera sistemática, cumpliendo con la organización de manera efectiva de los recursos asignados en la empresa.

4.4. Análisis de la entrevista

1. ¿De qué manera la empresa viene afrontando los cambios en los que se ha visto involucrada? ¿Qué resultados se han obtenido? ¿Por qué?

G1: De manera directa y gradual, a través de una revisión integral de nuestros procesos en todos los niveles tanto del área operativa como administrativas, viendo resultados óptimos a corto plazo creando sinergias con otras áreas integradas a fin de afrontar los cambios a futuro en forma integrada.

G2: Hemos tenido que cambiar nuestro plan estratégico, debido a la pandemia, reorganizado nuestras actividades económicas, los resultados han sido favorables porque ahora contamos con mayor control en diversas áreas de nuestra empresa.

COMENTARIO: ambos gerentes coinciden en que han podido sobrellevar los desafíos de forma gradual y óptima, logrando resultados positivos llevando un mayor control para afrontar problemas futuros.

2. ¿Cómo definiría el liderazgo empresarial, de su empresa? ¿Por qué?

G1: Un liderazgo efectivo, inspirando seguridad, creando oportunidades de gestión e innovación que nos permita ser más proactivos y eficientes.

G2: Somos una empresa donde lo primordial es el trabajo en equipo, cada trabajador sea empleado u obrero cumple una función importante, se otorgan charlas motivacionales donde el empleado se sienta e identifique con la empresa, que nos considere su segunda familia.

COMENTARIO: ambos concuerdan en que el liderazgo en sus organizaciones es eficiente, se busca el crear oportunidades de mejora y superación en los trabajadores que se sientan partes importantes y vital de la organización.

3. ¿De qué manera se hace frente a los eventos imprevistos en su empresa, garantizando su efectividad de sus operaciones? ¿Qué métodos y/o procedimientos aplica?

G1: La manera más efectiva en tiempo, recursos humanos y costos es a través de una adecuada planificación y planeamiento de todas las actividades de gestión de la empresa, con procedimientos claros y detallados que permitan una anticipación y reacción a cada evento imprevisto.

G2: Tenemos un equipo capacitado para hacerle frente a cualquier imprevisto fuera de lo normal en nuestra actividad diaria, un método que manejamos es la prevención, antes de abordar la nave a nuestro personal se le realiza los exámenes médicos correspondientes, así también verificar los puntos estratégicos de seguridad, los epp y el mantenimiento correspondiente a nuestra nave.

COMENTARIO: el primer gerente indica que la manera en que afrontan imprevistos es por medio de una planificación oportuna, con procesos claros que les permita anticiparse a cualquier situación inesperada. El segundo gerente opina que la mejor manera de hacer frente a imprevistos es previniendo, para ello se lleva un correcto control de los procesos y el personal se encuentra capacitado para afrontarlos.

4. ¿Se realizan análisis del entorno para el desempeño económico de la empresa frente a sus competidores y condiciones de mercado?

G1: Por supuesto que se realiza este análisis donde podremos determinar bien nuestras fortalezas, en recursos, experiencias y debilidades en las gestiones que realizamos, así como nuestras oportunidades de desarrollo, expansión y amenazas por medio de la modernización de nuestra competencia a fin de mapear bien a nuestros cliente, competidores y mercado.

G2: En la actualidad nos seguimos manteniendo dentro del rango de empresas que realizan actividades 100% eficaces a través de certificación ISO, esto se debe al gran esfuerzo obtenido desde gerencia como del área de operaciones, cumpliendo con los decretos establecidos por el Ministerio del Ambiente.

Manejamos una línea de crédito con la finalidad de seguir contando con nuestros principales clientes APM, TDP, TERMINALES PORTUARIOS PARACAS, bajamos los precios de mano de obra un poco menos que la competencia, así como el cumplimiento y terminación de las obras en plazos establecidos.

COMENTARIO: el primer gerente detalla que sí se realiza un análisis del entorno con la finalidad de poder analizar sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de su entorno y así estar a la vanguardia frente a sus competidores. El segundo gerente explica que cumplen con todos requerimientos que se les solicitan para mantener un buen servicio y buenas relaciones con los clientes.

5. ¿Cuáles son los criterios utilizados para determinar la viabilidad de los proyectos que desea ejecutar la empresa?

G1: En nuestro caso, los criterios son los costos, tiempo y recursos humanos con la que contamos, no podemos planificar ni programar proyectos de desarrollo y crecimiento si no contamos con los recursos económicos en los tiempos previstos.

G2: Los criterios que tomamos son los costos que nos va a generar y en cuanto tiempo lo recuperaremos.

COMENTARIO: ambos concuerdan en que los criterios para determinar la viabilidad de los proyectos son los costos y el tiempo; costos para la realización de los proyectos y el tiempo para la ejecución y recuperación.

6. ¿De qué manera se organizan los recursos dentro de la empresa para el logro de objetivos por cada área?

G1: Se organizan de acuerdo a su prioridad, asignando los recursos en las áreas de producción y operativas, avanzando en forma progresiva e integrando algunas áreas que puedan por funciones sean afines, como el caso de administración y finanzas.

G2: Mensualmente se realiza un inventario donde podemos contar con exactitud las necesidades del personal, esto se lleva a cabo por los supervisores de cada área en coordinación con logística para la implementación correspondiente.

COMENTARIO: el primer gerente refiere que lo organizan por prioridad de las necesidades de las áreas y si es factible se integran áreas para una mejor eficiencia. El gerente de la otra empresa detalla que los organizan mensual mediante un inventario de los requerimientos por área.

