Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América
Facultad de Ciencias Contables
Escuela Profesional de Contabilidad

Influencia de las Tecnologías de Información y Comunicaciones en la gestión del Control Interno de las boticas, Lima

TESIS

Para optar el Título Profesional de Contadora Pública

AUTOR

Kenje Briggit OLIVARES CERNA

ASESOR

Mg. Pedro Luis CÁCERES ALEMÁN

Lima, Perú

2024



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Olivares, K. (2024). *Influencia de las Tecnologías de Información y Comunicaciones en la gestión del Control Interno de las boticas, Lima*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Contables, Escuela Profesional de Contabilidad]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	Kenje Briggit Olivares Cerna
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	47797685
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0001-1765-0216
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Pedro Luis Cáceres Alemán
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	09627089
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-8186-9004
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Yanette Armida Baca Morante
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	08531847
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Luisa Graciela Ponce Maluquish
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	09474851
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Elio Antonio Barletti Baldassari
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	25602799
Datos de investigación	

Línea de investigación	D.2.2.1 Control Interno
Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: Puente Piedra Latitud: -11.876333 Longitud: -77.074534
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Enero 2024 – Mayo 2024
URL de disciplinas OCDE	Negocios, Administración http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04

Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú, Decana de América

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
DIRECCIÓN DE ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

ACTA N.° 72-FCC-D-2024

SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADORA PÚBLICA

En la Ciudad Universitaria, a los veinticinco días del mes de junio del 2024, siendo las 09:00 horas, en cumplimiento con lo dispuesto en la Resolución Rectoral N° 00744-R-20 de fecha 18 de febrero del 2020, que aprueba la "DIRECTIVA GENERAL PARA REALIZAR, PRESENTAR Y SUSTENTAR EL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DEL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER, LA TESIS O EL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS", se reunieron el Jurado Evaluador designado, en el Salón de Grados (1er. piso) de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, según la Resolución Decanal N° 001172-2024-D-FCC/UNMSM de fecha 21 de junio del 2024, conformado por los siguientes docentes:

PRESIDENTA	:	Dra. Yanette Armida Baca Morante
MIEMBROS	:	Dr. Luisa Graciela Ponce Maluquish
		Mag. Elio Antonio Barletti Baldassari
ASESOR	:	Mag. Pedro Luis Cáceres Alemán

Quienes procedieron a evaluar y calificar la Sustentación de Tesis titulado: ***"Influencia de las Tecnologías de Información y Comunicaciones en la gestión del Control Interno de las boticas, Lima"***, presentado por Kenje Briggit Olivares Cerna, con código de matrícula N° 17110034, bachiller de la Escuela Profesional de Contabilidad de la citada Facultad; para la obtención del Título Profesional de Contadora Pública.

Habiendo concluido con la sustentación de tesis, el Jurado Evaluador deliberó y emitió la calificación de:

APROBADA

Siendo las 09:55 horas, se dio por concluido la sustentación y leída el presente Acta; procedieron a firmar los integrantes del Jurado Evaluador, en señal de conformidad;

Dra. Yanette Armida Baca Morante
Presidenta

Dra. Luisa Graciela Ponce Maluquish
Miembro

Mag. Elio Antonio Barletti Baldassari
Miembro

Mag. Pedro Luis Cáceres Alemán
Asesor

Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú, Decana de América

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
DIRECCIÓN DE ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, Pedro Luis Cáceres Alemán, en mi condición de asesor designado, mediante Oficio N° 000177-2024-EPCO-FCC/UNMSM de fecha 25 de abril del 2024, de la tesis titulado: ***"Influencia de las Tecnologías de Información y Comunicaciones en la gestión del Control Interno de las boticas, Lima"***, presentado por Kenje Briggit Olivares Cerna, con código de matrícula N° 17110034, bachiller de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, para optar el Título Profesional de Contadora Pública

CERTIFICO que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual. Según la revisión, evaluación y análisis mediante la plataforma PIDS para la detección de similitud textual, el documento evaluado cuenta con el 19% de similitud, nivel **PERMITIDO**, para continuar con los trámites correspondientes y para su **publicación** en el repositorio institucional.

Se emite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del Título Profesional correspondiente.

Ciudad Universitaria, junio del 2024

MAG. PEDRO LUIS CÁCERES ALEMÁN
ASESOR
DNI N° 09627089



Calle Germán Amézaga N.° 375
Pabellón "F" - Ciencias Contables
Ciudad Universitaria, Lima - Perú

Teléfonos (511) 619-7000 Anexos: 2416,2428
E-mail: epcontabilidad.contables@unmsm.edu.pe

Dedicatoria

A mi familia, por apoyarme incondicionalmente y están conmigo; en especial, a mis padres y mi pareja por su apoyo constante, y por los consejos que me han ayudado a mejorar como persona y profesional.

Agradecimiento

A la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, por permitirme ser parte de sus aulas y con una educación de calidad. A mis asesores, Mg. Pedro Luis Cáceres Alemán, Dr. Antonio Vásquez Rodríguez, por su valiosa guía y consejos en la realización de esta investigación.

ÍNDICE

Dedicatoria ii
Agradecimiento iii
Resumen ix
Abstract x
I. INTRODUCCIÓN 1
1.1. Introducción 1
1.2. Planteamiento del problema 3
1.3. Formulación del problema 5
1.4. Objetivos 6
1.5. Justificación de la investigación e importancia 6
1.6. Aspectos éticos de la investigación 7
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA 8
2.1. Antecedentes del estudio 8
2.2. Bases teóricas 12
2.3. Definición de términos 32
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES 36
3.1. Hipótesis 36
3.2. Variables 36
3.3. Operacionalización de variables 37
IV. MATERIALES Y MÉTODO 38
4.1. Enfoque y nivel de investigación (1parrafo para cada 1) 38
4.2. Diseño de investigación 38
4.3. Unidad de estudio 39
4.4. Población y muestra 39
4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de información 39
4.6. Procesamiento de datos y análisis estadístico 40
V. RESULTADOS 42
5.1. Análisis descriptivo 42
5.2. Análisis inferencial (estadístico) 58
VI. DISCUSIÓN 65
6.1. Aporte de la investigación 65
6.2. Comparación de los resultados de la investigación con estudios previos 65
6.3. Validación de la teoría referente 66

6.4. Limitaciones del estudio 67
6.5. Agenda futura de la investigación 68
CONCLUSIONES 69
RECOMENDACIONES 70
REFERENCIAS 71
ANEXOS 1

ÍNDÍCE DE TABLAS

Tabla 1 *Operacionalización de variables* ……37

Tabla 2 *Valores de alfa de Cronbach*…….....40

Tabla 3 *Análisis de confiabilidad de Tecnología de Información y Comunicación*..... 40

Tabla 4 *Fiabilidad Control Interno*..... 41

Tabla 5 *Prueba de normalidad de las Tecnologías de Información y Comunicaciones y la gestión del Control Interno de las boticas, Lima*..... 58

Tabla 6 *Análisis la regresión entre las Tecnologías de Información y Comunicaciones y la gestión del Control Interno.* 59

Tabla 7 *Análisis de correlación entre las variables*..... 60

Tabla 8 *Análisis de la regresión entre la gestión de información influye en el área de Control Interno*..... 60

Tabla 9 *Análisis de correlación gestión de información y control interno* 61

Tabla 10 *Análisis de la regresión entre las herramientas de control y el área de Control Interno*. 61

Tabla 11 *Análisis de la regresión entre las herramientas de control y el área de Control Interno* 62

Tabla 12 *Análisis de la regresión entre la interactividad y el área de Control Interno* 63

Tabla 13 *Análisis de correlación interactividad tecnológica y control interno*..... 64

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 *Componentes del sistema COSO 2013* 28

Figura 2 *1.El área de Control Interno administra eficientemente la información recopilada con herramientas tecnológicas*. 42

Figura 3 *2. La tecnología que utiliza el área de Control Interno ha optimizado el uso de la información*. 42

Figura 4 *3. La tecnología que maneja Control Interno aporta al cumplimiento de objetivos propuestos del área*. 43

Figura 5 *4. Las herramientas tecnológicas que maneja el área de Control Interno ayudan a identificar puntos de mejora*. 44

Figura 6 *5. Las herramientas de control aplicadas ayudan a mitigar el riesgo de fraude en las boticas*. 45

Figura 7 *6. Las plataformas digitales ayudan a la supervisión de objetivos del área de Control Interno*. 45

Figura 8 *7. Comunican de manera oportuna al área de Control Interno sobre las deficiencias de las herramientas tecnológicas que manejan*. 46

Figura 9 *8. La tecnología que utiliza el área de Control Interno tiene restricciones de acceso que dificultan el desempeño del colaborador* 47

Figura 10 *9. La tecnología que utiliza el área de Control Interno se adapta a la búsqueda de resultados de los objetivos del área*. 47

Figura 11 *10. El área de Control Interno ha automatizado tareas rutinarias y repetitivas*. 48

Figura 12 *11. La tecnología que utiliza el área de Control Interno es amigable para que los colaboradores desempeñen sus labores eficazmente*. 49

Figura 13 *12. La experiencia de manejo de tecnología de los colaboradores de área Control Interno contribuye a la mejora de procesos de manera continua*. 49

Figura 14 *13. La organización muestra un compromiso con los valores éticos*. 50

Figura 15 *14. El trabajo colaborativo del área de Control Interno es independiente de otras áreas*. 51

Figura 16 *15. La gerencia de Control Interno establece estructuras claras correspondientes al planteamiento de los objetivos*. 51

Figura 17 *16. La organización demuestra compromiso para desarrollar, atraer profesionales competentes que estén alineados con los objetivos de la empresa*. 52

Figura 18 *17. La organización específica los objetivos con suficiente claridad que les permita identificar y evaluar los riesgos*. 53

Figura 19 *18. El área de Control Interno identifica los riesgos para posteriormente analizarlos y gestionarlo*..... 53

Figura 20 *19. El área de Control Interno considera el potencial de fraude al evaluar los riesgos.* 54

Figura 21 *20. La organización evalúa las deficiencias del área de Control Interno de manera oportuna con las partes responsables para tomar medidas correctivas*..... 55

Figura 22 *21. La organización desarrolla actividades de control que contribuyan a la mitigación de riesgos a niveles aceptables*. 56

F**igura 23** *22. La organización desarrolla actividades de control sobre la tecnología para apoyar el logro de los objetivos del área Control Interno*. 56

Figura 24 23. *La organización implementa medidas y lineamientos para poner en marcha las políticas de acción en el área de Control Interno*..... 57

Figura 25 *24. La organización realiza evaluaciones continuas para determinar si los componentes del Control Interno están funcionando de manera correcta*. 58

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como propósito revisar la problemática del uso de Tecnologías de Información y Comunicaciones en el desempeño, cumplimento de objetivos y disminución de riesgos del área de Control Interno de las boticas en Lima, debido a que no todas boticas cuentan con una adecuada tecnología para llevar a cabo sus operaciones. Asimismo, se busca determinar de qué manera las Tecnologías de Información y Comunicaciones influyen en la gestión del Control Interno de las boticas, Lima. A través del enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal y nivel explicativo se estudió una empresa del rubro boticas en Lima. La muestra fue 25 conformada por profesionales contables y auditores del área de Control Interno para la aplicación de cuestionario. Teniendo como resultado, en base a la regresión del coeficiente de determinación (R^2), que el 54,3% de la variabilidad en la gestión del área de Control Interno se debe a la influencia de la TIC, el p-valor indica que la variable independiente influye significativamente en la variable dependiente debido que el P valor asociado es de 0.001 es menor a 0.05. Concluyendo que el 54,3% de la variabilidad en la gestión del área de Control Interno se debe a la influencia de la Tecnologías de Información y comunicaciones, además, los encuestados estuvieron de acuerdo que el uso de la tecnología en el área de Control Interno ayudó a mejorar a la gestión de información, comunicación y supervisión de objetivos y seguimiento a los planes de acción aplicados.

Palabras clave: Control Interno, gestión de riesgos, herramientas tecnológicas

Abstract

Purpose: Review the problems in the use of Information and Communications Technologies in the performance, fulfillment of objectives and reduction of risks in the Internal Control area of pharmacies in Lima, due to the fact that not all pharmacies have adequate technology to carry out their tasks. operations. Objective: determine how Information and Communications Technologies influence the management of Internal Control of pharmacies, Lima. Method: research has a quantitative approach, non-experimental cross-sectional design and explanatory level. The study population was a company in the pharmacy category in Lima formed, the sample was 25 accounting professionals and auditors from the Internal Control area for the application of the questionnaire. Result: In the regression, the coefficient of determination (R^2) indicated that 54.3% of the variability in the management of the Internal Control area is due to the influence of ICT, the p-value indicates that the independent variable significantly influences in the dependent variable because the associated p value is 0.001 and is less than 0.05. Conclusions: 54.3% of the variability in the management of the Internal Control area is due to the influence of Information and Communications Technologies; Furthermore, respondents agreed that the use of technology in the area of Internal Control helped to improve information management, communication and supervision of objectives and monitoring of the action plans applied.

Keywords: Internal Control, Risk Management, Technological Tools

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Introducción

La presente investigación aborda los temas de la Tecnología de Información y comunicaciones, además la gestión en el área de Control Interno en las boticas en Lima.

Se entiende por tecnología de información y comunicación según Art. 6 de la Ley 1341, Ley de las TIC (2009), "como el conjunto de programas informáticos, herramientas, de recursos, equipos, aplicaciones, redes y medios; que permiten la almacenamiento, compilación, transmisión y emisión de información". Asimismo, Control Interno según COSO (2013), es un proceso desarrollado por la junta directiva, la gerencia y los empleados de una empresa para brindar garantía efectiva con respecto a los objetivos operativos, la presentación de informes y el cumplimiento, asegurando que la organización alcance sus metas y mantenga un buen desempeño.

El interés para realizar la investigación fue determinar el uso de la tecnología en la gestión y prevención de riesgos en el área de Control Interno y la influencia en el cumplimiento de los objetivos en las boticas, Lima.

La principal problemática que presentó la botica, Lima fue la gestión del área de control Interno con el uso de tecnología por ello se busca determinar de qué manera las Tecnologías de Información y Comunicaciones influye en la gestión del Control Interno de las boticas, Lima. Asimismo, identificar de qué manera la gestión de información influye en la gestión de Control Interno de las boticas, Lima, identificar de qué manera las herramientas de control influyen en la gestión de Control Interno de las boticas, Lima e identificar de qué manera la interactividad influye en la gestión de Control Interno de las boticas, Lima.

Esta investigación se apoya del marco de COSO 2013, donde se analizó los principios y componentes que lo componen para corroborar los objetivos y lineamientos que debe seguir Control Interno en las boticas.

La investigación es de enfoque cuantitativo, diseño no experimental tipo básica, es de nivel explicativo, se aplicó una encuesta a 25 profesionales contables y auditores que desempeñan en el área de Control Interno de las boticas, Lima

La investigación se llevó acabo en los ambientes de la empresa y la recolección de datos mediante encuesta los cuales se les fue compartido mediante correo los 25 profesionales que forman parte del área de control interno.

En el primer apartado, se encuentra la Introducción, planteamiento del problema., los objetivos, a justificación e importancia de la investigación y los aspectos éticos involucrados en esta.

En el segundo apartado, se realizó una revisión de la literatura, donde se abordó los antecedentes internacionales y nacionales, bases teóricas relacionado a las variables y el marco legal, del mismo modo se investigan antecedentes nacionales y antecedentes internacionales relacionadas a las variables y se revisó la definición de términos utilizados en la investigación.

En el tercer apartado, se encuentran las hipótesis y la variable independiente y dependiente de la investigación; así como la operacionalización de variables.

En el cuarto apartado, se enfocó en el nivel de investigación; así como el diseño de la investigación, unidad de estudio, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de información, procesamiento de datos y análisis estadístico utilizado.

En el quinto apartado, se presentan los resultados obtenidos del análisis de Resultados, así como también las pruebas estadísticas.

En el sexto apartado, se muestra el aporte de la investigación, papel de la investigación, resultados de la investigación e investigaciones previas, validación de hipótesis, limitaciones de la investigación y planes futuros de investigación.

Posteriormente se muestran las conclusiones, recomendaciones, referencias y anexos.

1.2. Planteamiento del problema

En el año 2002, los gobiernos reconocieron por primera vez la brecha digital, debido a que los servicios vía digital representaban dos tercios del comercio mundial de servicios, pero acceder a estos servicios era imposible en algunas partes del mundo. El informe consideró que la tecnología digital ha evolucionado más allá del internet y los dispositivos móviles, actualmente existen sistemas y redes inteligentes, realidad virtual, inteligencia artificial (IA), monedas digitales entre otras que forman parte de esa brecha (Naciones Unidas, 2023, pp. 3-5).

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) busca cerrar la brecha digital y avanzar hacia una cooperación mundial digital. El Objetivo 9, Industria, innovación e infraestructura, las tecnologías digitales móviles los cuales buscan ampliar las infraestructuras y redes de comunicaciones de gran calidad a zonas remotas y rurales desatendidas. La adopción de la tecnología en el ámbito empresarial ha provocado la disminución de empleo, así que con la ODS 8 se busca favorecer y formar empleo en la creación de nuevos puestos de trabajo con la transformación digital en las pequeñas, medianas y grandes empresas.

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) menciona que la pandemia agilizó la digitalización y realzó la importancia de las tecnologías en todos los sectores; sin embargo, también dejó al descubierto sus carencias. En América Latina y el Caribe se busca reducir la brecha digital promoviendo la innovación y el desarrollo de la tecnología desde la interacción asertiva entre sector público y privado, que tenga mayor conectividad, soporte, innovación, y brinde empleo, seguridad y sea inclusivo, y que esté asociado a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (CEPAL, 2023, pp. 5-6).

Por ello, los desafíos que atraviesa los países de América Latina como México, Colombia, Costa Rica, Brasil, Chile buscan innovación tecnológica para el desarrollo de sus países. En una realidad donde la tecnología avanza a pasos agigantados, y las principales limitantes que presenta para utilizar e implementar tecnología son el grado de complejidad que presenta la tecnología a utilizar, así como también el desconocimiento de los colaboradores sobre la tecnología; el miedo a perder seguridad y privacidad en sus empresas. Todo ello coloca un techo al avance de la tecnología e innovación (Córdova y Rodolfo, 2023).

En el Perú, los efectos de la pandemia COVID-19, muchas empresas no estaban preparadas para afrontar el desafío, han utilizado la tecnología disponible y

extendido otras para poder hacer posible el trabajo la continuidad de las operaciones y gestionar los procesos productivos de manera remota. Sin embargo, es un gran desafío no sólo para las empresas, sino también para los empleados, especialmente para las pequeñas, medianas y microempresas (Aranzamendi, 2020).

En este nuevo contexto, la digitalización de procesos a través de diversas herramientas electrónicas es muy importante. Además de estos nuevos requerimientos tecnológicos, también existe la necesidad de que los trabajadores estén preparados para la llamada nueva normalidad, *home office*, utilizar herramientas de trabajo remoto (Aranzamendi, 2020).

A pesar de ello, no todas las empresas lograron adaptarse a la nueva modalidad, dando como consecuencia cierre temporal de muchas empresas y en algunos casos la quiebra de estas al no poder competir con las empresas que ya estaban incipiente a la innovación e implementación de tecnología, es así que la ausencia o mínima implementación tecnológica causó la ineficiencia y la falta de competitividad en las organizaciones repercutiendo en el crecimiento económico y la dinámica productiva (Rodríguez, 2021, p. 30).

Uno de los sectores que se mantuvo presente fue el sector salud entre ellas boticas, farmacias, hospitales, clínicas, postas, y otros. Según las cifras del (INEI, 2023), el primer trimestre, el 45 % buscó atención medica por algún tipo de molestia. Los establecimientos consultados fueron en farmacias y/o botica 17.4%, 14.5% se atendieron en establecimientos de MISNSA. Y el 5.8% prefirió un consultorio particular y el 5.6% asistieron al seguro Social de Salud (EsSalud). Siendo las farmacias y boticas los centros más inmediatos a recurrir en caso de una molestia.

Actualmente, la industria farmacéutica atraviesa una serie de desafíos, entre ellos, el stock de suministros en los procesos de dispensación y almacenamiento debido a que toma mucho tiempo en la colocación de productos en sus ubicaciones como en retiro para venta (Palacios, 2023). Otro los *softwares* que utiliza y que están enfocados en las ventas y control de inventario; sin embargo, carecen de interfases que faciliten la migración de información de manera eficiente para su análisis y procesamiento de datos, viéndose necesario completar esas funciones con herramientas tecnológicas adicionales. Esto seguido de la infraestructura tecnológica adecuada para que los trabajadores puedan acceder a las aplicaciones y al VPN de la empresa (Aranzamendi, 2020).