7. ¿Cómo desarrollan los planes operativos en la empresa? ¿Cuáles son los criterios empleados?

G1: Los planes operativos se desarrollan a través de un adecuado planeamiento de gestión, determinando por prioridades los objetivos a alcanzar y la asignación de recursos, tiempo y costos que se necesitará dentro de los tiempos que se determine, teniendo siempre presente los riesgos con los que se interactúan.

G2: Programamos capacitaciones mensuales, realizando pilotos de prueba ante posibles acontecimientos.

COMENTARIO: ambos gerentes indican que para el desarrollo de los planes operativos realizan una adecuada planificación; el primer gerente indica que se establecen prioridades, objetivos, se asigna los recursos a usar y tomando en cuenta los posibles riesgos que enfrenten. El segundo gerente programa las capacitaciones y realiza pruebas pilotos para posibles sucesos.

8. ¿De qué manera están establecidas las políticas dentro de la empresa? ¿Cuáles son los resultados de ello?

G1: Las Políticas de la empresa se establecieron a fin de indicar a todos nuestros colaboradores y clientes como avanzará la empresa, bajo qué normas, principios y reglas de buenas costumbres se lograrán los objetivos, así como deberá guardar un comportamiento correcto tanto en la gestión de su trabajo como el personal, el resultado será un entendimiento general, mutuo e individual de cómo se llevará la presente gestión.

G2: Consideramos a nuestras políticas internas como sagradas, no nos podemos dar el lujo de no cumplirlas, también somos comprensivos a casos que escapen de nuestras manos. Gracias al cumplimiento de uno de los tantos puntos que tenemos en nuestra política interna es haber conseguido que nuestros demás clientes se pongan al día en sus pagos, la cual, a pesar de contar con líneas de crédito, no permitimos la acumulación de más de dos facturas, esto genera bloqueo en los despachos.

COMENTARIO: ambos sostienen que sus políticas empresariales son claras tanto para sus trabajadores como para sus clientes para una adecuada aplicación de las mismas en la ejecución de las tareas y procedimientos, logrando buenos resultados en la organización.

9. Debido a la naturaleza de la empresa ¿Cuál es el proceso de identificación de riesgos que pueden originarse en la empresa? ¿Cómo se identifican y qué medidas se adoptan para minimizar su ocurrencia?

G1: Debido a la actividad de la empresa, esta es la primera actividad a desarrollarse, a través de una estructuración de su proceso de gestión en la que los especialistas, usuarios y colaboradores puedan determinar e identificar todos los niveles de riesgo existentes y sus posibles escenarios, estos se detallan, se mapean y se revisan periódicamente a fin de analizar su impacto en nuestras operaciones.

G2: Programamos visitas con entidades especializadas en seguridad, donde nos otorgan charlas y orientaciones, cumplimos con todo lo dispuesto por defensa civil y el Ministerio de Trabajo.

COMENTARIO: el primer gerente detalla que tanto especialistas, usuarios y colaboradores pueden identificar los posibles riesgos y sus escenarios para que de acuerdo a una adecuada gestión de riesgos se pueda dar seguimiento, supervisión y control para analizar su impacto en las operaciones de la empresa. El segundo gerente indica que, de igual manera, se programan visitas con entidades especializadas y cumplen con los requerimientos de las entidades encargadas de supervisar sus actividades.

10. Dentro de las actividades operativas de la empresa ¿Se cumple con los procedimientos establecidos? ¿Se supervisa ello?

G1: Sí se cumplen los procedimientos tanto los de gestión como los de seguridad y también los administrativos, de esta forma son fáciles de revisar y efectuar las correcciones correspondientes.

G2: Es indispensable el cumplimiento de seguridad en todas nuestras áreas de trabajo, contamos con supervisores capacitados y especializados en identificar problemas no vistos a simple vista, no podemos darnos el lujo de poner en riesgo a nuestro personal, pues se trata de vidas humanas.

COMENTARIO: ambos concuerdan en que sí se cumplen los procedimientos establecidos en sus organizaciones ya que es de vital importancia su cumplimiento.

11. ¿La información empleada por la empresa dentro de su funcionamiento ¿es segura y confiable? ¿Qué se hace para garantizar ello?

G1: Es segura y confiable determinando el nivel de accesos y responsabilidad, para tal fin la información es clasificada y manipulada previo conocimiento por las jefaturas tanto del área administrativa como del área operativa respectivamente.

G2: Claro que sí, puesto que para garantizar eso se realiza una supervisión constante de las jefaturas, las cuales deben generarnos reportes de su área cada mes.

COMENTARIO: la información que se maneja en ambas empresas sí es segura y confiable garantizando que todas las áreas tengan toda la información que se requiere para un correcto desempeño de las funciones.

12. ¿Cuál es el nivel de rendimiento y desempeño que evidencia dentro de la empresa? ¿Por qué?

G1: Este desempeño tiene que ser eficiente y eficaz, se determina a través de una gestión por procesos los mismos que tienen objetivos inmediatos y

periódicos los mismos que son supervisados en cada nivel jerárquico de la empresa y/o de la organización con la finalidad de ver los avances y posibles estancamientos de la gestión que puedan impactar en los plazos programados para cada actividad.

G2: El rendimiento y desempeño actual que posee la empresa es óptimo, puesto que se tiene mayor control de las áreas y el plan estratégico elegido por la pandemia nos ha sido favorable.

COMENTARIO: el primer gerente indica que tiene que ser un desempeño eficiente y eficaz, mediante una correcta gestión y supervisión de los procesos; el segundo gerente indica que existe un óptimo desempeño en la empresa ya que se lleva un control de las áreas.

13. ¿Cómo son formulados los planes de trabajo y/o planes operativos dentro de la empresa? A la fecha ¿Qué resultados se ha tenido al respecto?

G1: Estos son formulados dentro de un Planeamiento integral de las operaciones, determinando cada una de las actividades productivas, estos planes pueden ser integradas entre estos o pueden ir en forma separada de acuerdo a la actividad, siempre teniendo como herramienta el control de costos, personal y tiempo de trabajo.

G2: Estos se formulan en base a los objetivos de corto y largo plazo que deseamos llegar, como también contingencias que puedan surgir interna o externamente.

COMENTARIO: los planes de trabajo son formulados en ambas empresas mediante el establecimiento de objetivos, la primera empresas a través de un planeamiento integral planificando los actividades y teniendo como herramienta el control de costos, tiempo de trabajo y el personal. La segunda empresa planifica los objetivos a corto y largo plazo y mediante planes de contingencia.

V. DISCUSIÓN

En el estudio el instrumento que mide la gerencia estratégica y sistema coso obtuvo fiabilidad y validez de manera satisfactoria (alfa de Cronbach mayor a 0.70; validez por jueces expertos aplicable).

Para contraste del objetivo general, los resultados evidenciaron una relación de grado alta y positiva entre la Gerencia Estratégica y el Sistema Coso en las empresas comerciales de combustible, Miraflores 2021, mediante la significancia estadística, teniendo un valor menor al 0.05, sumado a un coeficiente de correlación igual a 0.882, indicando que se debe rechazar la hipótesis nula y tomar la hipótesis alterna. Por ello, se aprecia que cuando se interviene efectivamente la gerencia estratégica en el Sistema Coso, ayuda a ejecutar ciertas acciones que permitan a la empresa alcanzar el logro de sus objetivos y metas institucionales, tal como se aprecia en las respuestas de los gerentes entrevistados que indicaron que un adecuado liderazgo ayuda a ser más eficientes y la correcta aplicación y cumplimiento de los procedimientos permite obtener buenos resultados. Estos hallazgos no son muy ajenos a la realidad, pues se conoce que cuando una entidad presenta un eficiente pensamiento estratégico y una buena dirección estratégica, permite que la gestión sea mejor, reflejando una buena organización en sus recursos. En concordancia, López (2017), afirma que la gerencia estratégica ayuda a mejorar los procesos administrativos durante el desarrollo empresarial de la organización. Por ello, Castellanos (2019) afirma que el Sistema Coso permite obtener una mayor seguridad y confiabilidad de la información; con el fin de controlar de manera efectiva los recursos asignados y la totalidad de operaciones. Estos acontecimientos, dan a entender que, si la empresa requiere o mantiene una buena gerencia estratégica, ayuda a mantener un buen Sistema Coso, debido a que, si cuenta con un personal capacitado que está a cargo de sus funciones, evitan que exista inconvenientes en el transcurso del tiempo.

El primer objetivo específico queda contrastado mediante la prueba estadística, con una significancia bilateral menor al 0.05, y un coeficiente igual 0.761, aceptando la hipótesis alterna (H_a), donde se evidenció que el pensamiento estratégico se relaciona de grado alto y positivo en el control interno en las

empresas comerciales de combustible, Miraflores 2021. Por ello, se considera que cuanto mejor sea el pensamiento estratégico, existirá un efectivo control interno; tal como los gerentes lo confirman en la entrevista, que una adecuada gestión se lleva con un correcto control y seguimiento de las tareas y procedimientos para lograr la eficiencia y productividad de la organización. En concordancia con Rodríguez (2017), afirma que el pensamiento estratégico ayuda a lograr resultados óptimos y tomar la difícil responsabilidad de gestionar de manera certera. Por su parte Guzmán (2018), hace alusión que el control interno genera una mejora en la capacidad de organización gerencial. De tal forma, estos resultados evidenciaron que el pensamiento estratégico es un indicador a tener en cuenta dentro de las empresas comerciales de combustible; por ello, este indicador ayuda a mantener un control interno adecuado, a través de métodos y procedimientos de forma coordinada, con el fin de preservar los recursos de la organización e identificar inconsistencias que afectan en ciertas actividades y acciones de la empresa.

El segundo objetivo fue contrastado mediante una significancia menor al 0.05 y un coeficiente de correlación igual a 0.819, valores que llevan a tomar la hipótesis alterna. En consecuencia, se afirma la relación alta y positiva entre la dirección estratégica y la consecución de los objetivos en las empresas comerciales de combustible, Miraflores 2021. Los hallazgos afirman que, al aplicar una adecuada dirección estratégica se generaría una buena consecución de objetivos; es decir, esta última se asocia en mantener un eficiente cumplimiento de los planes de trabajo; tal como lo confirman los gerentes en la entrevista al indicar que un buen liderazgo da como resultados mayor productividad y eficiencia. Escenario expuesto por Zevallos (2018), quien evidencia que existe una significancia en la gerencia estratégica relacionado a la dirección estrategia manifestando un buen desempeño administrativo. Por su parte, Ayala y Calderón (2018), no coincide con los resultados anteriores, pues en la entidad no mantiene una buena consecución de objetivos generando deficiencias en orden de sus actividades o acciones dejando de mantener un claro un cronograma de actividades y acciones a ejecutar. Por ello, Barrio (2019) considera que la consecución de objetivos ayuda a mantener un buen manejo de recursos asignados por la empresa, reflejando el logro de objetivos institucionales.