Como consecuencia de la falta de integración del conocimiento de las TIC en la emisión de informes para el área de contabilidad, administración, finanzas, auditoria no está optimizado por lo que está dejando de garantizar la eficiencia y cumplimiento de objetivos (Cortés, 2023, p. 15). Los costos de implementación y la cantidad de establecimientos a nivel nacional de la gran mayoría de boticas y farmacias fueron el mayor impedimento para la implementación de tecnología más actualizada dando así prioridad a algunas funciones como el control de existencias y efectivo.

Tomando en cuenta la problemática antes mencionada, se planteó el problema principal que presentó las boticas en Lima que es la gestión del área de control Interno y el uso de la tecnología por ello se busca determinar de qué manera las Tecnologías de Información y Comunicaciones influye en la gestión del control interno de las boticas, Lima. Asimismo, identificar de qué manera la gestión de la información influye en la gestión de control interno de las boticas, Lima. También, identificar de qué manera las herramientas de control influyen en la gestión de control interno de las boticas, Lima e identificar de qué manera la interactividad influye en la gestión de control interno.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

- ¿De qué manera las Tecnologías de Información y Comunicaciones influyen en la gestión del control interno de las boticas, Lima?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿De qué manera la gestión de información influye en la gestión de control interno de las boticas, Lima?
- ¿De qué manera las herramientas de control influyen en la gestión de control interno de las boticas, Lima?
- ¿De qué manera la interactividad influye en la gestión de control interno de las boticas, Lima?

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

- Determinar de qué manera las Tecnologías de Información y Comunicaciones influye en la gestión del control interno de las boticas, Lima.

1.4.2. Objetivos específicos

- Identificar de qué manera la gestión de información influye en la gestión de control interno de las boticas, Lima.
- Identificar de qué manera las herramientas de control influyen en la gestión de control interno de las boticas, Lima.
- Identificar de qué manera la interactividad influye en la gestión de control interno de las boticas, Lima.

1.5. Justificación de la investigación e importancia

1.5.1. Justificación teórica

La presente investigación es relevante, debido a que busca disminuir las brechas del conocimiento que actualmente existe sobre las Tecnologías de Información y Comunicación y la gestión de control interno en el rubro de boticas.

Esta investigación busca generar más conocimiento sobre la Objetivo de Desarrollo Sostenible n°12 y contribuya a disminuir la brecha digital que existe actualmente.

1.5.2. Justificación práctica

La presente investigación aportará en el ámbito de la gestión debido a que permitirá conocer los alcances de la tecnología de la información en el área de control interno, permitiendo analizar los procesos, los tiempos, la información que brinda las tecnologías en el rubro boticas.

Asimismo, la investigación permitirá conocer los usos de la tecnología en las boticas y mejorar los procesos de gestión de control de inventario, caja, siniestros y robos.

1.5.3. Justificación metodológica

Este estudio ofrece medición de variables basada en la evaluación de expertos y la validación del sistema de procesamiento de datos SPSS, que

produjo valores Alfa de Cronbach de 0,857 y 0,843 para las variables dependientes e independientes, respectivamente. La importancia de la investigación serán los resultados obtenidos que van ayudar a mejorar y desarrollar la gestión del área de control interno del mismo modo contribuir a resolver los problemas con el uso de la tecnología con el objetivo de optimizar procesos administrativos, identificación y riesgo en el crecimiento de la boticas y farmacias contribuyendo así al crecimiento del sector.

1.6. Aspectos éticos de la investigación

En esta investigación se tomó en cuenta la Resolución Rectoral n. ° 012648-2023-R/UNMSM (2023), debido a que se actuó con veracidad y responsabilidad, asumiendo cualquier consecuencia de las acciones realizadas en la investigación. Se utilizó el método científico con rigor desde la observación de la realidad problemática hasta los resultados y conclusiones. En la investigación se aseguró la validez, fiabilidad y credibilidad de los métodos, fuentes y datos utilizados en la investigación. Al mismo tiempo, se ha respetado la propiedad intelectual utilizando la citación y parafraseo en estilo APA séptima edición.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. Internacionales

Plazas (2021) presentó su tesis titulada "Influencia de las Tendencias Tecnológicas en los Profesionales de Auditoría Financiera en la Ciudad de Bucaramanga" para optar el título de Magíster en Ciencias Contables de la Universidad Santo Tomás, Bucaramanga – Colombia. Caracterizó las tendencias tecnológicas utilizadas por auditores que desempeñan en auditoría financiera en algunas empresas de Bucaramanga. Se empleó un cuestionario estandarizado tipo Likert en conjunto con una investigación cualitativa exploratoria de tipo descriptiva como parte de una metodología mixta. La población estuvo compuesta por especialistas en auditoría financiera de cincuenta empresas diferentes ubicadas en la ciudad colombiana de Bucaramanga, se empleó como no técnica probabilística el muestreo por conveniencia. Se encontró que si bien los auditores de las PYMES conocen cómo se implementa la tecnología, desconocen por completo otras tecnologías como *Blockchain*, *Big Data*, Inteligencia Artificial, Plataformas Tecnológicas y Análisis de Datos. Por el contrario, los auditores de grandes empresas demostraron una mayor comprensión de la tecnología, incluido el uso de herramientas tecnológicas, software de auditoría *Big Data y Blockchain*, auditoría en línea y análisis de datos.

Mariño (2022), en su tesis "TICs y contabilidad, un enfoque descriptivo". Universidad Técnica de Ambato – Ecuador, identificó beneficios y el uso de la aplicación de Tecnologías de la Información y Comunicación en el área administrativa y contable de las empresas del sector minería y manufactura, servicios, comercio interno del Ecuador. Realizó investigación tipo descriptiva cuantitativa de con diseño no experimental longitudinal, la muestra fue tomada de la Instituto Nacional de Encuestas y Censos de Ecuador de 3245 empresas. Se concluyó que la tecnología tiene mucha significancia dentro de las empresas ecuatorianas.

Rodríguez (2023), en su tesis de titulación "Aplicación de las TIC´S para mejorar el control y eficiencia en el servicio de transporte de carga terrestre en la empresa Conaltra S.A.". Universidad Libre de Bogotá – Colombia, Realizó

un análisis detallado de las necesidades, así como de cómo la aplicación de las TIC puede incrementar la eficiencia logística, de gestión operativa y contable de la empresa respecto al uso de las TIC en el ámbito del transporte de carga. Realizó una investigación mixta, nivel exploratoria y descriptiva; la encuesta fue utilizada como técnica, y el cuestionario como instrumentos de recolección de datos. La muestra fue de 10 personas entre hombres y mujeres de la empresa Conaltra S.A. y recolección de datos primarios y secundarios. Se concluye que para obtener evidencia práctica para la operación y control de los servicios de transporte es necesario mejorar la implementación del sistema de seguimiento de tiempo y ubicación debido a las innovaciones en el uso de las TIC.

Martelo, Hernandez, & Blanco (2019), en su trabajo de titulación "El control interno como estrategia para el desarrollo del sistema de inventario en el sector bananero". Universidad Cooperativa de Colombia, Santa Marta – Colombia, su objetivo principal objetivo fue proporcionar una estrategia para el desarrollo de un sistema de contabilidad en la industria bananera. La investigación es de enfoque mixto con alcance descriptivo, técnica de recolección de datos es la encuesta y el instrumento es el cuestionario. Se concluyó que deben identificar las areas involucradas, los procesos utulizados, actividades y procedimientos que vinculen al inevatrio y las estrategias perimitem ejorar el sistema de gestión de riesgos. Los resultados ayudan a mejorar los valores que se represetan en los EE.FF. haciendo que la informació sea confiable.

Gonzalez, Lima Castaño, y Espinoza (2022), en su tesis para optar por el grado de Contadores, titulado "Control Interno en la Era Digital". Universidad Nacional de San Martín (UNSAM), Buenos Aires – Argentina, tuvieron como objetivo principal analizar la importancia de contar con una estrategia de auditoría interna en las Pymes en Argentina. Fue una investigación de enfoque cualitativo, la población fueron las Pymes en Argentina, la recopilación documental fue el método empleado y el instrumento es extracción de información mediante fichaje. Llegaron a la conclusión que es importante el área de control interno en las Pymes para resguardar la integridad de la información y su uso correcto, así como preservar la exactitud de los datos y garantizar que se utilicen adecuadamente al tomar decisiones.

2.1.2. Nacionales

Berrocal y Bravo (2021), presentaron su tesis para optar por el Título Profesional de Contadores Públicos, “Efectos del control interno en la gestión financiera de las empresas farmacéuticas de Lima Metropolitana, 2020”, Universidad de San Martín de Porras, Lima – Perú, determinaron el impacto del control interno y la gestión financiera en las empresas farmacéuticas de Lima Metropolitana. La tesis realizada fue cuantitativa de diseño no experimental y alcance descriptiva, la población está conformada por 245 profesionales entre ellos administradores, economistas, contadores y abogados entre hombres y mujeres que forman parte de las 17 principales empresas ubicadas en Lima metropolitana. la muestra se eligió por muestreo aleatorio simple y el tamaño de la muestra se utilizó la fórmula del muestreo aleatorio simple resultando 116 personas los cuales llenaron la encuesta para la recolección de datos. Concluyeron que la mejora de la gestión financiera de las empresas farmacéuticas el control interno influye significativamente porque la entidad alcanzará minimizar los riesgos.

Alarte (2021)**,** en su tesis de titulación “*Control Interno en la gestión de procesos de la empresa Soprin S.A.C., Chorrillos-Lima,2021*”, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima – Perú. Determinó cómo el control interno afectó la gestión de procesos de una planta industrial en Chorrillos-Lima en el año 2021. Es un estudio cuantitativo que involucra cambio, causalidad y revisión, diseño experimental. La población estuvo compuesta por 169 personas de los cuales la muestra fue 118 trabajadores elegidos de manera probabilística y se utilizó la encuesta como instrumento. Se determinó que el control interno tiene un impacto directo y positivo en los procesos que se gestionan; es decir, la gestión de procesos de la empresa se ve impactada positiva y directamente por las mejoras realizadas en el área de control interno. Soprin SAC.

Morales (2020), en su tesis de maestría “*Control Interno informático y la eficiencia operacional en las distribuidoras de Gas Licuado de Petróleo de la provincia de Huaura*”, Universidad José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – Perú, determinó en qué medida el control informático interno afectó el desempeño en las distribuciones de petróleo. La investigación es aplicada, que tiene niveles descriptivos. es el nivel de relación entre variables. Fue un diseño no experimental, los métodos de investigación son versátiles y diversos. El

número de estudios es 182, el tamaño de la muestra es 75, técnica de análisis y herramienta de análisis. Se concluyó que el control informático interno afectó el desempeño de las distribuidoras de Petróleo Licuado del cantón de Huaura; Asimismo, el desarrollo de procesos tecnológicos contribuye a garantizar la confiabilidad y seguridad de las operaciones comerciales.

Cisneros (2019), en su investigación para obtener el título ingeniera de sistemas "*Implementación de un sistema de información para la mejora de la gestión de la Farmacia Megafarma – Lima, 2018*", Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo – Perú, evaluó el impacto de la implementación de un sistema de información para mejorar la administración de farmacia en Megafarma-2018. La investigación fue aplicada, con un alcance explicativo, la población y muestra fueron las farmacias Megafarma a nivel nacional; como resultado la disminución del tiempo en cada uno de los procesos y se determinó que el sistema de información afecta significativamente qué tan bien la farmacia gestiona sus procesos de compras, inventario y ventas, ahorrando tiempo y mejorando la eficiencia.

Bacilio (2021), en su tesis para optar el Título Profesional de Contador Público, "Las tecnologías de la información y la comunicación y su influencia en la gestión financiera de las Mypes del rubro farmacéutico de San Juan de Miraflores en el año 2018", Universidad de San Martín de Porras, Lima – Perú, determinó cómo las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones afectan la gestión financiera de las MYPES en la industria farmacéutica de San Juan de Miraflores, 2018. El estudio es transversal y cuantitativo, y el tipo de investigación aplicada que se utilizó para adquirir los resultados fue la investigación correlacional. Estas empresas emplean en total a 177 personas entre hombres y mujeres en diez empresas farmacéuticas ubicadas en el sector limeño de San Juan de Miraflores. Las TIC demostraron ser una herramienta útil para potenciar el uso de recursos, lo que mejora la gestión y administración financiera y aumenta la competitividad de una empresa. Las Mypes del sector farmacéutico mantienen su imagen conservadora y no emplean herramientas de asistencia en su administración.

Acosta Ticona (2023), en su tesis de titulación “en su tesis Sistema de Control Interno y Gestión Administrativa en la Mype Consorcio Liz S.A.C, Cercado de Lima 2023”, Universidad Nacional mayor de San Marcos, Lima-Perú, 2023. Analizó cómo el control interno afectó la gestión administrativa de MYPE Consorcio Liz S.A.C. en el año 2023. El estudio fue aplicado, no experimental, cuantitativo y explicativo. La población la constituyeron diez empleados de la región administrativa de MYPE y en el cuestionario se utilizó una escala Likert. Como resultado, la gestión administrativa de la empresa se ve muy impactada por el sistema de control interno. Se determinó que la optimización de los procesos se ve impactada por la adecuada implementación de los componentes.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC)

2.2.1.1. Definición

Existen diversas definiciones de Tecnologías de Información y comunicaciones como:

Según el Art. 6 de la Ley 1341, Ley de las TIC (2009), las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) es una variedad de programas informáticos, activos, máquinas, redes, software y medios que facilitan la recopilación, transferencia, almacenamiento y generación de muchos tipos de datos, incluidos texto, audio, fotografías y videos (p.6).

También, “son los recursos, herramientas y programas que se usan para administrar, procesar y compartir información, datos mediante soportes tecnológicos” (Instituto Provincial de Administración Pública, 2018).

Dado que las tecnologías de la información emplean redes, algoritmos y aplicaciones para permitir el procesamiento de datos y la gestión de la información y soporte de las mismas. Estas se utilizan para administrar, distribuir, información por medio de celulares, internet, computadoras, entre otros, según la Universidad Latina de Costa Rica (2020). Esto ha colaborado el aumento del comercio en línea la interacción entre compradores y las empresas generando mayor beneficio; además es utilizada para resolver problemas y hacer las actividades más productivas.

Según Ayala y Gonzales (2015), las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) son códigos de texto, video, sonido, imagen tecnologías que se presentan en la internet y que han cambiado la manera de interactuar y conocer la sociedad (p. 27).

Ayala y Gonzales (2015), la Tecnología de Información y comunicación abarca la tecnología procesos, almacenamiento, intercambio de información, en sus diferentes formas como audios, imágenes estáticas o en movimiento, datos, debido a que tiene como objetivo brindar soporte y mejorar los procesos de las operaciones para aumentar la competencia de las diversas organizaciones (p. 28). Por ello el uso de imágenes y datos estáticos o en movimiento, ya que tienen como objetivo apoyar y mejorar los procesos operativos para aumentar la competencia entre organizaciones.

El término Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), según UNESCO (2006), "se refiere a formas de tecnología que se utilizan para transmitir, almacenar, crear, compartir o intercambiar información" (p. 14).

Es así como se considera tecnología como la radio, televisión, video, teléfonos, computadoras, correos electrónicos, hardware, software.

Es debido a ello que, la tecnología ha impactado en el desarrollo y se ha vuelto indispensable en las empresas hasta universidades, asociaciones, gobiernos. Además, la internet ha impulsado el comercio electrónico y la llegada a más público objetivo.

2.2.1.2. Impacto e importancia de las TIC

El documento titulado "La sociedad de la información en América Latina y el Caribe: desarrollo de las tecnologías y tecnologías para el desarrollo" de la CEPAL (2009), afirma que la tecnología de la información y las comunicaciones ha contribuido a la igualdad, al gobierno moderno y al progreso económico. Su carácter interdisciplinario permite utilizarlo como herramienta para fomentar el crecimiento en una variedad de contextos sociales y económicos.

Ayala y Gonzales (2015), en su libro titulado "Tecnologias de la Infomación y Comunicación", comenta que el impacto económico de las TIC varía de un país a otro, incluso en países donde se utiliza la misma tecnología (p. 38).

La expansión de los esfuerzos complementarios en materia de Tecnologias de la Infomación y Comunicación, como la educación, la investigación y el desarrollo, junto con una infraestructura tecnológica adecuada para su crecimiento, es un requisito previo para este aumento de tecnologia.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), actualmente, son indispensables y las organizaciones están aprovechando y adaptando para obtener los beneficios que trae el uso de la tecnología debido a que actualmente en el mundo globalizado, la tecnología cada vez es más utilizadas en el desarrollo de las organizaciones. Las organizaciones han llegado a obtener excelentes beneficios por la utilización de dichas herramientas, acarreando incremento de clientes, mejorando la calidad y productos, y la comunicación con los consumidores (Evelyn Ayala y Santiago Gonzales, 2015).

Cano-Pita considera que es importante porque están transformando el modo de gestionar recursos y trabajar en las organizaciones (2018, p.500). A la vez ayuda a realizar un trabajo más productivo, facilitando la comunicación entre áreas, trabaja en equipo y realizando análisis.

Por otra parte, la tecnología coopera en la divulgación de información para a toma de decisiones, capacitaciones, difundir valores, modelos, experiencias, hace que se convierta en una herramienta potente para la creación de valor en una empresa (Cano-Pita, 2018, p.500).

2.2.1.3. Fundamentos de las TIC

De acuerdo con Cabero (1998), “La microelectrónica, las computadoras y las telecomunicaciones son los tres medios fundamentales que informan las tecnologías de la información y la comunicación. Es más, estos medios giran no sólo de forma independiente sino también interactiva, permitiendo la creación de nuevas realidades comunicativas” (Citado de Cabero, 1998, Ayala y Gonzales (2015, p. 28)).

a. Microelectrónica

(Ayala y Gonzales, 2015, p. 29), lo definen como un “Microprocesador con todas las características de una unidad de procesamiento de computadora, empaquetado en un chip de aproximadamente 6 milímetros cuadrados por 0,01

milímetros de espesor" produce circuitos electrónicos de pequeños tamaños por medio de semiconductores para formar un circuito integrado, se pueden apreciar en productos electrónicos como los celulares, laptops, CPU.

Y la misma autora afirma que dentro de la microelectrónica encontramos la electrónica de consumo; que comercializa, fabrica y diseña productos electrónicos para distribución masiva; electrónica profesional enfocada en el diseño y la comercialización de equipos con fines más profesionales como telecomunicaciones, informática, industrial, medicina (Ayala y Gonzales 2015).

b. Informática

"El área de la ingeniería conocida como informática se centra en el software, el hardware y las redes de datos e información necesarios para el procesamiento automatizado de los datos" (Universidad de Sevilla, s.f.).

El ordenador se ha vuelto imprescindible para realizar tareas, inicio su desarrollo en los años 60 con espacios pequeños, ahora la transmisión es por vía bluetooth y con uso de red para intercambiar información, programas, datos o se pueden enviar mediante correo electrónico.

Ayala y Gonzales (2015), la informática está en todos los aspectos de nuestra vida como, informática industrial, la medicina, simulación, educación, domótica, multimedia (p. 29-33).

c. Telecomunicaciones

Ayala y Gonzales (2015) dentro de esta definición considera la radio, teléfono y telégrafo y el desarrollo de la microelectrónica e informática hacen posible el desarrollo de las telecomunicaciones, lo que ha permitido mejorar la calidad de los servicios cada vez más con la suma de técnicas digitales como fibra óptica que ayuda para que la información llegue con velocidad y con calidad, transmisión satelital, teléfonos mociles, correo electrónico, (p. 33-34). Esto significa que, a través de la transmisión vía satélite, teléfonos móviles, correo electrónico y la fibra óptica hacen posible que la información pueda llegar al destino de forma rápida y con alta calidad.

Según Castillo (2021), las telecomunicaciones acortan la distancia hasta el desarrollo de la ingeniería creada por el hombre. En pocas palabras,

La comunicación electrónica a larga distancia que satisface la demanda de transferencia de información necesaria para abordar una variedad de problemas globales, incluida la entrega oportuna de conocimiento científico y los avances más recientes en el campo, se conoce como telecomunicaciones.

Las telecomunicaciones son un tipo de comunicación electrónica a larga distancia que permite el acceso oportuno al conocimiento científico y a los avances más recientes en la materia. También satisface las demandas de transferencia de información necesarias para abordar una variedad de desafíos globales.