El tercer objetivo fue contrastado mediante una significancia menor al 0.05 y un coeficiente de correlación igual a 0.888 para el pensamiento estratégico hacia el Sistema Cosos y un coeficiente de correlación igual a 0.888 para la dirección estratégica hacia el Sistema Coso, valores que llevan a tomar la hipótesis alterna. En consecuencia, se afirma la relación alta y positiva entre el pensamiento estratégico y la dirección estratégica hacia el Sistema Coso en las empresas comerciales de combustible, Miraflores 2021. Por ello, ciertos hallazgos afirman que, al aplicar un eficiente pensamiento estratégico y una adecuada dirección estratégica, generaría un buen control interno, generando un impacto positivo en la concesión de objetivos; fortaleciendo en el desarrollo de sus actividades, manteniendo una seguridad y confiabilidad de información que lleve a cabo decisiones acertadas para mantener la sostenibilidad y el éxito; esta información es confirmada por los gerentes que explicaron que la información que emplean sí es segura y confiable a su punto de vista, contando con políticas claras y de aplicación general y cumpliéndose todos los procedimientos establecidos. Escenario expuesto por Mosquera (2016) quien manifiesta que existe una deficiente organización empresarial debido a que no existe un eficiente modelo de gerencia estratégica. Por su parte, el estudio anterior concuerda con Calle y Contera (2018) afirma que en la empresa objeto de estudio deficiencias en el sistema de control interno, por falta de políticas, e información poco confiable en los estados financieros. Por otro lado, Tapullima (2018) considera que la gerencia estratégica influye de forma significativa en la satisfacción del cliente de la empresa. De tal forma, Quispe (2020) afirma que es necesario realizar acciones de mejora en la gerencia, para garantizar una adecuada gestión de calidad.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que la gerencia estratégica mantiene una relación de grado alta y positiva con el Sistema Coso en las empresas comerciales de combustible, Miraflores 2021; donde la variable gerencia estratégica percibió un nivel eficiente (71.8%), además, se contó con un nivel de Sistema Coso eficiente (64.1%), siendo importante dentro del desempeño empresarial de la entidad para así generar mayor riqueza.
2. Se identificó que el pensamiento estratégico se relaciona de grado alto y positivo en el control interno en las empresas comerciales de combustible, Miraflores 2021; al contar con una eficiente gerencia estratégica, permitirá ejecutar y evaluar las diferentes acciones que permitan que la empresa logre el cumplimiento de sus objetivos y metas institucionales; contribuyendo en la mejora del desempeño organizacional y control interno para la buena práctica gerencial.
3. Se analizó que la dirección estratégica se relaciona de grado alto y positivo en la consecución de los objetivos en las empresas comerciales de combustible, Miraflores 2021; que al contar con una eficiente dirección estratégica, permitirá mantener un eficiente proceso que se lleve a cabo para mantener un impacto esperado, con el fin de cumplir con las expectativas empresariales.
4. Se estableció relación alta y positiva entre el pensamiento estratégico y la dirección estratégica hacia el Sistema Coso en las empresas comerciales de combustible, Miraflores 2021; pues al contar con un mejor nivel de pensamiento estratégico se tiene mayor control de información procesada en la empresa para una buena toma de decisiones, manteniendo un eficiente cumplimiento de los Planes de Trabajo.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda fortalecer la gerencia estratégica en la empresa de manera eficiente para asegurar el desempeño de sus actividades laborales, hasta cierto grado, que los objetivos planteados sean alcanzados de manera eficiente y eficaz, para evidenciar un buen fortalecimiento del Sistema Coso.
2. Se recomienda fomentar el pensamiento estratégico a través de reuniones a nivel de gerencias y al Directorio, con el fin de analizar el entorno político, social, económico y normativo del sector combustible, para la toma de decisiones institucionales y replanteo de estrategias, de ser el caso, contribuyendo en la mejora del control interno.
3. Fomentar la revisión de los procedimientos para su perfeccionamiento en el cumplimiento de sus objetivos; desarrollando un mecanismo de revisión de los sistemas de información y su seguridad, para promover e implementar mejoras a los mismos.
4. Se recomienda establecer reuniones periódicas, entre el equipo de planificación estratégica en la empresa con el resto de la organización, con el fin de informar y dirigir las acciones que deban ser tomadas a cabo para la optimización de las funciones administrativas y operativas de la empresa.