2.2.1.4. Características

Heinse, Olmedo, y Andoney (2017) indican que existen muchos ejemplos de tecnologías de la información y la comunicación como teléfonos, teléfonos móviles, imprentas, correo y computadoras, pero el mayor impacto en el desarrollo de la sociedad ha sido Internet.

Características representativas de las TIC son:

- Inmaterialidad

  En general, las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) se utilizan para producir, procesar y compartir información, a veces sin referencia alguna, aunque en ciertos casos, como en el caso de las simulaciones lo hacen sin una referencia real. Los lugares remotos pueden recibir estas comunicaciones de forma rápida y abierta.

- Interactividad

  Esta es quizás la característica más importante de las aplicaciones de las TIC. Las TIC se utilizan para llevar a cabo el intercambio de información entre usuarios y ordenadores. Debido a esta capacidad, los recursos pueden adaptarse a los requisitos y rasgos del individuo en función de cómo interactúan con la computadora. Esta característica permite utilizarlos recursos para entablar una relación entre usuario y tecnología.

- Interconexión

  Hace referencia cuando se conectan dos tecnologías, se crean nuevas posibilidades de tecnologías. Tomemos como ejemplo el procesamiento remoto de información. Tecnologías relacionadas con la informática y las

comunicaciones que facilitan la creación de nuevos recursos, como Internet Relay Chat (IRC) y correo electrónico.

- Instantaneidad

  La utilización de servicios que permiten una conexión rápida y la transmisión de información a través de sitios geográficamente separados es posible gracias a las redes de comunicación y su integración con las computadoras.

- Elevados parámetros de calidad de imagen y sonido

  Lograr una transmisión multimedia de alta calidad posible gracias al proceso de digitalización es el objetivo del desarrollo, ya que el procesamiento y la transmisión de información abarcan todas las formas de información, incluidos texto, imágenes y sonidos.

- Digitalización

  El objetivo es permitir que diferentes tipos de información (sonido, texto, imágenes, animaciones, etc.) se transmitan utilizando el mismo medio porque están representados en un formato común. Las transmisiones tradicionales se hacían en analógico para algunas aplicaciones, incluida la voz, de modo que la comunicación se parecía al teléfono. Sin embargo, con la llegada del correo electrónico y sus posibilidades, los comunicadores se han vuelto más habituales. Tendencia hacia automatización.

  La propia naturaleza de la complejidad fomenta el desarrollo de nuevas vías e instrumentos para la gestión automatizada de la información en una variedad de esferas sociales, profesionales y personales.

Debido a que la información organizada es necesaria, las personas o gerentes de empresas la crean con objetivos variados y en base a ciertas pautas.

Desde el contacto interpersonal directo hasta el procesamiento de información para producir nueva información, la tecnología puede emplearse para una amplia gama de tareas (Heinse, Olmedo, y Andoney, 2017).

La propia naturaleza de la complejidad fomenta el desarrollo de nuevas vías e instrumentos para la gestión automatizada de la información en una variedad de esferas sociales, profesionales y personales. Debido a que la información organizada es necesaria, las personas o gerentes de empresas la crean con objetivos variados y en base a ciertas pautas.

2.2.1.5. Dimensiones de las Tecnología de Información y Comunicaciones

Las dimensiones de las TIC presentan cinco dimensiones que son: La "Gestión de información, el Ciborg, el Tiempo-espacio, el control e interactividad" (Cobo, 2005, p. 49).

2.2.1.5.1. Gestión de información

Es la característica más resaltante, la información se codifica y se digitaliza de manera que pierde su materialidad, la codificación se da por medio de unos y ceros.

(Rodríguez Cruz, 2015, p. 150), es un proceso estratégico, en el que organizan, dirigen, y planifican los procesos para el uso eficiente y eficaz de la información de una organización. La gestión de la información se refiere al diseño, simulación o modelado del ciclo de actividades organizacionales y sistemas de información relevantes para el campo de la gestión organizacional. La gestión de la información se refiere al diseño, simulación o modelado del ciclo de actividades organizacionales y sistemas de información relevantes para el campo de la gestión organizacional.

La gestión de información se refiere a la capacidad de planificar, dirigir, la información de manera oportuna, correcta en el levantamiento y ordenamiento de información para ser empleada en función al requerimiento de las necesidades de la empresa.

Biblioteca CEPAL (2024) nos dice que la gestión de información está enfocada en la administración de la información externa e interna buscando optimizar al máximo la información en función a los objetivos y propósitos de la organización. Analiza y ordena la información de la empresa a través de procesos de búsqueda, almacenamiento, clasificación y disposición de la data.

- La Búsqueda de información

Ayudan a descartar en la búsqueda temas que no estén relacionados lo que estamos buscando es así que (Cobo, 2005, p. 50), nos dice que las Tecnologías de Información y Comunicación procesan los datos de la búsqueda lo filtran, y descartan lo que está alejado del parámetro de búsqueda establecido.

Los buscadores son aplicaciones que almacena gran cantidad de información y la extraen por medio de búsqueda, rastreo, e indexan lo que permite encontrar información solo con palabras una gran cantidad de información rastreada por el algoritmo. Algunos de los buscadores son: *Google, Bing, Yahoo, Baidu, DuckduckGo*. Bello García-Herrero (2022)

- La generación de contenido

  Dentro se considera generación de videos, imágenes, reproductor de textos, audios, y otros y las Tecnologías de Información y Comunicaciones permite generar las herramientas para producir contenidos nuevos de calidad, cada vez más consolidados y limpios (Cobo, 2005, p. 50-51).

2.2.1.5.2. El Ciborg

Es la extensión de las cualidades humanas a través de la tecnología como la inteligencia artificial se entiende como tecnología que busca realizar tratamientos automáticos que busca reproducir la lógica del ser humano con los datos que posee (Cobo, 2005, p. 51-53).

La sociedad actualmente vive interconectada por aplicaciones los cuales le facilitan la comunicación y tratamiento de información, es así que manejan, procesan, tratan, recopilan la información del usuario volviéndose indispensable y se consideraría un ciborg.

2.2.1.5.3. El Tiempo-espacio

La tecnología de información ha roto las barreras de tiempo y ha generado un mayor espacio para la virtualidad. Se crean escenarios virtuales y acceso a la información contenida en la red entre usuarios de diferentes espacios al mismo tiempo (Cobo, 2005, p. 54-56).

Para hacer posible la interacción entre usuario y tecnología se crea un espacio inmaterial donde estos convergen y se pueda llevar acabo la interaccion.

2.2.1.5.4. El Control

Las herramientas de control y vigilancia se utilizan en diversos ámbitos como monitoreo, vigilancia, correo electrónico, aplicaciones se está dejando de lado la privacidad del individuo.

"Actividades creadas por las administraciones públicas que incluyen velar por el cumplimiento de las leyes y vigilar que se cumplan los requisitos establecidos en las autorizaciones, licencias, concesiones y otros actos, facilitando así el ejercicio de la actividad privada". (Diccionario Panhispánico del Español Jurídico, s.f.)

(Castillo y Zavala, 2019, p. 234) es un proceso sistemático y organizado que captura información del exterior y de la organización para custodiar, vigilar, anticipar información informática relevante.

Según Cobo (2005), debido a las Tencologías de Información y Comunicaciones se aplican con ciudado, donde los datos son compartidos entre federales y empresas financieras y son utilizados para diversos fines, politico, social, marketing; Intenet restrigido, esto se da por parte del gobierno Chino quien es el pais que mayor restricciones tiene con el uso del internet y aplicaciones; vigilancia global, se refiere a la Agencia Norteamericana el cual desarrolla y controla la tecnologia de infomacion via satélite.

2.2.1.5.5. La interactividad

Según la Real Academia Española (2024), la interactividad "permite la interacción, especialmente entre una computadora o un programa informático y su usuario". Es así que, la intercativididad de ambos es alta y se puedan generar los mensajes con ello el usuario define cuales con los los usos e interes para lo cual va utilizar la tecnologia de informacion a la cual tiene acceso (Cobo, 2005, p. 59).

Es la comunicaion bidireccional entre la tecnologia y el usuario generando una interacción a traves de diferentes herramientas tecnologicas sin importar el espacio donde se encuentren, Soledispa Rodríguez et al. (2021,

p. 479). Es una la comunicación entre personas o grupos, independientemente de su ubicación. Esta comunicación se realiza a través de sistemas como páginas web, correos electrónicos, foros, conferencias, etc.

2.2.1.6. Tecnologías de Información y Comunicaciones en las empresas.

Las tecnológicas de información y comunicación según Ayala y Gonzales (2015), en su libro, dan el soporte y la automatización en los procesos de la empresa, por ello las empresas ha logrado conseguir beneficios como la mejora en los tiempos de sus operaciones, optimizando recursos, expansión de mercado, conocimientos de los servicios que brinda; con ello lograr incrementar la eficiencia y llegar a las metas propuestas por la compañía.

La tecnología influye en el crecimiento económico de una empresa debido a que contribuyan al desarrollo de actividades, mejora e innovación de procesos.

Las tecnologías en el entorno laboral brindan facilidades para el cumplimiento de actividades asignadas, monitorear avances, gestionar tiempos; además, ayuda a potenciar e impulsar las capacidades de los empleados (Saunders, 2018).

El uso de herramientas tecnológicas ayuda a mejorar las capacidades y habilidades de los empleados, y a gestionar las actividades asignadas con las herramientas adecuadas que brinde la empresa.

Las empresas facilitan herramientas tecnológicas, como correos electrónicos, celulares, laptops con el propósito de mejorar y facilitar el desempeño de los empleados en la realización de sus funciones, así como también contribuir a una comunicación la comunicación más fluida dentro de la organización. Sin embargo, han surgido situaciones donde el empleado utiliza estas herramientas para uso personal o ajenos a las funciones de sus labores lo que ocasionado que la empresa tome medidas de seguridad y restricciones respecto a los las herramientas que asigna (Ramos y Serrano, 2019).

Las herramientas son constantemente empleadas por las empresas debido a la importancia que juegan dentro de la organización, en el desarrollo de los tiempos, disminución de carga laboral manual, seguimiento de las

actividades. También posee sustento para confirmar el uso de la tecnología para otros propósitos, debido a ello la empresa limita las funciones y accesos solo para sus actividades y tareas a desarrollar (Cano, 2017).

Para mejorar el desempeño de las funciones las empresas proporcionan al colaborador dispositivos tecnológicos como celulares, laptops computadoras, servidores para que pueda realizar su trabajo eficiente ya sea desde las mismas oficinas o de home office. Las empresas han tomado medidas de restricciones para evitar tergiversar el uso de estos dispositivos.

2.2.2. Control interno

2.2.2.1. Definición de control interno

Es un proceso utilizado por la gerencia, los empleados y la organización para brindar un grado razonable de confianza con respecto al logro de los objetivos operativos, de informes y de cumplimiento, *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (2013).

También refiere que el control interno es un proceso multidireccional en el que cada parte influye sobre las demás para crear un sistema cohesivo que reacciona rápidamente a situaciones y cambios.

Por lo tanto, es fundamental darse cuenta de que el sistema de control interno funciona como una unidad cohesiva, ayudando a todas las divisiones organizacionales a implementar activamente el control como una herramienta que impacta positivamente el logro eficiente y exitoso de las metas y propósitos trazados en cada sistema, afirma la Contraloría General de la República del Perú (2014).

Para todo tipo de organizaciones, el control interno también es considerado como un instrumento de gestión que les ayuda a informar sobre su gestión a las partes interesadas y obtener un alto rango de seguridad sobre el desempeño cumplimiento de sus propósitos y metas institucionales (Zambrano y Concha, 2021).

El control interno proporciona a las organizaciones herramientas para lograr sus objetivos planteando lineamientos y evaluando los riesgos. Los riesgos esta están en función al desarrollo de las organizaciones y deben estar en constante

evaluación y sugerir planes de acción para mitigarlos. Los controles internos son necesarios para identificar problemas potenciales, superar ineficiencias y permitir a los gerentes tomar decisiones precisas en situaciones que afectan el negocio.

2.2.2.2. Objetivos del control interno

Según el *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (2013), los tres propositos del marco, que permiten y facilitan a las empresas concentrarse en diversas facetas del control interno, son los siguientes:

- Los objetivos operativos: incluyen la preservación de los activos de una entidad de posibles daños, así como la eficacia y eficiencia de sus objetivos de desempeño financiero y operativo.
- Los objetivos de la información abarcan datos tanto financieros como no financieros, tanto internos como externos. Estos pueden incluir características relacionadas con la puntualidad, la transparencia, la confiabilidad u otras nociones definidas por la comunidad, organizaciones reconocidas o agencias reguladoras.
- Objetivos de cumplimiento: Tienen que ver con seguir las normas y legislación que aplican a la organización.

El control interno debe ser eficaz y complementarse con elementos de gestión para construir relaciones positivas con los clientes internos y externos y promover el desarrollo de la innovación, que son elementos clave en la consolidación, (Berenguer-de-Vasconcelos y Gois de Olivier La, 2018, p.349-364).

Se infiere que el control interno tiene como finalidad delinear las líneas necesarias que regulen el funcionamiento de la empresa, permitiéndole controlar y medir su desempeño en función del cumplimiento de las metas de la organización, toma las acciones correctivas necesarias para ajustar la operación y podemos encontrar los objetivos más importantes.

2.2.2.3. Principios del control interno

El modelo del COSO (2013) está compuesto por cinco componentes de los cuales se originan diecisiete principios y el total de los principios se aplican a los objetivos operativos, cumplimiento e información. se detalla a continuación:

- **Ambiente de control**

1º: La empresa evidencia dedicación y deber con la rectitud y los principios éticos.

2°: El consejo muestra neutralidad de la dirección y vigila, supervisa y examina el cómo funciona el sistema de control interno.

3°: Para lograr los objetivos, la dirección elige las estructuras organizativas, las líneas de presentación de informes y la distribución del poder y la responsabilidad adecuadas.

4º: La organización atrae y desarrolla profesionales calificados de acuerdo con los propósitos de la organización.

5º: Delimita responsabilidades a nivel de Control Interno.

Este elemento consiste en aclarar las políticas, lineamientos y procedimientos de la empresa, reflejando los resultados del trabajo de la administración, socios y los directores de la organización, revelando la necesidad de su implementación para el logro de las metas y propósitos trazadas.

Además, maneja diferentes estrategias para crear campañas adecuadamente. Por ello, se considera el pilar principal del control interno, (Quinaluisa, Ponce, Muñoz, Ortega y Pérez, 2018, p268-283).

- **Evaluación de riesgos**

6°: La empresa describe sus objetivos y propósitos con suficiente comprensibilidad para permitir el reconocimiento y alanilis de los riesgos involucrados.

7°: En todos los niveles de la empresa, la organización reconoce y analiza los riesgos asociados con el logro de los propósitos y objetivos para determinar el mejor curso de acción.

8°: Al evaluar los riesgos de lograr los objetivos, la empresa tiene en cuenta la probabilidad de fraude.

9°: Implica que la empresa identifique y evalúe los cambios, variaciones que podrían tener una influencia importante en el sistema del área de control interno.

Las organizaciones emplean esta técnica como parte de su proceso de gestión para identificar peligros para su estudio y evaluación, seguido de la implementación de una gestión adecuada para evitar errores en el proceso de desarrollo, el desarrollo de planes de contingencia, controles preventivos y medidas correctivas**,** (Vega, Lao y Nieves, 2017).

- **Actividades de control**

10°: La empresa define y desarrolla medidas de control que contribuyen a reducir los riesgos a un nivel aceptable para lograr los propósitos.

11°: La empresa define y desarrolla medidas tecnológicas uniformes para apoyar el logro de los propósitos.

12°: La empresa implementa controles por medio de lineamientos que definen lineamientos generales de control interno y procedimientos que ponen esos principios en práctica.

Las actividades de control reducen el riesgo y garantizan ejecución más precisa de objetivos para poder alcanzar las metas predeterminadas de la organización (Committe of Sponsoring Organizations of Treadway, 2013, p.4).

- **Información y comunicación**

13°: La empresa respalda las operaciones de control interno con datos e información pertinentes y de alta calidad.

14°: La empresa reporta internamente la información que se requiere para respaldar la operación del sistema de control interno, incluidos los objetivos y compromisos.

15°: La empresa discute asuntos importantes que afectan el funcionamiento del control interno con partes interesadas externas.

- **Actividades de monitoreo**

16°: Para determinar si los componentes del sistema de control interno están implementados y funcionando correctamente, la organización elige, crea y realiza evaluaciones continuamente.

17°: La empresa evalúa las debilidades en el control interno y notifica rápidamente a las personas encargadas de implementar medidas correctivas, incluida la alta dirección y la junta directiva, si es necesario.

Información y comunicación busca identificar fuentes clave de información para notificarlas lo antes posible. Liderar y gestionar eficazmente todas las áreas del negocio lo mejor que pueda, También tenemos dos tipos de comunicación, interna y externa que son canalizados y enviados para ser evaluados (Quinaluisa et al., 2018).

2.2.2.4. Componentes del CI

- **Ambiente de control**

El ambiente de control es el conjunto de políticas, procesos y estándares diseñados para promover el desarrollo del control interno dentro de una empresa. La dirección prioriza las expectativas de control interno en todos los ámbitos. El entorno de control y propósito presenta la integridad y los ideales éticos de la organización mientras se logran resultados de desempeño e impacta los demás componentes del control interno.

(COSO, 2013).

La estructura organizacional es el pilar más importante para lograr las metas, para crear el ambiente institucional adecuado relacionado con el ambiente de control, para lograr el objetivo de la alta dirección, es necesario crear suficiente control interno para lograr el progreso económico esperado. tener un lugar en el mercado y hacerlo de la misma manera para impulsar el progreso continuo del país.

- **Evaluación de riesgo**

Cada comunidad es vulnerable a una variedad de amenazas internas y externas. El riesgo es el riesgo de que suceda algo que dificulte el logro de las metas. Para lograr los objetivos y propósitos, la evaluación de riesgos es un proceso dinámico e iterativo de identificación y evaluación de riesgos. Estos peligros deben sopesarse frente a umbrales de tolerancia predeterminados. En consecuencia, la base de su gestión es el análisis de riesgos. (COSO, 2013)

Este es un procedimiento que las organizaciones utilizan en sus procesos de gestión, identificar riesgos para su análisis y evaluación, luego implementar controles adecuados para evitar errores en el proceso. Diseñar y desarrollar planes de contingencia, controles preventivos y correctivos.

- **Actividades de Control**

Se trata de salvaguardas establecidas por políticas y procesos para garantizar que se sigan las directivas de gestión con el fin de reducir los riesgos que podrían poner en peligro los objetivos. Los mecanismos de control se implementan en el entorno tecnológico, en todos los niveles organizacionales y en varios puntos durante las fases del proceso de negocio. (COSO, 2013)

Se definen las reglas y procesos que posibilitan el logro de los objetivos y propósitos de gestión a corto, mediano y a largo plazo. Algunos ejemplos de consideraciones internas de COSO: examen de alto nivel, revisión de resultados presupuesto para incluir verificaciones de antecedentes.

El registro de transacciones requiere autorización efectiva, controles físicos y políticas de activos se controlan periódicamente para que Calcular y registrar oportunamente en documentos de control; también el cumplimiento, son realmente esenciales y permiten corrección.

- **Información y Comunicación**

La información es precisa para alcanzar los objetivos y cumplir con las obligaciones de control interno. La administración requiere información precisa y pertinente de fuentes tanto internas como externas para respaldar el funcionamiento de los demás componentes del control interno. Arriba y abajo de la jerarquía organizacional, la información está dispersa. COSO (2013).

Identifica fuentes clave de información para notificarlas lo antes posible. Liderar y gestionar eficazmente todas las áreas del negocio lo mejor que pueda, también tenemos dos tipos de comunicación, interna y externa, estos dos tipos de comunicación e información es enviada en el proceso de evaluación, (Quinaluisa et al., 2018).

- **Actividades de supervisión**

Para determinar si los cinco componentes se implementan y funcionan según lo previsto, se realizan revisiones de forma continua, independiente o en una combinación de las dos. La información oportuna se proporciona a través de evaluaciones continuas que se incorporan a los procedimientos comerciales en varios niveles dentro de la unidad. Necesitando de la evaluación de riesgos, el

alcance y la frecuencia de las revisiones independientes a intervalos regulares pueden cambiar. Los déficits se señalan a la atención de la gerencia y la junta directiva, y los resultados se evalúan de acuerdo con los estándares establecidos por la junta directiva, otras organizaciones reconocidas o agencias de supervisión. COSO (2013)

Son acciones tomadas para monitorear y supervisar los procedimientos. Verifican continuamente el control interno la calidad de cumplimiento y analisis de resultados a través de auditorías externas e internas realizadas. (Quinaluisa et al., 2018)

La supervisión por parte de compañía es indispensable para garantizar que el proceso se esté enfocando hacia los lineamientos y los objetivos, verificando los avances y monitoreando las medidas tomadas contra los riegos ya determinados. Del mismo modo estimar los avances y los resultados que van surgiendo en el proceso, los cuales serán notificados e informados a la gerencia para analizar las medidas a tomar o reevaluar los objetivos.

Figura 1

Componentes del sistema COSO 2013



Nota: Adaptado de Marco Integrado" por Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2013, Vol. 3.

En la imagen 1 se observa los 5 componentes que componen el Marco Integrado COSO 2013; los objetivos son operaciones, informe y cumplimiento; por el lado derecho se muestra la estructura de la entidad.

2.2.2.5. Limitaciones del control interno

El marco COSO (2013), conoce que el control interno a pesar de la seguridad que proporciona tiene limitaciones como por ejemplo no se puede evitar que se someta a un criterio erróneo o no se tomen decisiones acertadas o los acontecimientos externos que influyan en los objetivos de la compañía.

(Mantilla B., 2013, p.102), el control interno no puede evitar el juicio erróneo o decisiones erradas, tampoco eventos externos que repercuten en organización que impidan el logro de metas y las limitaciones pueden ser:

- El hecho de que el juicio humano pueda ser sesgado e inexacto a la hora de tomar decisiones.
- Errores que no puedan ser detectados ocurrir debido a errores humanos (como errores sencillos).
- Capacidad de la dirección para evitar el control interno.
- Eventos ajenos fuera del control interno de la empresa.

2.2.2.6. Tipos de riesgos de control Interno

clasifica en cuatro tipos de riesgos de control interno operativos, Administrativos, financieros, estratégicos.

a. Riesgos operativos

   Se considera la falta de claridad por parte de la entidad relacionada a su misión y visión. Puede ocasionar un ambiente de confusión entre los colaboradores lo que cause la disminución de eficacia y eficiencia. La falta de un organigrama bien definido también acarrea el riesgo operativos debido a que el trabar no se siente ubicado en la estructura de la organización.

   La carencia de procedimientos definidos en las diferentes áreas, la falta de protocolo en caso suceda ciertas situaciones o políticas que sirvan de guía para todo el personal. Por otra parte, la falta de fomentación de un

ambiente por parte las cabezas de las áreas o ausencia de medición de objetivos y metas (Pereyra Palomo, 2019, p. 30)**.**

b. Riesgos administrativos

Está relacionado con el control especificó que debe estar presente en todas las operaciones de una organización y dirección administrativa.

Entre estos riesgos se considera la ausencia de manera objetiva la situación económica, competitivo, operativo y financiero, o elaborar presupuestos errados o ausente.

También se considera la inadecuada separación de funciones dentro de la organización.

La falta de controles en algunas áreas como caja, inventarios, ventas también se considera un riesgo, esto debido a la insuficiente administración de recursos.

El personal de la empresa no cuenta con los conocimientos suficientes para el desempeño de puesto por lo que los logros de los objetivos se ven mermados. De igual manera el desconocimiento de la cantidad de personal, nomina, prestaciones laborales. Esto a carrea el desconocimiento a nivel financiero de la empresa y error en la planificación real de la compañía (Pereyra Palomo, 2019, p. 31).

c. Riesgos financieros

Está relacionado, con los resultados económicos de la organización y su influencia directa al flujo de efectivos y las utilidades. Entre ello tenemos los siguientes:

No contar con información actualizada de los ingresos y egresos de empresa, gastos fijos y variables, tampoco contar con información de años anteriores para realizar comparaciones y proyecciones. Realizar e análisis financiero de manera incorrecta, no evaluar proyectos de inversión ni conta con asesores especializados en el tema para tomar decisiones estratégicas. Incorrecta administración de los fondos de efectivo y falta de supervisión sobre ellos lo que puede ocasionar altos costos financiamiento, gastos extraordinarios con márgenes de utilidad errados; también otorgar préstamos inapropiados que generen cuentas incobrables (Pereyra Palomo, 2019, p. 35).

d. Riesgos estratégicos

Este riesgo está relacionado con la visión empresarial que tenga la compañía y su cumplimiento. Hacia donde se proyecta llegar la empresa y que es lo que está trabando que lo logre.

Ausencia de una planeación a mediano y largo plazo en la que se contemple los objetivos de la empresa y lo que quiere lograr. no coche sus fortalezas y sus debilidades para poder tomar acción sobre ellos, esto puede deberse también a la ausencia de un gobierno corporativo formal, especialista que puedan dar la orientación. También desconocimiento de avances tecnológicos, falta de capacitaciones al personal y más (Pereyra Palomo, 2019, p. 38).

2.2.3. Boticas

2.2.3.1. Definición

En el (Decreto Supremo N.° 021-2001-SA Artículo n° 14, 2001, p. 4) mensiona que farmacia o botica, es el establecimiento en donde se expenden y dispensan productos entre ellos farmacéuticos, galénicos, dietético y edulcorantes, y recursos terapéuticos naturales de venta bajo receta médica y/o se preparan fórmulas magistrales y oficinales. farmacia o farmacia, es el establecimiento donde se expenden y dispensan productos, incluidos los farmacéuticos, galénicos, dietéticos y edulcorantes, y recursos terapéuticos naturales para su venta bajo prescripción médica y/o se preparan fórmulas magistrales y oficiales.

2.2.3.2. Entes reguladores

- La Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas (DIGEMID)

Creada el 18 de abril de 1990 mediante Decreto Legislativo N° 584, la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas es un organismo técnico-regulador dependiente del Ministerio de Salud del Perú. Su objetivo principal es garantizar que la población tenga acceso a productos farmacéuticos seguros.

Garantiza la calidad de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, contribuyendo con el acceso y uso racional de los mismos en beneficio de la salud de la población, Ministerio de salud (2017).

- Las municipalidades

Las municipalidad son las encargadas de otorgar licencias de funcionamiento a los establecimientos según la Ley N°29459, de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios., así como corroborar que estos establecimientos cuenten con las característica y condiciones para ser operativas.

- Direcciones de Redes Integradas de Salud (DIRIS)

Son órganos que se encuentran desconcentrados del Ministerio de Salud (MINEDU) que dependen y ejercen a nivel Lima Metropolitana. Se encarga de gestionar, los procesos de recuperación, prevención, promoción, y rehabilitación en salud, según corresponda, de los hospitales y los establecimientos de salud del primer nivel de atención de la jurisdicción correspondiente. También, supervisan el desarrollo de los procesos técnicos de los Sistemas Administrativos a cargo de los órganos desconcentrados de su jurisdicción (Ministerio de Salud, 2024).

Se organizan considerando el aspecto territorial de la siguiente manera

Su gestión y funcionamiento es dirigido por la Dirección General de Operaciones en Salud.

Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte.

Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro.

Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este.

Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur.

2.3. Definición de términos

2.3.1. Auditoria Interna: es una actividad objetiva e independiente que asegura el mejoramiento de las operaciones de una organización, así como a cumplir sus objetivos evaluando y mejorando la eficiencia de procesos y la gestión y control de riesgos, Instituto de Auditores Internos del Perú (2022).

2.3.2. Automatización: permite optimizar y reducir los procesos de producción utilizando tecnología buscando agilizar y gestionando de manera eficiente las funciones manuales según Mireya Zapata y Visarrea (2021,p.16).

2.3.3. Boticas: en el (Decreto Supremo N.° 021-2001-SA Artículo n° 14, 2001, p. 4) mensiona que farmacia o botica, es el lugar donde se elaboran y

comercializan bienes como productos farmacéuticos, galénicos, suplementos nutricionales y recursos terapéuticos naturales que pueden adquirirse con receta médica o mediante fórmulas magistrales y oficiales.

2.3.4. Correo electrónico: es un servicio para enviar y recibir mensajes mediante una red electrónico y no físicamente de un lado a otro, con la diferencia que el mensaje viaja electrónicamente a través de una red. Ayala Ñiquen y Gonzales Sánchez (2015, p. 45)

2.3.5. COSO 2013: es un Marco que permitirá a las organizaciones mantener y desarrollar, efectiva y eficientemente sus sistemas de control interno para incrementar el cumplimiento de los objetivos de la organización y adaptarse a los cambios de su entorno de negocio y operativo, (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, (2013, p.7).

2.3.6. DIRIS: son órganos que forman parte del Ministerio de Salud y operan el Lima Metropolitana. Se enfocan en prevención, rehabilitación, recuperación de hospitales y establecimientos de salud d primera línea, según Ministerio de Salud (2024).

2.3.7. Eficiencia: la eficiencia es la relación técnica entre los insumos utilizados y los productos obtenidos donde el foco del análisis se centra en encontrar oportunidades, métodos y procedimientos para asegurar el mejor uso posible de los recursos, Marco & Loguzzo (2016).

2.3.8. Evaluación de riesgos: es especificar objetivos, reconocer y evaluar riesgos, especificar la gestión de riesgos, evaluar la probabilidad de fraude y evaluar incidentes o modificaciones que tengan un impacto en el sistema de control interno. COSO (2013).

2.3.9. Internet: “red informática mundial, descentralizada, formada por la conexión directa entre computadoras mediante un protocolo especial de comunicación”, Real Academia Española (2024).

2.3.10. Cultura organizacional: se define como un conjunto de conocimientos, creencias, valores que comparten y sirven de guía para miembros que forman parte de una organización. Son recursos intangibles que distinguen a una organización y orientan hacia un objetivo en común, Yopan Fajardo y otros (2020).

2.3.11. Gestión: Implica cumplir obligaciones; liderar un grupo de personas hacia el logro de objetivos comerciales u organizacionales; es decir, ejecutar una secuencia de actividades preestablecidas y decididas con participación de la comunidad, Carrión y Flores (2022).

2.3.12. Gestión de Riesgos: la gestión del riesgo forma parte de los niveles de la organización es insistente y ayuda a las organizaciones a establecer su estrategia para tomar decisiones informadas y poder lograr sus objetivos. Además, son actividades coordinadas para dirigir a la organización con en función al riesgo, Internacional Organization for Standardization (2018).

2.3.13. Herramientas tecnológicas: herramientas tecnológicas mediante el uso de aplicaciones, estas aplicaciones que ayudan a la creación de escenarios virtuales, buscando facilitar el uso de espacios virtuales específicos para el manejo de actividades, optimizar y mejorar los procesos, Medina Marín (2021, p.260)

2.3.14. Objetivos organízales: mediante mecanismos financieros e indicadores se logran los objetivos de la organización los cuales mide el comportamiento y se revela los niveles de rentabilidad, financiamiento y de rentabilidad en las entidades**,** Valle Núñez (2020, p.162).

2.3.15. Organización: organización de una empresa es uno de los recursos más indispensables e importantes del sistema de gestión, con ello permite tener una estructura del funcionamiento de la empresa, el rol que se desempeñará cada determinado grupo de personas. También se determinan las autoridades que se requiere, poniendo en la cabeza a personas a especialistas para un mejor desempeño en el cargo, Larrosa Moran y otros (2020, p.62)

2.3.16. Plataformas digitales: son infraestructuras en la rede digitales que intervienen en la interacción entre dos o más involucrados, por ello realizan la función de intermediarios entre diferentes usuarios como que reúnen a diferentes usuarios como proveedores, clientes, proveedores y más, anunciantes, Vega Córdova (2021).

2.3.17. Recursos digitales: son considerados la inteligencia artificial, herramientas robóticas, que están transformando la labor de Auditoria

Interna y Control Interno en la gestión de los procesos para disminuir los riesgos de las organizaciones, Instituto de Auditores Internos del Perú (2022).

2.3.18. Riesgo: La empresa discute inquietudes importantes que afectan la operación del control interno con partes interesadas externas, COSO (2013).

2.3.19. Tecnologías digitales: Son todos los recursos técnicos que generan, almacenan y procesan información, incluyendo nuevas tecnologías, sistemas automatizados, dispositivos y herramientas tecnológicas y de análisis de datos, así como la Plataforma Única Digital del Estado Peruano, (2024).

2.3.20. Trabajo remoto: son las actividades, coordinaciones y/o tareas que tienes que realizar en una jornada normal de trabajo, pero que puedes realizar en casa y manteniendo los horarios de entrada, descanso y salida. Según Delgado (2020), el teletrabajo se refiere a realizar cualquier tipo de trabajo manual o administrativo que se pueda realizar fuera de una oficina o dispositivo apoyado en tecnología y computadoras. (p.74).

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

- La influencia de la Tecnología de Información y Comunicaciones es significativa en la gestión del Control Interno de las boticas Lima.

3.1.2. Hipótesis específicas

- La influencia de la gestión de información es significativa en la gestión de Control Interno de las boticas Lima.
- La influencia de las herramientas de control es significativa en la gestión de Control Interno de las boticas Lima.
- La influencia de la interactividad es significativa en la gestión de Control Interno de las boticas Lima.

3.2. Variables

3.2.1. Variable independiente (X)

Tecnologías de Información y Comunicaciones

3.2.2. Variable dependiente (Y)

Gestión de Control Interno

3.3. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Pregunta
Tecnologías de Información y Comunicaciones (X)	"Es una variedad de programas informáticos, activos, máquinas, redes, software y medios que facilitan la recopilación, transferencia, almacenamiento y generación de muchos tipos de datos, incluidos texto, audio, fotografías y videos (p.6).". Art. 6 de la Ley 1341 Ley de la TIC (2009).	**D1: Gestión de información:** es un proceso estratégico, en el que organizan, dirigen, y planifican los procesos para el uso eficiente y eficaz de la información de una organización, (Rodríguez Cruz,2015, p. 150).	Administración de Información	1
			Optimización del uso de información	2
			Cumplimiento de objetivos	3,4
		D2: Herramientas de Control: forman parte de un proceso sistemático y organizado que captura información del exterior y de la organización para custodiar, vigilar, anticipar cambios y buscar oportunidades, (Castillo & Zavala, 2019, p. 234).	Monitoreo de actividades	5
			Control de objetivos	6,7
			Custodia de información	8
		D3: Interactividad: es la comunicación bidireccional entre la tecnología y el usuario generando una interacción a través de diferentes herramientas tecnológicas sin importar el espacio donde se encuentren, (Soledispa Rodríguez y otros, 2021, p. 479).	Capacitación al personal	9,10
			Manejo de herramientas tecnológicas	11,12
Gestión de Control Interno (Y)	Es un proceso llevado a cabo por la junta directiva, la administración y el personal de la empresa brindar una seguridad razonable de los objetivos operativos, informativos y de cumplimiento ayudando a las organizaciones a lograr sus objetivos y mantener un buen rendimiento, COSO (2013).	**D1: Ambiente de control:** Lineamientos, procedimientos y estándares establecidos para el crecimiento del control interno dentro de la empresa. El entorno de control tiene como objetivo lograr objetivos de desempeño al tiempo que introduce los principios morales, COSO (2013).	Compromiso organizacional	1
			Independencia de la supervisión del Control Interno	2
			Formulación de objetivos	3,4
		D2: Evaluación de riesgo: implica un proceso dinámico e interactivo de identificación y evaluación de riesgos para lograr objetivos que ocurra y afecte negativamente, por ello deben evaluarse con respecto a niveles de tolerancia predefinidos, COSO (2013).	Identificación de riesgos	5,6
			Definición de objetivos claros	8
			Potencial de fraude	7
		D3: Actividades de control: son medidas establecidas a través de políticas y procedimientos para ayudar a garantizar que las instrucciones de la gerencia para reducir los riesgos que puedan afectar los objetivos, COSO (2013).	Actividades de mitigación	9,12
			Desarrollo de tecnología	10
			Implementación de políticas y lineamientos	11

Nota: elaboración propia

IV. MATERIALES Y MÉTODO

4.1. Enfoque y nivel de investigación

La investigación básica ubicada dentro de la metodología no experimental tiene como objetivo recopilar datos e informaciones sobre las características, propiedades, dimensiones, como de agentes de los procesos de los fenómenos de estudio, es decir, es una comprende una colección de datos de una situación real natural mediante la observación no participante o encuestas para probar la hipótesis (García y Martíne, 2013).

La investigación explicativa tiene como objetivo la verificación de hipótesis causales o explicativas para el descubrimiento de leyes, microteorías que expliquen propiedades, eventos o procesos de fenómenos sociales o naturales. El alcance de la investigación busca una explicación y determinación de los fenómenos, teniendo un carácter predictivo, ya que se establece una relación causal entre diversas variables (esteban, 2018; Ramos, 2020).

Por ello esta investigación es de enfoque cuantitativo, nivel explicativo de tipo básica.

4.2. Diseño de investigación

No se aplican condiciones experimentales en las variables de estudio. Por ello la investigación es un diseño no experimental. Los sujetos fueron evaluados en un contexto sin alteración de la situación ni de las variables estudiadas. La variante de este diseño en la investigación es transversal debido a que abarca solo un momento determinado (Arias Gonzáles y Covinos Gallardo 2021, p.78).

Los diseños no experimentales no se manipulan las variables. Lo que significa que los fenómenos se observan de forma natural para luego analizarlos (Arispe et al.,2020, p.69). Según tiene las siguientes:

1. No hay manipulación de la variable independiente (no se manipula porque ya ha acontecido, por su dificultad o por razones éticas).

2. No hay asignación aleatoria de los sujetos a grupos y a las condiciones de tratamiento.

3. Se recolecta información y datos para luego interpretarlos, puesto que no se interviene de forma directa sobre el fenómeno.

4. Se estudian los fenómenos tal y como ocurren de forma natural. (Núñez, 2011, pp. 64 - 65).

4.3. Unidad de estudio

El estudio se llevó acabo en una empresa dedicada al rubro boticas a nivel nacional. Perteneciente a un holding en el Perú y no cotizan en bolsa. Su sede principal está ubicada en la ciudad de lima, Perú.

El rubro boticas en el Perú compuesta por diferentes marcas entre cadenas farmacéuticas y boticas independientes que actualmente se encuentran activas en el mercado; cuentan con un ente regulador que forma parte de del Ministerio de Salud. Las farmacias y boticas a nivel nacional están reguladas por Digemid quien es el ente encargado de garantizar el estado de los productos farmacéuticos cuenten con las condiciones de almacenamiento, refrigeración y dispensación

4.4. Población y muestra

4.1.1. Población

La población es un conjunto de individuos con características similares y pueden ser finitos o infinitos. Población finita se considera cuando se reconoce la cantidad total de individuos que lo conforman e infinita cuando no se conoce la cantidad de individuos dentro de la población, Arias Gonzáles y Covinos Gallardo (2021,p. 113).

En la presente investigación la población está compuesta por el área de control interno de las boticas, Lima.

4.1.2. Muestra

Un total de 25 profesionales que laboran en el área de control interno, en la botica en Lima. El muestreo considerado es no probabilístico intencional y la cantidad de muestra es igual a la población.

4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de información

En este estudio se emplea el método de encuesta y el cuestionario sirvió como herramienta para la recopilación de datos. La encuesta está enfocada hacia individuos que brinden información sobre percepciones, comportamientos y

opiniones, está compuesta por preguntas con un orden y respuestas escalonadas (Arias Gonzáles y Covinos Gallardo, 2021, p. 81).

Técnicas e instrumentos

Durante el proceso de validación se midieron la precisión, veracidad, autenticidad y objetividad utilizando la opinión de expertos para garantizar la validez del cuestionario y su eficacia y eficiencia en la recopilación de datos. La encuesta fue realización propia y fue validada por tres juicios de expertos (Anexo 3) y se corroboró mediante el alfa de Cronbach de 0,843 con excelente confiabilidad para la variable independiente y 0,857 con excelente confiabilidad para la variable dependiente.

4.6. Procesamiento de datos y análisis estadístico

En este estudio se utilizó ampliamente IBM SPSS Statistics 27.0 para el procesamiento de datos y el análisis estadístico. Se utilizaron varios enfoques estadísticos para investigar la influencia entre las dos variables con el propósito de examinar la influencia entre ambas variables.

Para cada uno de los ítems utilizados se utilizó el coeficiente estadístico conocido como alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad del instrumento. El resultado del estadístico de confiabilidad fue de 0,843 resultando una excelente confiabilidad para la variable independiente y 0,857 con excelente confiabilidad para la variable dependiente.

Tabla 2

Valores de alfa de Cronbach

Intervalo	Descripción
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,00	Confiabilidad perfecta

Nota: Hernández et al., 2014

Tabla 3

Análisis de confiabilidad de Tecnología de Información y Comunicación

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,843	12

Nota: Datos obtenidos por SPSS a partir de la encuesta realizada.

En la tabla 3 se muestran el Alfa de Cronbach, el resultado obtenido es 0.843, este resultad indica que tiene una excelente confiabilidad.