REFERENCIAS

- Abdulridha, A., & Mohammed, A. (May de 2017). THE ROLE OF LEADERSHIP IN STRATEGIC MANAGEMENT. *International Journal of Research-Granthaalayah*, 5(1), 99-106. https://www.researchgate.net/profile/Ali_Alfartoosi/publication/343404417_THE_ROLE_OF_LEADERSHIP_IN_STRATEGIC_MANAGEMENT/links/5f28924ca6fdcccc43a88892/THE-ROLE-OF-LEADERSHIP-IN-STRATEGIC-MANAGEMENT.pdf
- Arias, J., Villasis, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de Investigación: La población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Ayala, K., & Caldero, Y. (2018). *Implementación de un Sistema de Control Interno basado en el Informe COSO I para la empresa Industria del Dulce Lambayecano EIRL, que permitirá el mejoramiento de la gestión empresarial*. Lambayeque - Perú: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/2131/BC-TES-TMP-1001.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Barrio, S. (2019). Nuevas tendencias en la gestión de riesgos del control interno. *Auditoria y Gestión*, 43-51. <https://asocex.es/wp-content/uploads/2019/06/Revista-Auditoria-Publica-n%C2%BA-73.-pag-43-a-51.pdf>
- Berisha, A., kuttlovic, E., & Shiroka, J. (April de 2017). Strategic Management Tools and Techniques usage: A qualitative review. *ACTA UNIVERSITATIS AGRICULTURAE ET SILVICULTURAE MENDELIANAE BRUNENSIS*, 65(2), 585-600. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2982744
- Bogers, M., Chesbrough, H., Heaton, S., & Teece, D. (2019). Strategic Management of Open Innovation: A Dynamic Capabilities Perspective. *Berkeley Haas*, 62(1), 77-94. <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0008125619885150>

- Calle, J., & Cotera, G. (2018). *Implementación de un sistema de control interno basado en el informe coso III y la gestión económica y financiera de la empresa Promaq Perú S.A.C., Trujillo -2018*. Trujillo - Perú: Universidad Privada Antenor Orrego.
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/4941/1/RE_CONT_JESSICA.CALLE_GABRIELA.COTERA_CONTROL.INTERNO_DATOS.PDF
- Castellanos, M. (2019). *Implementación del Informe Coso I como sistema de control interno de la empresa DLOGIK SAS*. Bucaramanga - Colombia: Universidad Tecnológica de Santander.
<http://repositorio.uts.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/907/1R-DC-95%20Plantilla%20Informe%20Final%20Mayra%20Castellanos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chrisman, J., Sharma, P, Pearson, A, & Long, R. (2017). A Strategic Management Perspective of the Family Firm: Past Trends, New Insights, and. *JOURNAL OF MANAGERIAL ISSUES*, XXIX(1), 6-29.
https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/58765804/2017-DaspitChrismanSharmaPearsonLong-StrategicManagement.pdf?1554133477=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DA_Strategic_Management_Perspective_of_th.pdf&Expires=1602264382&Signature=XeUNumFF~TH
- Dominguez, J. (2015). *Manual de Metodología de la Investigación Científica*. Chimbote - Perú: Universidad Católica Los Ángeles.
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/6404>
- Drnevich, P., Mahoney, J., & Schendel, D. (2020). Has Strategic Management Research Lost Its Way? *Strategic Management Review*, 35-73.
<https://josephmahoney.web.illinois.edu/Publications/Papers/Drnevich%20Mahoney%20Schendel%20SMR%202020.pdf>
- Goethals, S., Barwell, J., Bhacker, M., & Ezzelarab, B. (2017). Business Human Rights Responsibility for Refugees and Migrant Workers: Turning Policies into Practice in the Middle East. *Business and Human Rights Journal*, 2(1), 335-342. <https://www.cambridge.org/core/services/aop-cambridge->

core/content/view/8C5675E19E8C3C01B416AFC960A1787A/S2057019817000116a.pdf/business_human_rights_responsibility_for_refugees_and_migrant_workers_turning_policies_into_practice_in_the_middle_east.pdf

Gonzales, J., Salazar, F., Ortiz, R., & Verdugo, D. (Octubre de 2018). Gerencia Estratégica: Herramienta para la toma de decisiones en las organizaciones. *Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 21(1), 242-267. <http://ojs.urbe.edu/index.php/telos/article/view/3002/3869>

Guzmán, K. (2018). *Diseño de un Modelo de Control Interno basado en el modelo Coso I, aplicado en la empresa Rapidred, de la ciudad de Macas, Provincia de Morona Santiago*. Macas - Ecuador: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/13058/1/72T01259.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, C. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). México: Mc Graw Hill. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Hirsch, A. (2013). La ética profesional basada en principios y su relación con la docencia. *Edetania: estudios y propuestas socio-educativas* (43), 97-111. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4406374>

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2019). *Estructura Empresarial, 2018*. Lima - Perú: INEI. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1703/libro.pdf

Ivanova, O., Romanova, T., Kostoglodova, E., & Romanov, D. (2017). Strategic Directions of the Country's Ensuring Financial. *European Research Studies Journal*, XX (3B), 461-468. https://www.um.edu.mt/library/oar/bitstream/123456789/30710/1/Strategic_Directions_of_the_Countrys_Ensuring_Financial_Security_2017.pdf

- Kapitonov, i., & Voloshin, V. (2017). Strategic Directions for Increasing the Share of Renewable. *International Journal of Energy Economics and Policy*, 7(4), 90-98. <http://zbw.eu/econis-archiv/bitstream/11159/1264/1/1005152136.pdf>
- Kroska, A., & Cason1, T. (2019). The Gender Gap in Business Leadership: Exploring an Affect Control Theory. *American Sociological Association*, 82(1), 75-97. <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0190272518806292>
- Landazuri, L., Cristofani, M., & Canales, R. (2018). Innovación y modelos de Gerencia: Reflexión transformadora desde lo humano y el conocimiento. *Revista Espacios*, 39(13), 1-20. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624686/a18v39n13p20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lopez, I. (2017). *Modelo de Gerencia Estratégica para la Cooperativa de Taxis en Rio Babahoyo*. Babahoyo - Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes. <http://45.238.216.28/bitstream/123456789/8304/1/TUBADM020-2017.pdf>
- Mangili, F., & Muniz, C. (2017). Circular Business Plan: entrepreneurship teaching instrument and development of the entrepreneurial profile. *Gestao Producao*, 25(4), 854-865.
- Mosquera, V. (2016). *Gerencia Estratégica y organización empresarial para el taller Publicidad Garza de la ciudad de Santo Domingo*. Santo Domingo - Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes. <http://45.238.216.28/bitstream/123456789/5150/1/TUSDADM050-2016.pdf>
- Munirovich, E., Lvovich, V., Iurevich, S., & Nikolaevna, A. (January de 2017). Internal Control in the System of Innovation Management in the Modern Business Enviroment. *International Journal of Economic Research*, 14(15), 1-9. https://www.researchgate.net/profile/Elvir_Akhmetshin/publication/322294500_Internal_control_in_the_system_of_innovation_management_in_th