Tabla 4

Fiabilidad Control Interno

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,857	12

Nota: Datos obtenidos por SPSS a partir de la encuesta realizada.

En la tabla 4 se muestran el Alfa de Cronbach, el resultado obtenido es 0.857, este resultad indica que tiene una excelente confiabilidad.

V. RESULTADOS

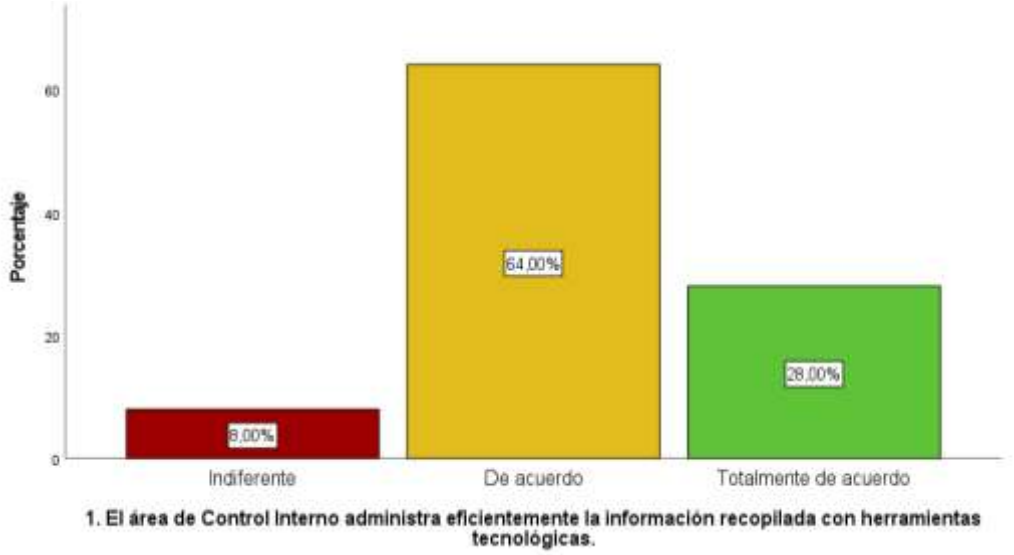
5.1. Análisis descriptivo

Se muestran los resultados del estudio realizado para examinar cómo las tecnologías de la información y las comunicaciones afectan la gestión del control interno de las farmacias. Esta sección ofrece una descripción general completa de los datos recopilados al detallar los rasgos y patrones clave encontrados en las variables de interés.

A continuación, se muestran los siguientes resultados obtenidos en el software SPSS de la encuesta procesada.

Figura 2

1. *El área de Control Interno administra eficientemente la información recopilada con herramientas tecnológicas.*

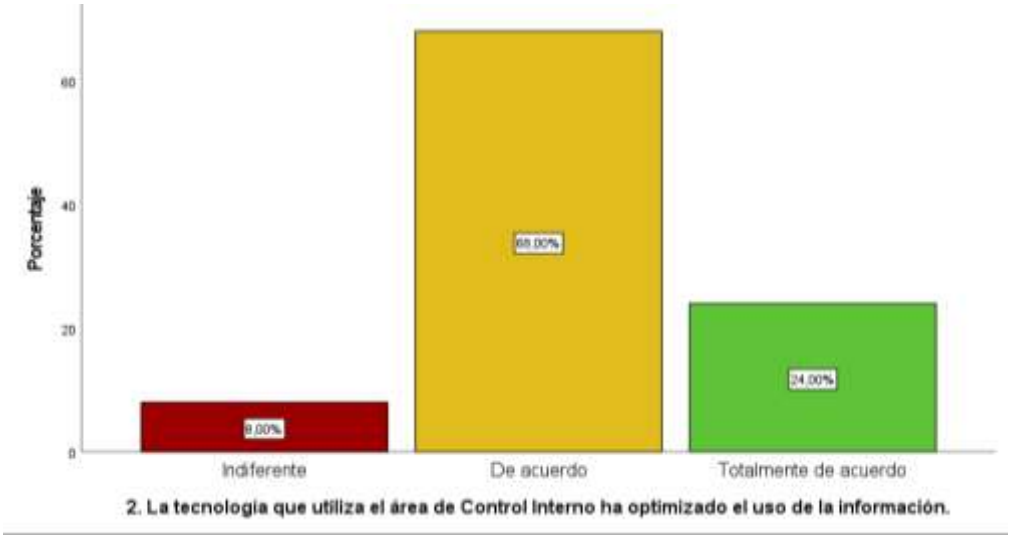


Nota: Elaboración propia con los datos obtenidos del SPSS a partir de la encuesta realizada.

Se observa en la figura 2, el 64% de los colaboradores del área de Control Interno están de acuerdo que la administración eficiente de la información recopilada con herramientas tecnológicas; mientras que el 28% manifestó estar totalmente de acuerdo; solo el 8% se consideró indiferente. El 92% está de acuerdo que área de Control Interno administra eficientemente la información recopilada con herramientas tecnológicas.

Figura 3

2. *La tecnología que utiliza el área de Control Interno ha optimizado el uso de la información.*

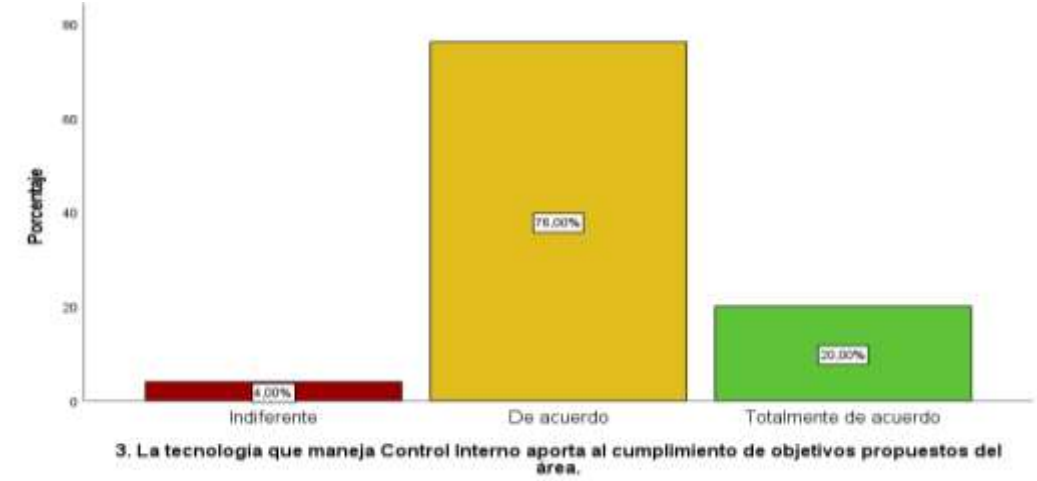


Nota: Elaboración propia con los datos obtenidos del SPSS a partir de la encuesta realizada.

Se observa en la figura 3, el 68% de los colaboradores del área de Control Interno están de acuerdo que la tecnología ha optimizado el uso de la información; mientras que el 24% manifestó estar totalmente de acuerdo; solo el 8% se consideró indiferente. El 92% está de acuerdo que la tecnología que utiliza el área de Control Interno ha optimizado el uso de la información.

Figura 4

3. La tecnología que maneja Control Interno aporta al cumplimiento de objetivos propuestos del área.

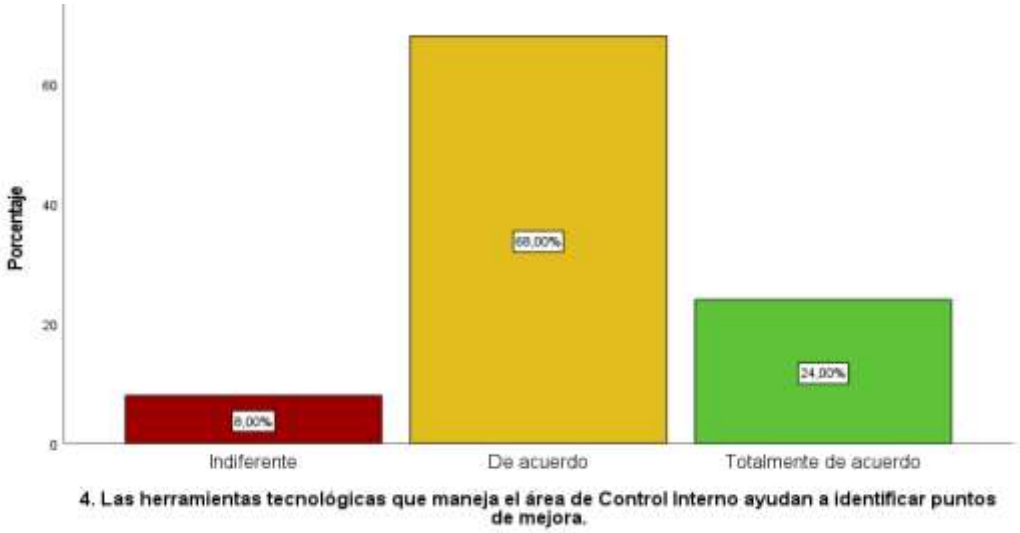


Nota: Elaboración propia con los datos obtenidos del SPSS a partir de la encuesta realizada.

Se observa en la figura 4, el 76% de los colaboradores del área de Control Interno están de acuerdo que la tecnología aporta al cumplimiento de objetivos propuestos del área.; mientras que el 20% manifestó estar totalmente de acuerdo; solo el 4% se consideró indiferente. El 96% está de acuerdo que *la* tecnología que maneja Control Interno aporta al cumplimiento de objetivos propuestos del área.

Figura 5

4. Las herramientas tecnológicas que maneja el área de Control Interno ayudan a identificar puntos de mejora.

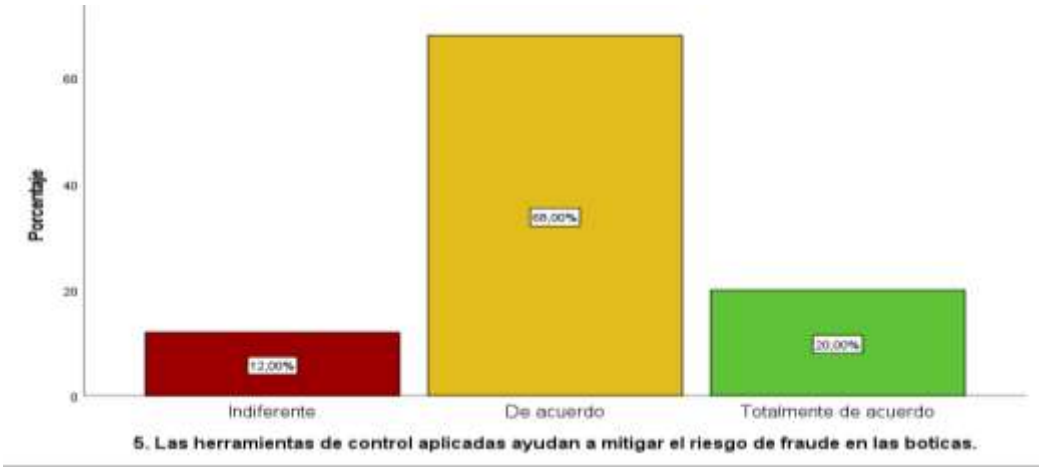


Nota: Elaboración propia con los datos obtenidos del SPSS a partir de la encuesta realizada.

Se observa en la figura 5, el 68% de los colaboradores del área de Control Interno están de acuerdo que la tecnología ayuda a identificar puntos de mejora; mientras que el 24% manifestó estar totalmente de acuerdo; solo el 8% se consideró indiferente. El 92% está de acuerdo que las herramientas tecnológicas que maneja el área de Control Interno ayudan a identificar puntos de mejora.

Figura 6

5. Las herramientas de control aplicadas ayudan a mitigar el riesgo de fraude en las boticas.

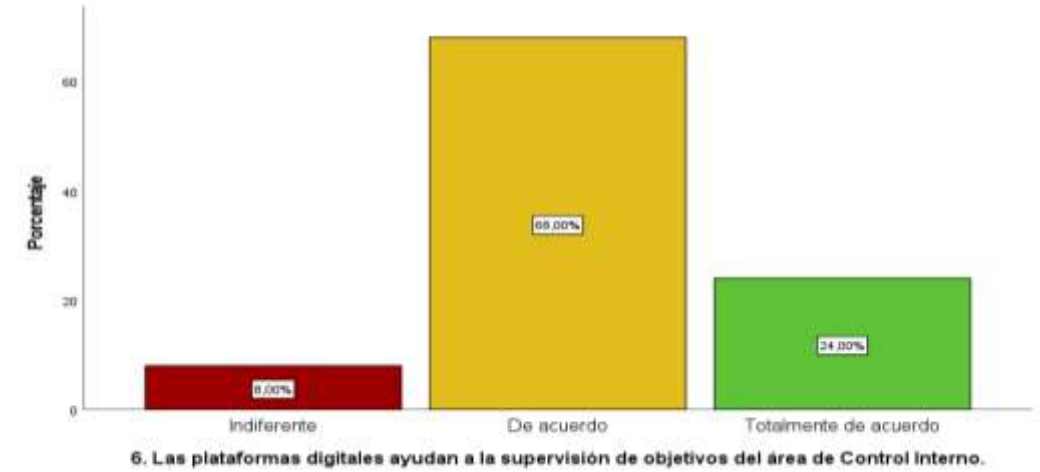


Nota: Elaboración propia con los datos obtenidos del SPSS a partir de la encuesta realizada.

Se observa en la figura 6, el 68% de los colaboradores del área de Control Interno están de acuerdo que la tecnología ayuda a mitigar el riesgo de fraude en las boticas; mientras que el 24% manifestó estar totalmente de acuerdo; solo el 8% se consideró indiferente. El 88% está de acuerdo que las herramientas de control aplicadas ayudan a mitigar el riesgo de fraude en las boticas.

Figura 7

6. Las plataformas digitales ayudan a la supervisión de objetivos del área de Control Interno.

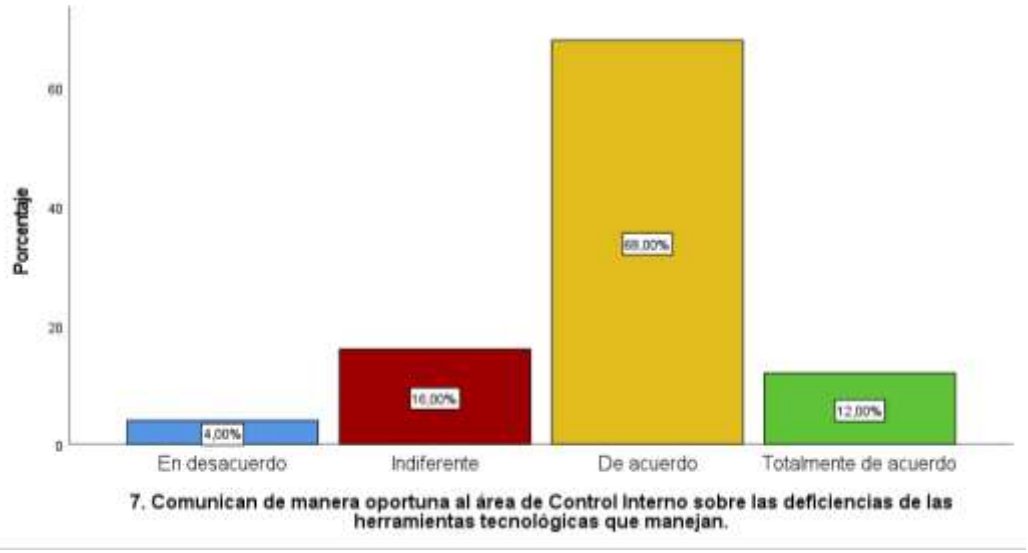


Nota: Elaboración propia con los datos obtenidos del SPSS a partir de la encuesta realizada.

Se observa en la figura 7, el 68% de los colaboradores del área de Control Interno están de acuerdo que las plataformas digitales ayudan a la supervisión de objetivos; mientras que el 24% manifestó estar totalmente de acuerdo; solo el 8% se consideró indiferente. El 88% está de acuerdo que las plataformas digitales ayudan a la supervisión de objetivos del área de Control Interno.

Figura 8

7. Comunican de manera oportuna al área de Control Interno sobre las deficiencias de las herramientas tecnológicas que manejan.

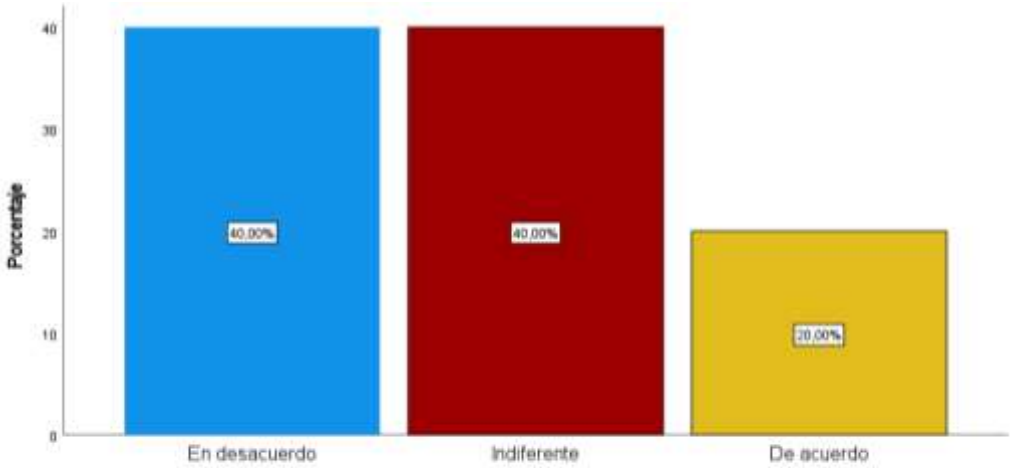


Nota: Elaboración propia con los datos obtenidos del SPSS a partir de la encuesta realizada.

Se observa en la figura 8, el 68% de los colaboradores del área de Control Interno están de acuerdo que las deficiencias de la tecnología se comunican oportunamente; el 16% indiferente; 12% está totalmente; y solo el 4% está en desacuerdo. El 80% está de acuerdo que comunican de manera oportuna al área de Control Interno sobre las deficiencias de las herramientas tecnológicas que manejan.

Figura 9

8. La tecnología que utiliza el área de Control Interno tiene restricciones de acceso que dificultan el desempeño del colaborador.

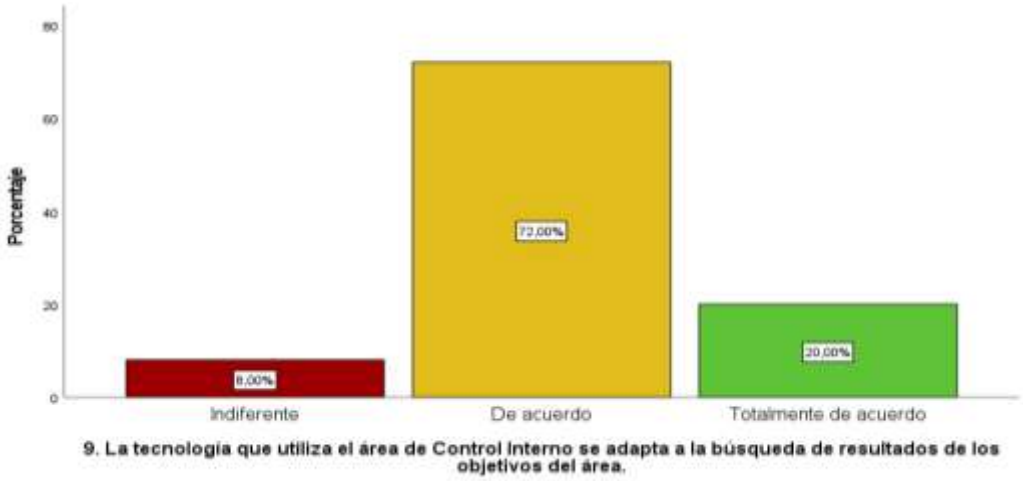


Nota: Elaboración propia con los datos obtenidos del SPSS a partir de la encuesta realizada.

Se observa en la figura 9, el 40% de los colaboradores del área de Control Interno están en desacuerdo que la tecnología que utiliza el área de Control Interno tiene restricciones de acceso que dificultan el desempeño del colaborador; mientras que el 40% se consideró indiferente; solo el 20% estuvo de acuerdo.