e_modern_business_environment/links/5c4754eb458515a4c738929e/Internal-control-in-the-system-of-innovation-management-i

- Muñoz, C. (2015). *Metodología de la Investigación*. Mexico D.F: Oxford. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=DflcDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT22&dq=metodologia+de+la+investigacion&ots=ZMZd55CmQK&sig=FO_seQIfkMbEPHhYkYYP20YHkS1o#v=onepage&q&f=false
- Quinaluisa, N., Ganchozo, M., Reyes, M., & Arriaga, G. (Junio de 2017). Evaluación del sistema de control interno en empresas privadas. *Revista de Estrategias del Desarrollo Empresarial*, 3(8), 25-30. https://ecorfan.org/spain/researchjournals/Estrategias_del_Desarrollo_Empresarial/vol3num8/Revista_de_Estrategias_del_Desarrollo_Empresarial_V3_N8_3.pdf
- Quispe, J. (2020). *Propuesta de mejora en la gerencia estratégica para la gestión de calidad de las micros y pequeñas empresas del sector comercio, rubro abarrotes, caso: "Empresa Sueng", Cañete – 2019*. Lima - Perú: Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/17124/BODEGA_GERENCIA_ESTRATEGICA_GESTION_DE_CALIDAD_20QUISPE_20CHUCHON_20JOSSY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez, J. R. (2017). Pensamiento Estratégico como Perspectiva para la Gerencia en las Organizaciones del siglo XXI. *Revista Recitiutm*, 2(2), 1-20. <http://201.249.78.46/index.php/recitiutm/article/view/39/pdf>
- Salamzadeh, Y, Zare, V., & Vahidi, T. (2018). Strategic Thinking and Organizational Success: Perceptions from Management Graduates and. *Global Business and Management*, 10(4), 1-8. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/58553268/V10N4_1.pdf?1551729783=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DV10N4_1_pdf.pdf&Expires=1602262804&Signature=Q9htKc1LKcUkKC3rCs7xoR7Ni28pzGfEb3ldWap2LWvD9TaWqx2~7zFL5slkXOO4qJXDHE3i3Q26-Ct8YXwoC63jl

- Salamzadeh, Y., Zare, V., & Vahidi, T. (2018). Strategic Thinking and Organizational Success: Perceptions from Management Graduates and. *Global Business and Management*, 10(4), 1-19. https://www.academia.edu/download/58553268/V10N4_1.pdf
- Santiesteban, E. (2014). *Metodología de la investigación científica*. Las Tunas - Cuba: Editorial Académica Universitaria. <http://200.14.53.80/bitstream/123456789/16/1/Metodolog%c3%ada%20de%20la%20Investigaci%c3%b3n%20Cient%c3%adfica.pdf>
- Tamani, V. (2017). *Gerencia Estratégica en el desarrollo empresarial al restaurante " La casa de Rosita" del cantón Otavalo*. Quevedo los Rios - Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes. <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/6236/1/TUQEXCOM ADM007-2017.pdf>
- Tapullima, D. (2018). *Influencia de la gerencia estratégica en la satisfacción del cliente de la empresa MEIIGASA SAC, Callao 2018*. Lima - Perú: Universidad Cesar Vallejo. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30414/Tapullima_TD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Temelkova, M. (February de 2018). STUDYING THE LEADERSHIP STYLE OF BUSINESS ORGANIZATIONS' MANAGEMENT UNDER THE CONDITIONS OF THE FOURTH INDUSTRIAL REVOLUTION. *Asia Pacific Journal of Research in Business Management*, 9(2), 1-18. <https://www.academia.edu/download/57324167/APJ1Feb18-4726.pdf>
- Vega, L., Pérez, M., & Nieves, A. (2017). Procedimiento para evaluar el nivel de madurez y eficacia del control interno. *Revista científica: Visión del Futuro*, 21(2), 212-230. <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357955446006.pdf>
- Viktorovna, M., Munirovich, E., & Ivanovna, E. (2018). Internal Control System in Enterprise Management: Analysis. *European Research Studies Journal*, XXI (2), 728-740. https://www.um.edu.mt/library/oar/bitstream/123456789/33811/1/Internal_Control_System_in_Enterprise_Management_2018.pdf

Zevallos, S. (2018). *La Gerencia Estratégica y su influencia en la Gestión Administrativa en la empresa de transporte Multiservicios Kadilsa S.A.C., Lima 2018.* Lima - Perú: Universidad Cesar Vallejo.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31061/Zevallos_OSI.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de consistencia

“Gerencia Estratégica y el Sistema Coso en las Empresas Comerciales de Combustible distrito Miraflores 2021”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema Principal	Objetivo General	Hipótesis General	Independiente	Adaptación al Cambio Liderazgo empresarial Resolución de Problemas Análisis del Entorno Organización de Recursos Desarrollo de Planes Operativos Establecimiento de Políticas	<p style="text-align: center;">DISEÑO DE ESTUDIO: NO EXPERIMENTAL – TRANSVERSAL</p> <p style="text-align: center;">TIPO: APLICADA</p> <p style="text-align: center;">NIVEL: CORRELACIONAL</p> <p style="text-align: center;">TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS: ENCUESTA – CUESTIONARIO</p> <p style="text-align: center;">ENTREVISTA – GUÍA DE ENTREVISTA</p> <p style="text-align: center;">MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS: METODO ESTADISTICO</p>
¿De qué manera la Gerencia estratégica se relaciona con el Sistema Coso de las empresas comerciales de combustible, Miraflores 2021?	Determinar la relación existente de la Gerencia estratégica con el Sistema Coso de las empresas comerciales de combustible, Miraflores 2021.	La Gerencia Estratégica determina una adecuada relación existente con el Sistema Coso en las empresas comerciales de combustible, Miraflores 2021.	GERENCIA ESTRATÉGICA		
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos	Dependiente		
¿Cuál es la relación del pensamiento estratégico y el control interno de las empresas comerciales de combustible?	Identificar la relación del pensamiento estratégico y el control interno en las empresas comerciales de combustible.	La relación del pensamiento estratégico y el control interno, se muestra de forma positiva y significativa, en las empresas comerciales de combustible.	SISTEMA COSO		
¿Cuál es relación de la dirección estratégica y la consecución de los objetivos de las empresas comerciales de combustible?	Analizar la relación que mantiene la dirección estratégica y la consecución de los objetivos de las empresas comerciales de combustible.	La relación de la dirección estratégica y la consecución de los objetivos, se muestra de forma positiva y significativa, en las empresas comerciales de combustible.			
¿Qué acciones estratégicas realizará la Gerencia para determinar una adecuada relación con el Sistema Coso en las actividades referentes al control interno de las empresas de combustible?	Determinar las acciones y medidas estratégicas que la Gerencia realizará para una adecuada relación con el Sistema Coso en las actividades de control interno en las empresas comerciales de combustible, Miraflores 2021.	Las acciones y medidas estratégicas que la Gerencia realizará para una adecuada relación con el Sistema Coso en las actividades de control interno en las empresas comerciales de combustible, Miraflores 2021 es significativa.			

ANEXO 2: Cuestionario de las variables

Objetivo: Recabar información relevante respecto a la Gerencia estratégica y el Sistema Coso dentro de la empresa de estudio.

TESIS: *Gerencia Estratégica y el Sistema Coso en las Empresas Comerciales de Combustible, Distrito Miraflores 2021*

I. DATOS GENERALES:

1. Empresa: _____
2. Área Laboral: _____
3. Sexo: F () M ()

Instrucciones: Marque con un (x) la respuesta que mejor se ciñe a su opinión, donde las alternativas son:

Totalmente de acuerdo (TA) = 5

De acuerdo (DA) = 4

Ni de acuerdo ni en desacuerdo (ND) = 3

En desacuerdo (ED) = 2

Totalmente en desacuerdo (TD) = 1

N°	Preguntas	TD	ED	ND	DA	TA
		1	2	3	4	5
VARIABLE: GESTIÓN ESTRATÉGICA						
1	¿En la empresa existe una postura adecuada para adaptarse a los cambios del contexto empresarial?					
2	¿La empresa se interesa por incorporar cambios en la mejora de la empresa?					
3	¿Se tiene líderes claramente identificados dentro de la empresa?					
4	¿Existe una comunicación óptima con los líderes de la empresa para la toma de decisiones?					
5	¿La empresa emplea métodos y procedimientos correctos para hacer frente a los eventos imprevistos en su organización?					
6	¿Los problemas suscitados en la empresa son resultados de forma efectiva?					
7	¿En la empresa se realiza un estudio de desempeño económico, frente a sus competidores y bajo las condiciones de mercado?					
8	¿Se realiza un análisis de entorno para conocer la viabilidad de sus proyectos y determinar sus herramientas de control?					
9	¿La empresa utiliza de forma eficiente sus recursos: económicos, humanos, logísticos, u otros?					
10	¿La empresa logra cumplir exitosamente sus objetivos institucionales?					
11	¿Se establece el desarrollo de planes operativos para garantizar el funcionamiento de la empresa?					
12	¿Los planes operativos son resultados de un análisis detallado dentro de la empresa?					
13	¿Las políticas con las que cuenta la empresa son coherentes para garantizar el correcto funcionamiento de la misma?					
14	¿Se cumplen con las políticas establecidas por la empresa por parte de todos los colaboradores?					
VARIABLE: SISTEMA COSO						
15	¿Se identifican y adoptan medidas para mitigar los potenciales riesgos a los que se encuentra expuesta la empresa dentro de su funcionamiento?					
16	¿Las medidas adoptadas para mitigar esos riesgos son efectivas?					
17	¿Se cuenta con la debida supervisión en el desarrollo de estas actividades dentro de la empresa?					
18	¿Las actividades y/o funciones dentro de la empresa se desarrollan exitosamente?					
19	¿Se cuenta con información segura y confiable para garantizar el funcionamiento óptimo de la empresa?					
20	¿La empresa cuenta con mecanismos que aseguren la calidad y suficiencia de la información?					