Figura 10

9. La tecnología que utiliza el área de Control Interno se adapta a la búsqueda de resultados de los objetivos del área.

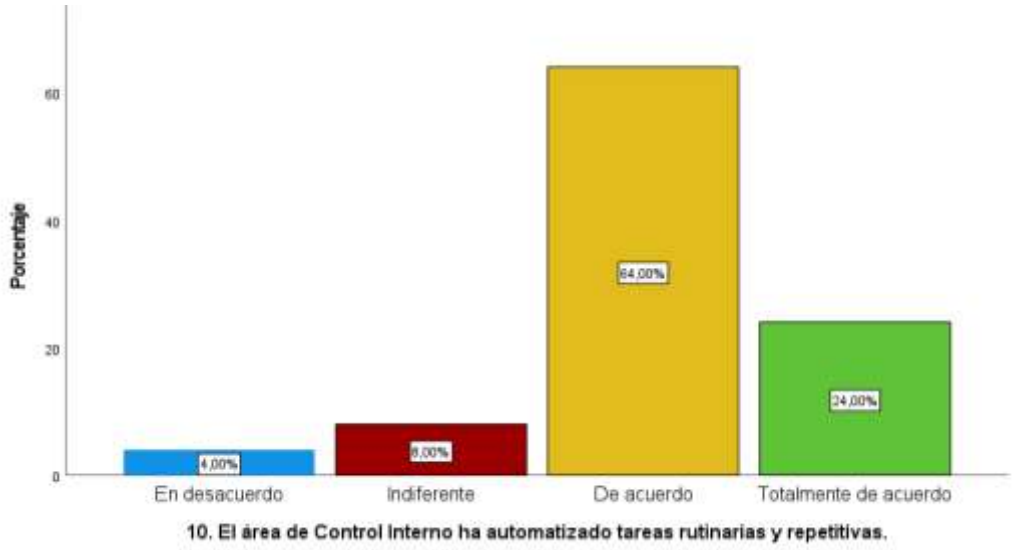


Nota: Elaboración propia con los datos obtenidos del SPSS a partir de la encuesta realizada.

Se observa en la figura 10, el 72% de los colaboradores del área de Control Interno están de acuerdo que la tecnología ayuda a la búsqueda de resultados; el 20% está totalmente de acuerdo; y solo el 8% es indiferente. El 92% está de acuerdo que la tecnología que utiliza el área de Control Interno se adapta a la búsqueda de resultados de los objetivos del área.

Figura 11

10. El área de Control Interno ha automatizado tareas rutinarias y repetitivas.

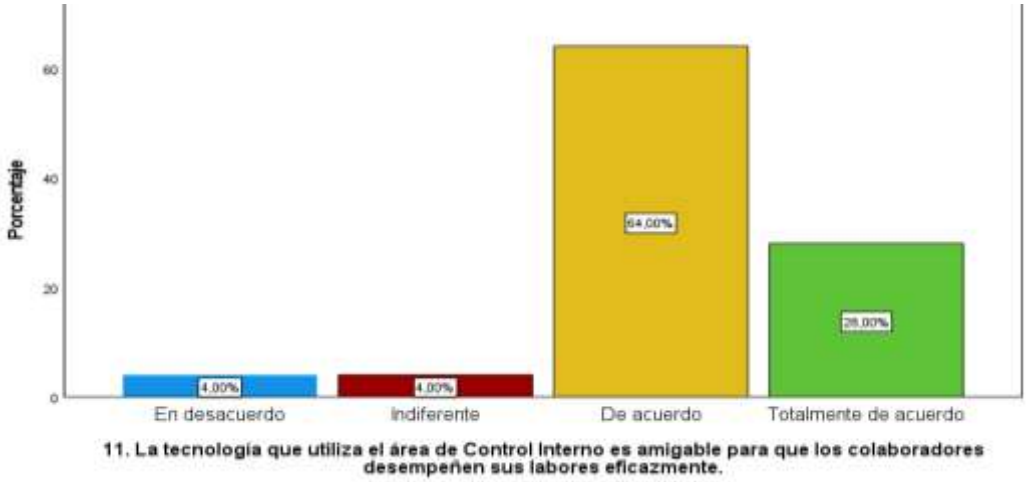


Nota: Elaboración propia con los datos obtenidos del SPSS a partir de la encuesta realizada.

Se observa en la figura 10, el 64% de los colaboradores del área de Control Interno están de acuerdo que la tecnología ha automatizado tareas rutinarias y repetitivas; el 24% está totalmente de acuerdo; solo el 8% es indiferente. El 92% está de acuerdo que el área de Control Interno ha automatizado tareas rutinarias y repetitivas.

Figura 12

11. La tecnología que utiliza el área de Control Interno es amigable para que los colaboradores desempeñen sus labores eficazmente.

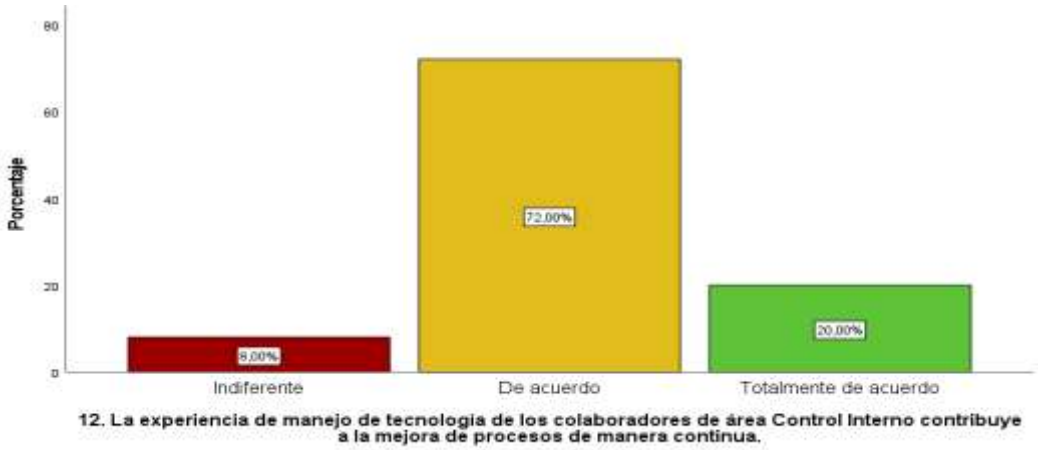


Nota: Elaboración propia con los datos obtenidos del SPSS a partir de la encuesta realizada.

Se observa en la figura 12, el 64% de los colaboradores del área de Control Interno están de acuerdo que la tecnología que utiliza es amigable para los colaboradores desempeñen sus labores eficazmente; el 28% está totalmente de acuerdo; solo el 4% es indiferente. El 92% está de acuerdo que la tecnología que utiliza el área de Control Interno es amigable para que los colaboradores desempeñen sus labores eficazmente.

Figura 13

12. La experiencia de manejo de tecnología de los colaboradores de área Control Interno contribuye a la mejora de procesos de manera continua.

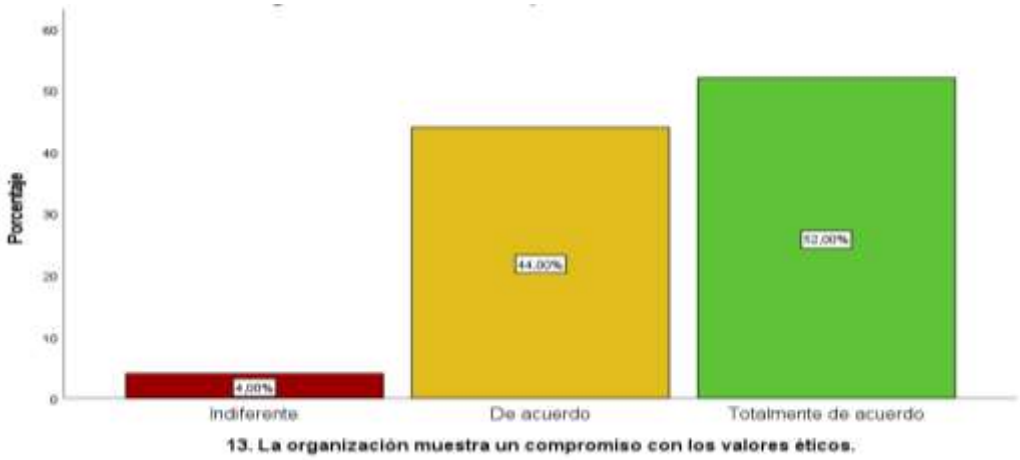


Nota: Elaboración propia con los datos obtenidos del SPSS a partir de la encuesta realizada.

Se observa en la figura 13, el 72% de los colaboradores del área de Control Interno están de acuerdo que la tecnología contribuye a la mejora de procesos de manera continua; el 20% está totalmente de acuerdo; y solo el 8% es indiferente. El 92% está de acuerdo que la experiencia de manejo de tecnología de los colaboradores de área Control Interno contribuye a la mejora de procesos de manera continua.

Figura 14

13. La organización muestra un compromiso con los valores éticos.

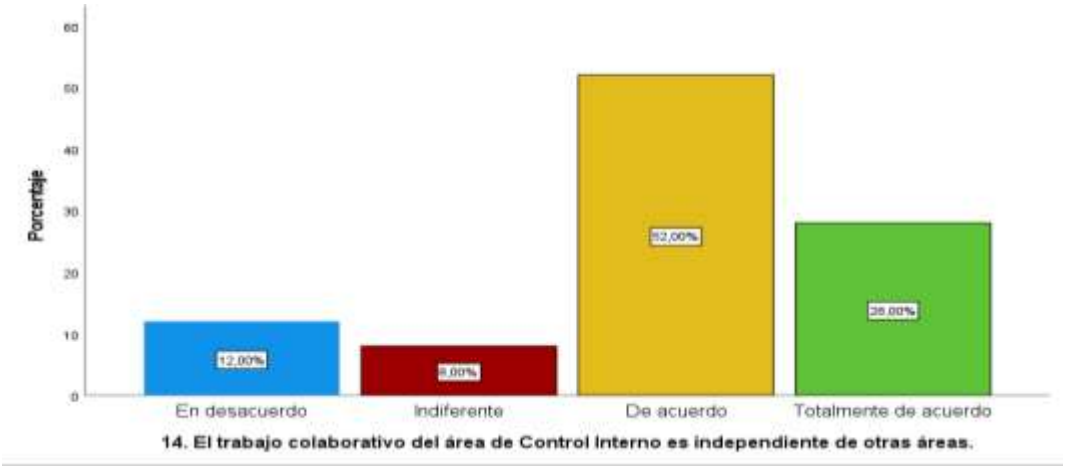


Nota: Elaboración propia con los datos obtenidos del SPSS a partir de la encuesta realizada.

Se observa en la figura 14, el 44% de los colaboradores del área de Control Interno están de acuerdo que la organización muestra un compromiso con los valores éticos; el 52% está totalmente de acuerdo; y solo el 4% es indiferente. El 96% está de acuerdo que la organización muestra un compromiso con los valores éticos.

Figura 15

14. El trabajo colaborativo del área de Control Interno es independiente de otras áreas.

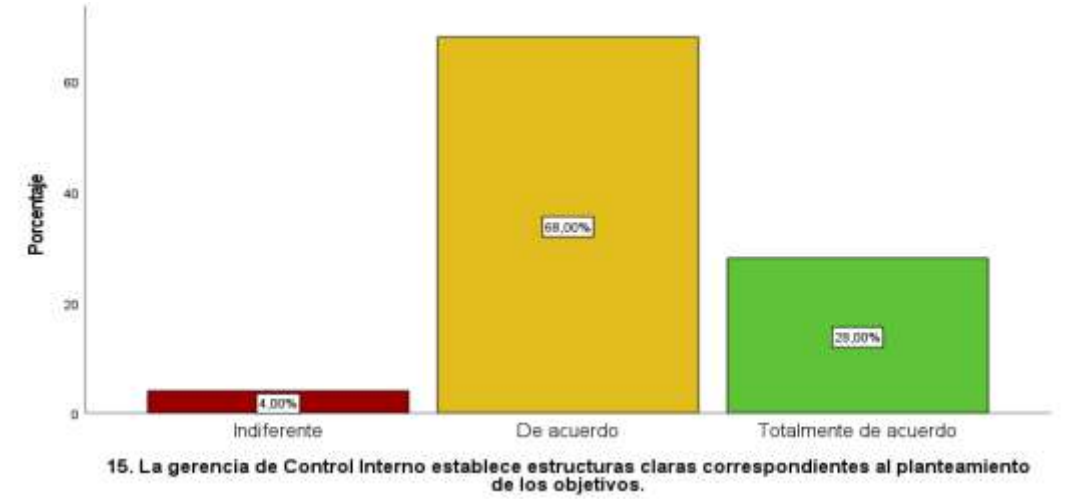


Nota: Elaboración propia con los datos obtenidos del SPSS a partir de la encuesta realizada.

Se observa en la figura 15, el 52% de los colaboradores del área de Control Interno están de acuerdo que el trabajo colaborativo es independiente de otras áreas; el 28% está totalmente de acuerdo; solo el 8% es indiferente. El 80% está de acuerdo que la tecnología que el trabajo colaborativo del área de Control Interno es independiente de otras áreas.

Figura 16

15. La gerencia de Control Interno establece estructuras claras correspondientes al planteamiento de los objetivos.

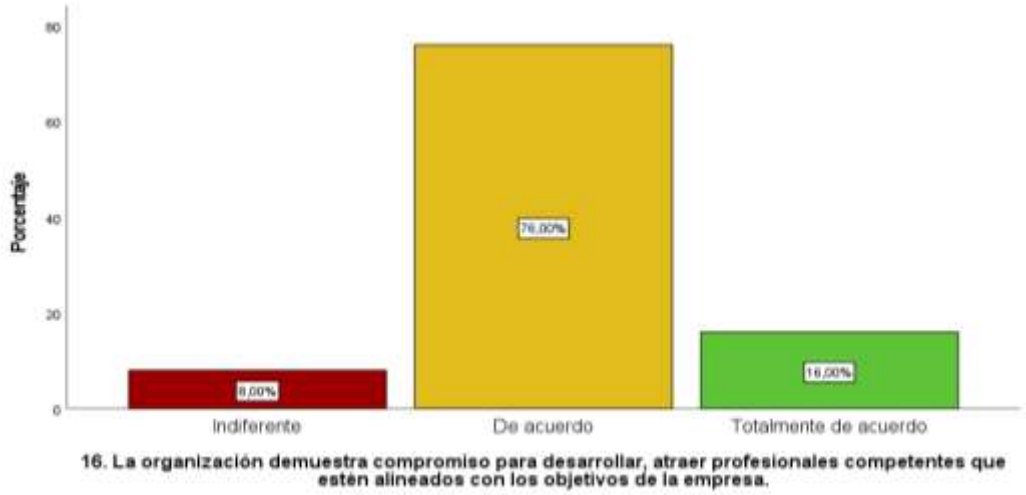


Nota: Elaboración propia con los datos obtenidos del SPSS a partir de la encuesta realizada.

Se observa en la figura 16, el 68% de los colaboradores del área de Control Interno están de acuerdo que posee estructuras claras correspondientes al planteamiento de los objetivos; el 28% está totalmente de acuerdo; y solo el 4% es indiferente. El 96% está de acuerdo que la gerencia de Control Interno establece estructuras claras correspondientes al planteamiento de los objetivos.

Figura 17

16. La organización demuestra compromiso para desarrollar, atraer profesionales competentes que estén alineados con los objetivos de la empresa.

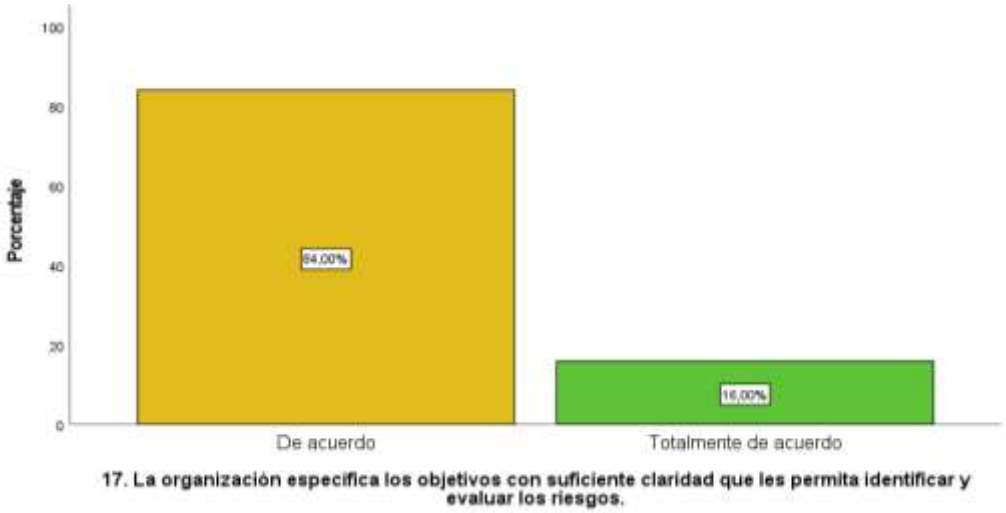


Nota: Elaboración propia con los datos obtenidos del SPSS a partir de la encuesta realizada.

Se observa en la figura 17, el 76% de los colaboradores del área de Control Interno están de acuerdo que atraer profesionales competentes; el 16% está totalmente de acuerdo; y solo el 8% es indiferente. El 96% está de acuerdo que la organización demuestra compromiso para desarrollar, atraer profesionales competentes que estén alineados con los objetivos de la empresa.

Figura 18

17. La organización específica los objetivos con suficiente claridad que les permita identificar y evaluar los riesgos.

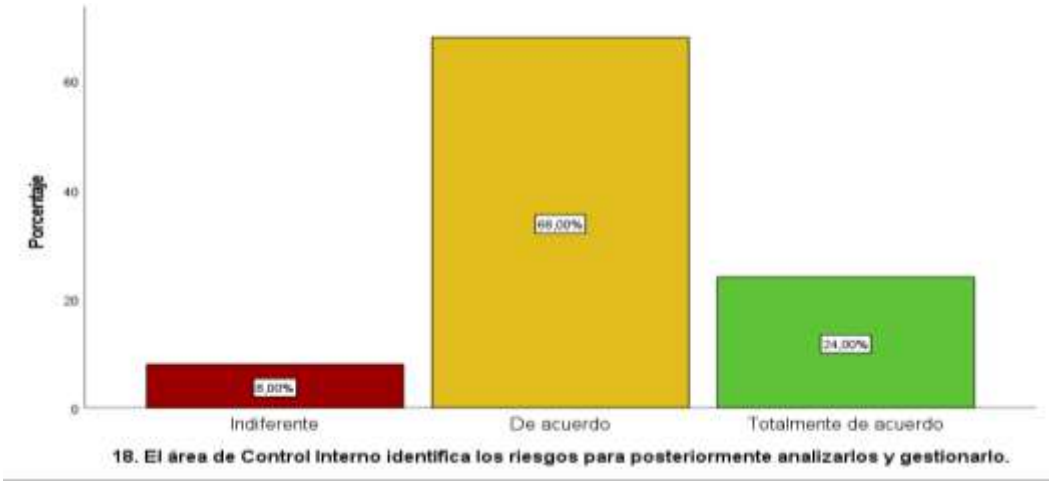


Nota: Elaboración propia con los datos obtenidos del SPSS a partir de la encuesta realizada.

Se observa en la figura 18, el 84% de los colaboradores del área de Control Interno están de acuerdo que atraer profesionales competentes; el 16% está totalmente de acuerdo. El 100% está de acuerdo que la organización específica los objetivos con suficiente claridad que les permita identificar y evaluar los riesgos.

Figura 19

18. El área de Control Interno identifica los riesgos para posteriormente analizarlos y gestionarlo.

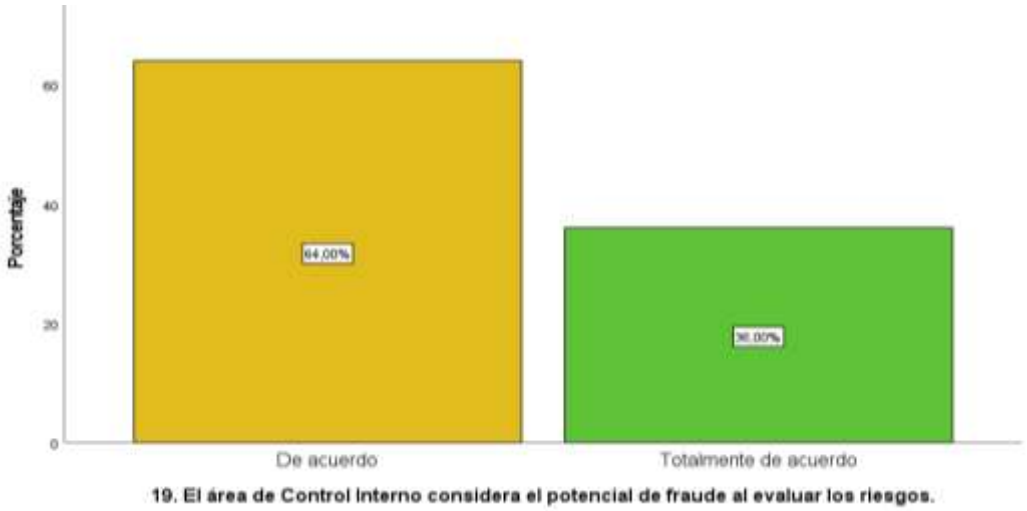


Nota: Elaboración propia con los datos obtenidos del SPSS a partir de la encuesta realizada.