21	¿Se cuenta con indicadores de desempeño para llevar a cabo una buena administración en la empresa?					
22	¿El desempeño de los colaboradores contribuye con el funcionamiento óptimo de la empresa?					
23	¿El plan de trabajo es elaborado garantizando la formulación de metas viables?					
24	¿La empresa cuenta con mecanismos que permitan el cumplimiento de los planes de trabajo?					

ANEXO 3:

Guía de entrevista al gerente de cada empresa comercial de combustible, Miraflores

Objetivo: Recabar información relevante respecto a la opinión de los representantes de las empresas comerciales de combustible, por medio de la participación de los gerentes.

TESIS: *Gerencia Estratégica y el Sistema Coso en las Empresas Comerciales de Combustible, Distrito Miraflores 2021*

Instrucciones: Responda cada interrogante de manera objetiva según su punto de vista.

14. ¿De qué manera la empresa viene afrontando los cambios en los que se ha visto involucrada? ¿Qué resultados se han obtenido? ¿Por qué?
15. ¿Cómo definiría el liderazgo empresarial, de su empresa? ¿Por qué?
16. ¿De qué manera se hace frente a los eventos imprevistos en su empresa, garantizando su efectividad de sus operaciones? ¿Qué métodos y/o procedimientos aplica?
17. ¿Se realizan análisis del entorno para el desempeño económico de la empresa frente a sus competidores y condiciones de mercado?
18. ¿Cuáles son los criterios utilizados para determinar la viabilidad de los proyectos que desea ejecutar la empresa?
19. ¿De qué manera se organizan los recursos dentro de la empresa para el logro de objetivos por cada área?
20. ¿Cómo desarrollan los planes operativos en la empresa? ¿Cuáles son los criterios empleados?
21. ¿De qué manera están establecidas las políticas dentro de la empresa? ¿Cuáles son los resultados de ello?
22. Debido a la naturaleza de la empresa ¿Cuál es el proceso de identificación de riesgos que pueden originarse en la empresa? ¿Cómo se identifican y qué medidas se adoptan para minimizar su ocurrencia?
23. Dentro de las actividades operativas de la empresa ¿Se cumple con los procedimientos establecidos? ¿Se supervisa ello?
24. ¿La información empleada por la empresa dentro de su funcionamiento ¿es segura y confiable? ¿Qué se hace para garantizar ello?
25. ¿Cuál es el nivel de rendimiento y desempeño que evidencia dentro de la empresa? ¿Por qué?
26. ¿Cómo son formulados los planes de trabajo y/o planes operativos dentro de la empresa? A la fecha ¿Qué resultados se ha tenido al respecto?

ANEXO 4:
Validación del instrumento

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita)Dr./Mg.:Dr. COSTILLA CASTILLO PEDRO

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Profesional de Contabilidad de la UCV, en la sede Lima Este periodo 2020-II, aula C8, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Bachiller en Contabilidad.

El título de mi proyecto de investigación es: "**Gerencia Estratégica y el Sistema Coso en las Empresas Comerciales de Combustible distrito Miraflores 2021**" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en las variables comprendidas en mi investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma
Perez Garcia Juliet

D.N.I.:70434796

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: COSTILLA CASTILLO PEDRO CONSTANTE DNI: 09925834

Especialidad del validador: DOCTOR EN ADMINISTRACION

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**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

27 de 11 del 2020

FIRMADO

Firma del Experto Informante.

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: COSTILLA CASTILLO PEDRO CONSTANTE DNI: 09925834

Especialidad del validador: DOCTOR EN ADMINISTRACION

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**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

27 de 11 del 2020

FIRMADO

Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita)Dr./Mg.: ESTHER ROSA SAENZ ARENAS
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Profesional de Contabilidad de la UCV, en la sede Lima Este periodo 2020-II, aula C8, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Bachiller en Contabilidad.

El título de mi proyecto de investigación es: **“Gerencia Estratégica y el Sistema Coso en las Empresas Comerciales de Combustible distrito Miraflores 2021”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en las variables comprendidas en mi investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Apellidos y nombre: Perez Garcia Juliet

D.N.I:70434796

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. ESTHER ROSA SAENZ ARENAS

DNI: 08150222

Especialidad del validador: auditoria, costos

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**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

03 de diciembre del 2020



Firma del Experto Informante.

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. ESTHER ROSA SAENZ ARENAS

DNI: 08150222

Especialidad del validador: auditoria, costos

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**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

03 de diciembre del 2020



Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita)Dr./Mg.: **Marco Antonio Mera Portilla**

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Profesional de Contabilidad de la UCV, en la sede Lima Este periodo 2020-II, aula C8, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Bachiller en Contabilidad.

El título de mi proyecto de investigación es: "**Gerencia Estratégica y el Sistema Coso en las Empresas Comerciales de Combustible distrito Miraflores 2021**" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en las variables comprendidas en mi investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Apellidos y nombre: Perez Garcia Juliet

D.N.I.:70434796

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Marco Antonio Mera Portilla

DNI: 18093459

Especialidad del validador: En Finanzas y Presupuestos

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**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

Lima 05 de Diciembre del 2020



CPC: MARCO ANTONIO MERA PORTILLA
MAZ. CO - 3779

Firma del Experto Informante.

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Marco Antonio Mera Portilla

DNI: 18093459

Especialidad del validador: En Finanzas y Presupuestos

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**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

Lima 05 de Diciembre del 2020



CPC: MARCO ANTONIO MERA PORTILLA
MAZ. CO - 3779

Firma del Experto Informante.