Se observa en la figura 19, el 68% de los colaboradores del área de Control Interno están de acuerdo que se identifica los riesgos para posteriormente analizarlos y gestionarlo; el 24% está totalmente de acuerdo; y solo el 8% es indiferente. El 92% está de acuerdo que el área de Control Interno identifica los riesgos para posteriormente analizarlos y gestionarlo.

Figura 20

19. El área de Control Interno considera el potencial de fraude al evaluar los riesgos.

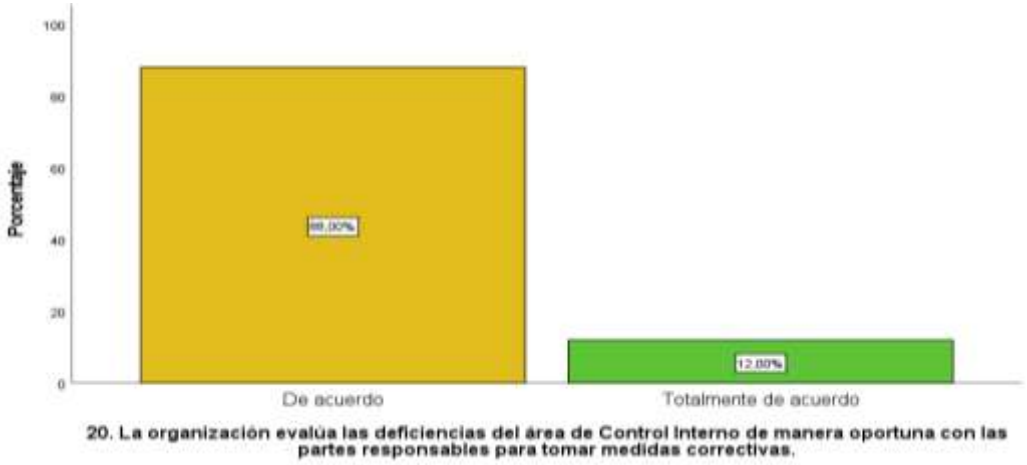


Nota: Elaboración propia con los datos obtenidos del SPSS a partir de la encuesta realizada.

Se observa en la figura 20, el 64% de los colaboradores del área de Control Interno están de acuerdo con la evaluación de los riesgos en función al potencial de fraude; el 36% está totalmente de acuerdo. El 100% está de acuerdo que el área de Control Interno considera el potencial de fraude al evaluar los riesgos.

Figura 21

20. La organización evalúa las deficiencias del área de Control Interno de manera oportuna con las partes responsables para tomar medidas correctivas.

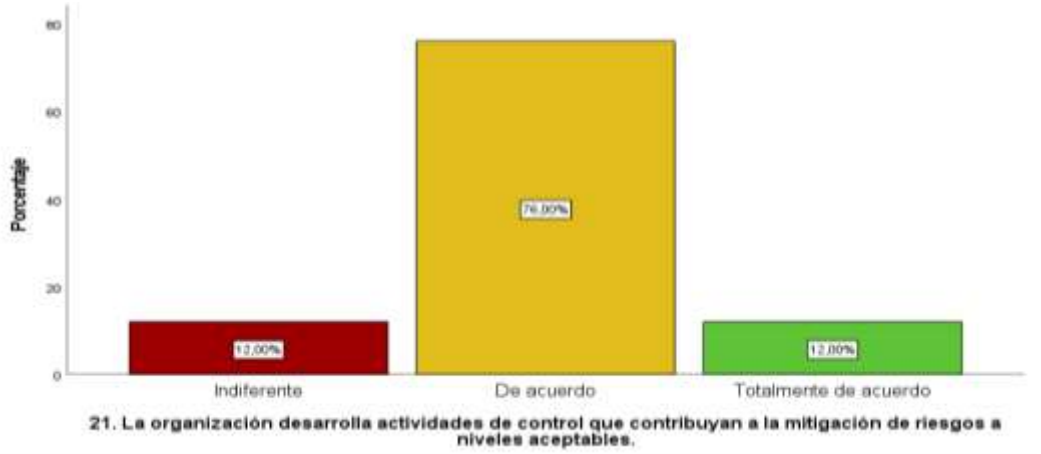


Nota: Elaboración propia con los datos obtenidos del SPSS a partir de la encuesta realizada.

Se observa en la figura 21, el 88% de los colaboradores del área de Control Interno están de acuerdo con evalúa las deficiencias del área de Control Interno; el 12% está totalmente de acuerdo. El 100% está de acuerdo que la organización evalúa las deficiencias del área de Control Interno de manera oportuna con las partes responsables para tomar medidas correctivas.

Figura 22

21. La organización desarrolla actividades de control que contribuyan a la mitigación de riesgos a niveles aceptables.

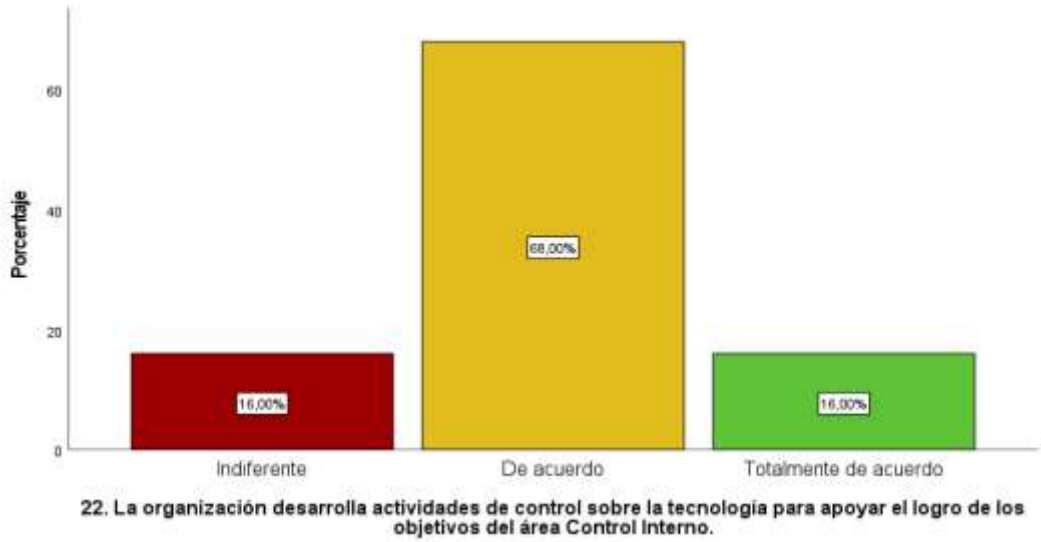


Nota: Elaboración propia con los datos obtenidos del SPSS a partir de la encuesta realizada.

Se observa en la figura 22, el 76% de los colaboradores del área de Control Interno están de acuerdo que organización desarrolla actividades de control; el 12% está totalmente de acuerdo; y solo el 12% es indiferente. El 88% está de acuerdo que el La organización desarrolla actividades de control que contribuyan a la mitigación de riesgos a niveles aceptables.

Figura 23

22. La organización desarrolla actividades de control sobre la tecnología para apoyar el logro de los objetivos del área Control Interno.

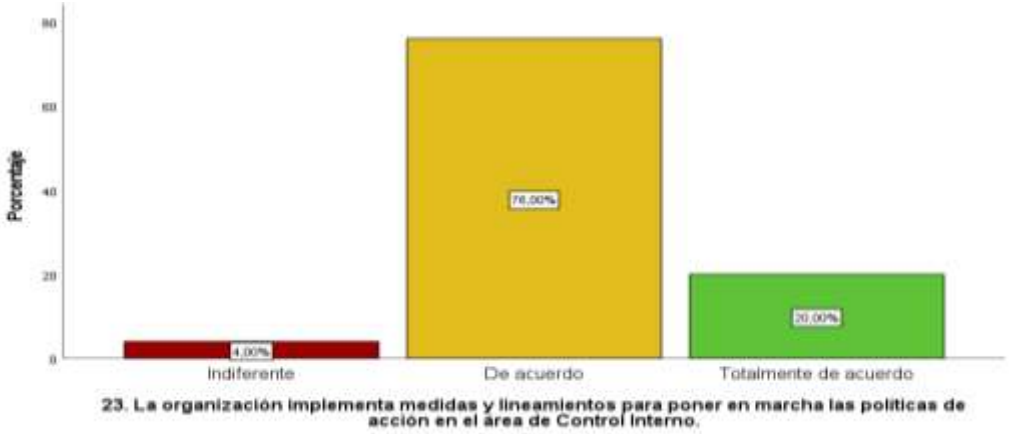


Nota: Elaboración propia con los datos obtenidos del SPSS a partir de la encuesta realizada.

Se observa en la figura 23, el 68% de los colaboradores del área de Control Interno están de acuerdo que la organización apoya el logro de los objetivos del área; el 12% está totalmente de acuerdo; y solo el 16% es indiferente. El 84% está de acuerdo que la organización desarrolla actividades de control sobre la tecnología para apoyar el logro de los objetivos del área Control Interno.

Figura 24

23. La organización implementa medidas y lineamientos para poner en marcha las políticas de acción en el área de Control Interno.



Nota: Elaboración propia con los datos obtenidos del SPSS a partir de la encuesta realizada.

Se observa en la figura 24, el 76% de los colaboradores del área de Control Interno están de acuerdo que organización implementa medidas y lineamientos para las políticas de acción en el área de Control Interno; el 20% está totalmente de acuerdo; y solo el 4% es indiferente. El 96% está de acuerdo que la organización implementa medidas y lineamientos para poner en marcha las políticas de acción en el área de Control Interno.

Figura 25

24. La organización realiza evaluaciones continuas para determinar si los componentes del Control Interno están funcionando de manera correcta.



Nota: Elaboración propia con los datos obtenidos del SPSS a partir de la encuesta realizada.

Se observa en la figura 25, el 72% de los colaboradores del área de Control Interno están de acuerdo que realizan evaluaciones continuas para determinar si los componentes del Control Interno; el 16% está totalmente de acuerdo; y solo el 12% es indiferente. El 96% está de acuerdo que la organización realiza evaluaciones continuas para determinar si los componentes del Control Interno están funcionando de manera correcta.

5.2. Análisis inferencial

Prueba de normalidad

Tabla 5

Prueba de normalidad de las Tecnologías de Información y Comunicaciones y la gestión del control interno de las boticas, Lima.

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	**gl**	**Sig.**
Tecnologías de Información y Comunicación	,918	25	,045
Control Interno	,818	25	,001

Nota: Elaboración propia con los datos obtenidos del SPSS a partir de la encuesta realizada.

H_0: Los datos no tienden a una distribución normal
H_a: Los datos tienden a una distribución normal

Se muestra en la tabla 5 los resultados de la prueba Shapiro Wilk, tomando en cuenta un nivel de confianza del 95% (0.05) se puede concluir que los datos de las variables en cuestión no siguen una distribución normal porque el valor de significancia 0.045 que es menor que a 0.05 por lo tanto se rechaza H_0.

5.2.1. Hipótesis general

Para efectos de la prueba de la hipótesis de la hipótesis general se tiene:

H_0: Las Tecnologías de Información y Comunicaciones no influyen en la gestión del control interno de las boticas, Lima.

H_1: Las Tecnologías de Información y Comunicaciones influyen en la gestión del control interno de las boticas, Lima

Para elegir la prueba estadística y dar respuesta a las hipótesis se comprobó el supuesto de normalidad con Shapiro Wilk debido a que la muestra fue 25 profesionales del área de control interno.

Tabla 6

Análisis la regresión entre las Tecnologías de Información y Comunicaciones y la gestión del control interno.

Modelo Regresión	R^2	ANOVA		Coeficiente de correlación (Pearson)
		F	p-valor	
Y=16.46+.69x	.543	27.28	<.001	.737**

Nota: elaboración propia con los datos obtenidos del SPSS a partir de la base de datos de la investigación.

En la tabla 6 se observa el modelo de regresión por cada punto que aumenta el manejo de Tecnología de Información y Comunicación aumenta en promedio 0.69; además el coeficiente de determinación (R^2) nos indica que el 54,3% de la variabilidad en la gestión del área de control interno se debe a la influencia de la TIC. Por otro lado, el p-valor de ANOVA es menor que 0.01 en el cual se indica que el modelo de regresión es válido para los datos recolectados, es decir el nivel

de uso de las TIC influye significativamente en la gestión del área de control interno, así también el coeficiente de Pearson (.737) muestra una influencia positiva alta entre las variables. Esto quiere decir que la variable independiente influye significativamente en la variable dependiente debido a que el p valor asociado es de 0.001 es menor a 0.05.

Tabla 7

Análisis de correlación entre las variables

Rho de Spearman		Control Interno
Tecnologías de Información y Comunicación	Coeficiente de correlación	,525**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	25

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

Nota: elaboración propia con los datos obtenidos del SPSS a partir de la base de datos de la investigación.

En la tabla 7 se observa una correlación positiva alta de (0.525) entre Tecnologías de Información y Comunicación y el área de control interno; además el valor de significancia es menor que 0.01 lo que indica que existe influencia entre variables.

5.2.2. Hipótesis especificas

5.2.2.1. Hipótesis especifica 1

Tabla 8

Análisis de la regresión entre la gestión de información influye en el área de Control Interno

Modelo Regresión	**R^2**	**ANOVA**		**Coeficiente de correlación (Pearson)**
		F	**p-valor**	
Y=24.06+1.5x	0.417	16.47	<.001	.646**

Nota: elaboración propia con los datos obtenidos del SPSS a partir de la base de datos de la investigación.

H_0: La gestión de información no influye significativamente en el área de control interno de las boticas Lima.

H_a: La gestión de información influye significativamente en el área de control interno de las boticas Lima.

En la tabla 8 se observa el modelo de regresión por cada punto que aumenta gestión de información aumenta en promedio 1.5; además el coeficiente de determinación (R2) nos indica que el 41.7% de la variabilidad en la gestión del área de Control Interno se debe a la influencia de la gestión de información; por otro lado el p-valor de ANOVA es menor que 0.01 en el cual se indica que el modelo de regresión es válido para los datos recolectados, es decir la gestión de información influye significativamente en el área de control interno, así también el coeficiente de Pearson (.646) muestra una influencia positiva alta entre las variables.

Esto quiere decir que la variable independiente influye significativamente en la variable dependiente debido a que el p valor asociado es de 0.001 es menor a 0.05.

Tabla 9

Análisis de correlación gestión de información y control interno

Rho de Spearman		**Control Interno**
Gestión de información	Coeficiente de correlación	,372**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	25

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

Nota: elaboración propia con los datos obtenidos del SPSS a partir de la base de datos de la investigación.

En la tabla 9 se observa una correlación media positiva alta de (0.372) entre gestión de información y el área de control interno; además según el valor de significancia menor que 0.01 indica que existe influencia.

5.2.1.2. Hipótesis especifica 2

Tabla 10

Análisis de la regresión entre las herramientas de control y el área de Control Interno.

Modelo Regresión	**R^2**	**ANOVA**		**Coeficiente de correlación (Pearson)**
		F	**p-valor**	
Y=21.56+1.9x	0.49	22.14	<.001	.700**

Nota: elaboración propia con los datos obtenidos del SPSS a partir de la base de datos de la investigación.

H_0: Las herramientas de control no influyen significativamente en el área de control interno de las boticas Lima.

H_a: Las herramientas de control influyen significativamente en el área de control interno de las boticas Lima.

En la tabla 10 se observa el modelo de regresión por cada punto que aumenta el manejo de herramientas de control aumenta en promedio 1.9; además el coeficiente de determinación (R^2) nos indica que el 49% de la variabilidad en la gestión del área de control interno se debe a la influencia de las herramientas de control; por otro lado el p-valor del ANOVA es menor que 0.01 en el cual se indica que el modelo de regresión es válido para los datos recolectados, es decir el nivel de uso de las TIC influye significativamente en la gestión del área de control interno, así también el coeficiente de Pearson (.700) muestra una influencia positiva alta entre las variables.

Esto quiere decir que la variable independiente influye significativamente en la variable dependiente debido a que el p valor asociado es de 0.001 es menor a 0.05.

Tabla 11

Análisis de la regresión entre las herramientas de control y el área de control interno

Rho de Spearman		Control Interno
Herramientas de control	Coeficiente de correlación	,706**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	25

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

Nota: elaboración propia con los datos obtenidos del SPSS a partir de la base de datos de la investigación.

En la tabla 11 se observa una correlación positiva alta de (0.706) entre Tecnologías de Información y Comunicación y el área de control interno; además según el valor de significancia menor que 0.01, es decir existe influencia.

5.2.1.3. Hipótesis especifica 3

Tabla 12

Análisis de la regresión entre la interactividad y el área de control interno

Modelo Regresión	R^2	ANOVA		Coeficiente de correlación (Pearson)
		F	p-valor	
Y=29.14+1.3x	0.317	10.65	<.001	.563**

Nota: elaboración propia con los datos obtenidos del SPSS a partir de la base de datos de la investigación.

H_0: La interactividad tecnológica no influye significativamente en el área de control interno de las boticas Lima.

H_a: La interactividad tecnológica influye significativamente en el área de control interno de las boticas Lima.

En la tabla 12, se observó el modelo de regresión por cada punto que aumenta el manejo de interactividad tecnológica aumenta en promedio 1.3, además el coeficiente de determinación (R^2) nos indica que el 31.7% de la variabilidad en la gestión del área de control interno se debe a la influencia de la interactividad tecnológica; por otro lado el p-valor de ANOVA es menor que 0.01 en el cual se indica que el modelo de regresión es válido para los datos recolectados, es decir el nivel de interactividad tecnológica influye significativamente en la gestión del área de Control Interno, así también el coeficiente de Pearson (.317) muestra una correlación positiva moderada entre las variables.

Esto quiere decir que la variable independiente influye significativamente en la variable dependiente debido a que el p valor asociado es de 0.001 es menor a 0.05.

Tabla 13

Análisis de correlación interactividad tecnológica y control interno

Rho de Spearman		Control Interno
Interactividad tecnológica	Coeficiente de correlación	,383**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	25

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

Nota: elaboración propia con los datos obtenidos del SPSS a partir de la base de datos de la investigación.

En la tabla 13 se observa una correlación positiva media de (0.383) entre Tecnologías de Información y Comunicación y el área de control interno; además según el valor de significancia menor que 0.01, es decir existe influencia.

VI. DISCUSIÓN

6.1. Aporte de la investigación

El estudio permite proporcionar información sobre los efectos del uso de la Tecnología de Información y Comunicación en la gestión del área de control interno en las boticas en Lima. Además, nos permite conocer la percepción por parte de los profesionales del área de control interno de mejora continua en el área debido a la implementación de tecnología a nivel de análisis de datos y al cumplimiento de objetivos.

6.2. Comparación de los resultados de la investigación con estudios previos

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar de qué manera las Tecnologías de Información y Comunicaciones influye en la gestión del control interno de las boticas, Lima, donde el resultado arrojó un valor R^2 de 0. 543 con un nivel de significancia de 0.001 en el cual se indica que el modelo de regresión es válido para los datos recolectados, es decir el nivel de uso de las TIC influye significativamente en la gestión del área de control interno. El resultado obtenido se asemeja a los resultados del autor Morales (2020), en su tesis de maestría en Contabilidad titulada "Control Interno informático y la eficiencia operacional en las distribuidoras de Gas Licuado de Petróleo de la provincia de Huaura", quien determinó la medida del Control Interno informático influye en la eficiencia operacional en las distribuidoras de Gas Licuado de Petróleo de la Provincia de Huaura, donde la población de estudio fue de 182 y la muestra de 75, se utilizó la técnica de análisis y el instrumento ficha de análisis y concluyó que el Control Interno informático influye en la eficiencia operacional en las distribuidoras de Gas Licuado de Petróleo de la Provincia de Huaura; así también, el desarrollo de aplicaciones de tecnologías ayuda a garantizar la fiabilidad y seguridad de las operaciones.

El objetivo específico 1, fue identificar de qué manera la gestión de información influye en la gestión de Control Interno de las boticas, Lima, donde el resultado de arrojó un valor R^2 de 0.417 con un nivel de significancia de 0.001 en el cual se indica que el modelo de regresión es válido para los datos recolectados, es decir, la gestión de información influye significativamente en el área de Control

Interno. El resultado obtenido se asemeja a los resultados del autor Cisneros (2019), en su investigación para obtener el título ingeniera de sistemas "Implementación de un sistema de información para la mejora de la gestión de la Farmacia Megafarma – Lima, 2018", determinó la influencia de la implementación de un sistema de información en la mejora de la gestión de la farmacia Megafarma-2018; como resultado la disminución del tiempo en cada uno de los procesos y se concluyó que el sistema de información tiene un impacto significativo en la mejora de la gestión de los procesos de ventas, compras e inventarios de la farmacia, reduciendo tiempos y optimizando estos procesos.

El objetivo específico 2, identificar la influencia de las herramientas en la gestión de Control Interno de las boticas, Lima; donde el resultado de arrojó un valor R^2 de 0.49 con un nivel de significancia de 0.001 en el cual se indica que el modelo de regresión es válido para los datos recolectados, es decir, la gestión de información influye significativamente en el área de control interno. El resultado obtenido se asemeja a los resultados de la autora Acosta Ticona (2023), en su tesis para optar el Título de Contadora Pública "Sistema de Control Interno y Gestión Administrativa en la Mype Consorcio Liz S.A.C, Cercado de Lima 2023". Analizó la influencia del control interno en la gestión administrativa de la MYPE Consorcio Liz S.A.C en 2023. La investigación fue explicativa, aplicada, cuantitativa - no experimental. La población estuvo compuesta por 10 trabajadores del área administrativa de la mencionada MYPE y se aplicó cuestionario con Escala Likert. El resultado fue que el sistema de control interno tiene una influencia significativa en la gestión administrativa de la empresa. Se concluyó que la implementación de correcta de componentes tiene un impacto en las la optimización de operaciones.

6.3. Validación de la teoría referente

El marco Coso 2013 presenta en sus componentes y cuáles son sus objetivos en las operaciones, la edición de informe y el cumplimiento en una entidad donde sus estructuras está formada por la entidad, división, unidad operativa y función.

Heinse, Olmedo, y Andoney (2017) afirman que interactividad es una de las características más importantes relacionadas a la tecnología de información, el intercambio de información seria nula si no existiera esta característica, tener un

espacio inmaterial que se refleja a través de una pantalla, proyector, o un medio físico para que el mensaje se pueda transmitir. Sin embargo, no podemos olvidar el resto de las características que también son muy importantes y sin ellas tampoco se daría la interacción entre tecnología y usuario, adicional a ello no podemos dejar de mencionar a importancia y la influencia que tiene la tecnología en nuestra sociedad en general. Hoy en día es indispensable para muchos de nosotros el uso del mismo.

En la búsqueda de seguir desarrollando la tecnología a se presenta la tendencia a la automatización donde el mismo autor comenta que son oportunidades de mejorar en las herramientas que se maneja, gestión de información, almacenamiento, procesamiento de datos, disminución de funciones repetitiva y mecánicas son algunas de las características que lo describen. Es importante recalcar que es un gran apoyo la automatización; sin embargo, no hay que dejar de lado cuál es su función principal y para que debería usarse, debido a que el análisis de la información es un tema no desarrollado aún. Las empresas con procesos ya definidos han optado por esta tendencia debido que les ayuda a controlar sus procesos, tiempo y costos, y volverlo algo medible y visualizarlo en términos monetarios.

Rodríguez Cruz (2015, p. 150), la gestión de recursos es una de las metas de las organizaciones para ello deben plantearse una serie de lineamientos, procesos estratégicos, en el que planifiquen, organicen, los procesos de manera eficiente con todos los recursos con lo que cuenta la empresa. La gestión de información se debe simular un diseño, un modelo del ciclo de actividades. Es así que en las boticas en Lima cuentan con procedimientos ya establecidos para alienar el trabajo de todos los involucrados, desde lineamientos para definir la distribución laboratorios para el control inventarios, remesas de efectivos, control de fondos, rotación de personal, manejo de productos con o sin política de canje, etc. Toda esta información es procesada para el análisis de anomalías y fraudes y el uso de la tecnología ha facilitado estos procesos sean menos operativos.

6.4. Limitaciones del estudio

La presente investigación presentó limitaciones de acceso de información por lo que la empresa en cuestión no procedió a brindar la autorización para ser

mencionada dentro de la investigación. Asimismo, no se tuvo acceso a información más relevante para profundizar la investigación.

También existe una limitación sobre investigaciones previas, escasez de estudios sobre las dos variables y las dimensiones por lo que limitó los antecedentes de esta investigación. Del mismo modo la contrastación del objetivo específico número 3 hubo limitación con la contrastación con otros autores por la dimensión Interactividad con nivel explicativo.

6.5. Agenda futura de la investigación

La presente investigación ha demostrado la influencia entre Tecnologías de Información y Comunicación en un concepto más amplio, esto debido a que la tecnología está en constante cambio; es por ello que queda diversos temas referentes a su aplicación en diversas áreas que se deberían analizar con mucho tino, por ellos se propone la siguiente agenda:

Se debería analizar la implementación de un software actualizado en las boticas de las diversas tecnologías que encontramos en el mercado actualmente o en su defecto la creación de uno y el impacto que tendría sobre las diversas áreas.

Se debe realizar estudios sobre la aplicación de Inteligencia Artificial aplicado a boticas y farmacias y que tanto influye en los procesos de estas en el Perú. También, investigar sobre la interactividad del uso de la tecnología en las empresas en las boticas y farmacias y la influencia en los trabajadores a un nivel explicativo.

CONCLUSIONES

1. De acuerdo al objetivo general, a partir de los resultados obtenidos se concluyó que el 54,3% de la variabilidad en la gestión del área de Control Interno se debe a la influencia de la Tecnologías de Información y comunicaciones; además, los encuestados estuvieron de acuerdo que el uso de la tecnología en el área de Control Interno ayudó a mejorar a la gestión de información, comunicación y supervisión de objetivos y seguimiento a los planes de acción aplicados. Se concluye que en el rubro boticas el análisis de información ha mejorado con la implementación de software, en la detección de anomalías e irregularidades, teniendo como prioridad en control de efectivo y de inventarios.
2. De acuerdo al objetivo específico 1, a partir de los resultados obtenidos se determinó que el 41,3% de la variabilidad en la gestión del área de Control Interno se debe a la influencia de la gestión de información; se infiere que la administración de información se ha vuelto más eficiente debido a la implementación y uso de tecnologías permitiendo optimizar el tiempo, en cuanto sea posible, en la obtención de información para gestionar y definir objetivos del área.
3. De acuerdo al objetivo específico 2, a partir de los resultados obtenidos se determinó que el 49% de la variabilidad en la gestión del área de Control Interno se debe a la influencia de las herramientas de control; además, se concluye que las plataformas digitales son un aliado para la supervisión y seguimiento de objetivos; sin embargo, las deficiencias inesperadas que presenta la tecnología que utilizan puede dificultar o errar en los resultados que presenten. Debido a ello se infiere que es una gran herramienta la tecnología que utilizan pero que aún tiene limitaciones en su uso esta empresa.
4. De acuerdo al objetivo específico 3, a partir de los resultados obtenidos se determinó que el 31.7% de la variabilidad en la gestión del área de Control Interno se debe a la influencia de la interactividad tecnológica; además, se infiere que la tecnología utilizada influye en el desempeño y uso de los colaboradores, debido que debe ser entendible por diferentes áreas y los mejoras deben están en función al uso de los usuarios. Con el objetivo de optimizar su uso al máximo, el usuario debe entender la tecnología que utiliza.

RECOMENDACIONES

1. Considerar la implementación de un sistema actualizado en las boticas, debido a que la empresa utiliza un software enfocado solo al área de ventas más no en la emisión de reportes lo que dificulta migración de información para realizar el análisis. Con ello se busca reducir el rango de errores y el tiempo en la migración lo que facilitaría y optimizaría las labores de los colaboradores.

2. Se recomienda analizar los objetivos del área en función a los recursos tecnológicos disponibles que posee el área de control interno, debido que el área depende de la información que recopila de los movimientos de las boticas y esta información no migra de mamera inmediata. Del mismo modo considerar el tiempo adicional que toma los procesos que aún no están automatizados, y fallas en el sistema que dificulta la continuidad de las labores.

3. Revisar restricciones y permisos otorgados en las plataformas que se considera incensario para muchos colaboradores del área de control interno esto debido a que dificulta el desempeño de sus labores. Del mismo modo se recomienda una capacitación contante cada tres meses para actualizar al personal de los cambios realizados en los sistemas.

4. Realizar un *feedback* sobre las plataformas tecnológicas cada 3 meses para conocer el desempeño de los colaboradores del área con respecto a estos y conocer sus sugerencias y mejora. Esto debido a que existe un desconocimiento del total de funciones por un porcentaje de los colaboradores del área de control interno de la botica. También realizar pruebas en la implementación con participación activa de los colaboradores esto debido a que la botica solo incluye a algunos de ellos.

REFERENCIAS

Acosta Ticona, A. (2023). *Sistema de Control Interno y Gestión Administrativa en la Mype Consorcio Liz S.A.C, Cercado de Lima 2023*. [Para optar el Título Profesional de Contadora Pública. Universidad Nacional Mayor de San Marcos].

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/20772

Alarte López, P. K. (2021). *Control Interno en la gestión de procesos de la empresa Soprin S.A.C., Chorrillos-Lima,2021*. [Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público Universidad San Ignacio de Loyola].

https://hdl.handle.net/20.500.14005/12330

América Retail. (2023, 2 de agosto). *Robots automatizan dispensación y almacenamiento de medicamentos en Perú*.

https://www.america-retail.com/innovacion/robots-automatizan-dispensacion-y-almacenamiento-de-medicamentos-en-peru/

Aranzamendi, H. A. (2020). *El Rol de la Tecnología en el nuevo contexto de COVID-19*. USMP Digital.

https://www.administracion.usmp.edu.pe/revista-digital/numero-4/el-rol-de-la-tecnologia-en-el-nuevo-contexto-de-covid-19/

Arias Gonzáles, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación.* Enfoques Consulting EIRL. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf

Ayala Ñiquen, E. E., & Gonzales Sánchez, S. R. (2015). *TecnologÍas de la Infomación y Comunicación.* Fondo Editorial.

http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1189/Libro%20TIC%20%282%29-1-76%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bacilio Chapoñan, J. (2021). *Las tecnologías de la información y la comunicación y su influencia en la gestión financiera de las Mypes del rubro farmacéutico de San Juan de Miraflores en el año 2018.* [Tesis de título de Contador Público Universidad de San Martín de Porres].

https://hdl.handle.net/20.500.12727/8507

Bello García-Herrero, E. (2022, 22 de diciembre). *Buscadores de Internet: qué son y los más utilizados*. IEBS.

https://www.iebschool.com/blog/buscadores-alternativos-a-google-business-tech-tecnologia/

Berenguer-de-Vasconcelos, Renata Braga, Gois-de-Oliveira, Marcos Roberto. (2018). Determinantes de la innovación en las micro y pequeñas empresas: un enfoque de gestión. *Revista de Administração de Empresas*,58(4), 349-364.

https://www.scielo.br/j/rae/a/MsHXHc6kMBXCJNDNw7GkLkL/?lang=pt

Berrocal Ramos, Y. S., y Bravo Chavéz, E. (2021). *Efectos del Control Interno en la gestión financiera de las empresas farmacéuticas de Lima Metropolitana, 2020.* [Tesis de título profesional de Contador Público Universidad San Martín de Porres].

https://hdl.handle.net/20.500.12727/9234

Biblioteca CEPAL. (2024, 01 de enero). *Gestión del Conocimiento*. Biblioteca CEPAL.

https://biblioguias.cepal.org/GestionDelConocimiento

Cano-Pita, G. (2018). Las TICs en las empresas: evolución de la tecnología y cambio estructural 123 en las organizaciones. *Dominio de Las Ciencias*, *4*(1), 499–510.

https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6313252.pdf

Carrión, B. R., y Flores, M. A. (2022). Gestión organizacional: un análisis teórico para la acción. *Revista Científica de la UCSA*, *9*(1).

https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.01.081

Castaño Ríos, C. E., Zamarra Londoño, J. E., y Salazar Jiménez, E. J. (2021). El control interno y las tecnologías de la información en las MIPYMES del oriente Antioqueño: estado actual de su implementación y oportunidades de mejora. *Contaduría Universidad de Antioquia*. (78), 75-104. https://doi.org/10.17533/udea.rc.n78a03

Castillo Aranibar, P. (2021, 17 de mayo). *Las telecomunicaciones como una fuente de progreso para la humanidad*. de Universidad Católica San Pablo:

https://ucsp.edu.pe/noticias/las-telecomunicaciones-como-una-fuente-de-progreso-para-la-humanidad/

Castillo Fonseca, J., & Zavala Juárez, B. (2019). Ciberseguridad y vigilancia tecnológica: un reto para la protección de los datos en los archivos. *Tlatemoani: revista académica de investigación, 10*, 218-246. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7295555

CEPAL. (febrero de 2009). La sociedad de la información en América Latina y el Caribe: desarrollo de las tecnologías y tecnologías para el desarrollo. Recuperado el 16 de febrero de 2024, *Naciones Unidas*: *CEPAL*: https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/151fa252-ac93-4816-a6d8-a3447c7302ab/content

CEPAL. (2023). *Informe de la octava conferencia ministerial sobre la sociedad.* ELAC.

https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/7b280d0f-68aa-4a6e-a18d-594143689553/content

Cisneros Delao, I. M. (2019). *Implementación de un sistema de información para la mejora de la gestión de la Farmacia Megafarma – Lima, 2018.* [Tesis de licenciatura. Universidad Nacional del Centro del Perú].

http://hdl.handle.net/20.500.12894/5306

Cobo Romaní, C. (s.f.). *Organización de la información y su impacto en la usabilidad de las tecnologías interactivas.* [Tesis de doctorado. Universidad Autónoma de Barcelona].

http://hdl.handle.net/10803/4090

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). (2013). *Control Interno Marco Integrado 2013.* https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/8ba7cc8040809738ac41ed9515c1560a/3.-

Congreso de la República de Colombia. (2009, 30 de julio). *Ley de TIC de Colombia.* Ministerio de Tecnologias de Información. https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=36913

Contraloría General de la República del Perú. (2014). *Marco Conceptual de Control Interno.*

https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1305474/Marco%20conceptual.pdf

Córdova Rodríguez, J., y Rodolfo Jiménez , L. (2023). Barrerasque Frenan laAdopción Tecnológicaen la Mercadotecnia de las Pymes: Una Revisión de la Literatura Contemporánea. *Revista de Investigación Académica sin Frontera*(39), 1-11.

https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi39.554

Cortés, J. E. (2023). *Las TIC y el Control Interno: el desafío para el área contable del instituto de tránsito de Boyacá*. [Tesis de Posgrado. Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá].

http://hdl.handle.net/10654/45137

Diario Oficial El Peruano. (2023, 9 de setiembre). *Constitución Política del Perú*. Constitución Política del Perú. https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/2218362-2

Diccionario Panhispánico del Español Jurídico. (s.f.). *Diccionario Panhispánico del Español Jurídico*.

https://dpej.rae.es/lema/control

DIGEMID. (2023). *Boletín de Establecimientos Farmacéuticos-Junio 2023.* Lima. https://www.digemid.minsa.gob.pe/Archivos/Boletines/Establecimientos/EEFF-06-23.pdf

Educación Médica Superior. (2022, 03 de octubre). Salud y transformación digital. *Educación Médica Superior*, 2.

http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v36n2/1561-2902-ems-36-02-e3442.pdf

Ernst & Young. (2022, 23 de marzo). *EY Perú*. https://www.ey.com/es_pe/consulting/tendencias-digitales-2022

Escuela Superior de Informática. (2024, 14 de febrero). *Comercio elentrónico*. https://www.esi.uclm.es/www/jjcastro/coe/buscadores.html#:~:text=Los%20buscadores%20son%20esos%20sistemas,%2C%20Baidu%2C%20DuckduckGo...

García Sanz, M. P., y Martínez Clares, P. (2013). *Guía práctica para la realización de trabajos Fin de Grado y trabajos Fin de Master*. Editum. https://www.elargonauta.com/libros/guia-practica-para-la-realizacion-de-trabajos-fin-de-grado-y-trabajos-fin-de-master/978-84-8371-973-2/

Gonzalez, ,. M., Lima Castaño, G., y Espinoza, E. L. (2022). *Control interno en la Era Digital*. [Tesis de licenciatura.. Universidad Nacional de San Martín (UNSAM)].

https://ri.unsam.edu.ar/bitstream/123456789/2012/1/TFPP%20EEYN%202022%20GMF-LCG-EEL.pdf

INEI. (2002, 31 de diciembre). *INEI*. INEI: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Inf/Lib5151/Libro.pdf

Inesem Business School. (2023, 27 de marzo). *Inesem Business School*. https://www.inesem.es/revistadigital/educacion-sociedad/influencia-tecnologia-sociedad/

Instituto de Auditores Internos del Perú. (2022). *Instituto de Auditores Internos del Perú*. Instituto de Auditores Internos del Perú:

https://iaiperu.org/noticias/auditoria-interna-3-0/

Instituto Provincial de Administración Pública. (s.f.). de TIC: Tecnologías de la información y la comunicación:

https://www.mendoza.gov.ar/gobierno/wp-content/uploads/sites/19/2018/09/m4.-Resumen-TIC.pdf

Internacional Organization for Standardization. (2018). *ISO 31000:2018(es) Gestión del riesgo - Directrices*.

https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:31000:ed-2:v1:es

International Telecommunication Union. (2020, 09 de setiembre). *ITU*. ITU: https://www.itu.int/hub/2020/09/heres-how-icts-bring-stability-to-an-uncertain-world/

Heinse, G., Olmedo, V., & Andoney, J. (2017). Uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) 127 en las residencias médicas en México. *Acta Médica Grupo Ángeles*, *15*(2), 150–153.

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-72032017000200150&lng=es&tlng=es

José Erazo-Castillo. (2023). Auditoría del futuro, la prospectiva y la inteligencia artificial para anticipar riesgos en las organizaciones. *Novasinergia*. Obtenido de https://novasinergia.unach.edu.ec/index.php/novasinergia/article/view/384

La Republica. (2023, 06 de abril). Un 20% de trabajos podrían perderse en Perú debido al avance de la inteligencia artificial *La Republica*. https://larepublica.pe/economia/2023/04/06/un-20-de-trabajos-podrian-perderse-en-peru-debido-al-avance-de-la-inteligencia-artificial-goldman-sachs-157500

Larrosa Moran, J. J., Cruz Peredo, G. G., y Sayay Guerrero, S. (2020). Las tendencias de la organización empresarial. *Revista de Investigación Formativa: Innovación y Aplicaciones Técnico -Tecnológicas*, *dos*(uno). https://ojs.formacion.edu.ec/index.php/rei/article/view/v2.n1.a7/g7

Marco, F., y Loguzzo, H. (2016). *Introducción a la gestión y administración de las orgaizaciones* (Vol. 2). Universidad Nacional Arturo Jauretche

https://biblioteca.unaj.edu.ar/wp-content/uploads/sites/8/2017/02/Introduccion-gestion-y-administracion-organizaciones.pdf

Mariño Verdezoto, R. A. (2022). *TICs y contabilidad, un enfoque descriptivo".* [Tesis de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría C.P.A. Universidad Técnica de Ambato].

https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/35861

Martelo Gonzales, B. J., Hernandez Guerrero, M. A., y Blanco Barriosnuevo, W. P. (2019). *"El control interno como estrategia para el desarrollo del sistema de inventario en el sector bananero"*. [Tesis de grado de Contador Universidad Cooperativa de Colombia]. https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/85af9e9d-1f6e-47df-8a11-e6697893822f/content

Medina Marín, A. (2021). Herramientas tecnológicas en la gestión de docentes del proceso de formación plan la universidad en casa y educación a distancia. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos, 13*(4). http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v13n4/2218-3620-rus-13-04-258.pdf

Ministerio de Salud (Minsa). (2001, 16 de julio). *Decreto Supremo N.° 021-2001-SA Artículo 14*. Gob.pe.

https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/283865/255652_DS021-2001.pdf20190110-18386-3eqchm.pdf?v=1547177103

Ministerio de salud. (2017). *Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas*.

https://www.digemid.minsa.gob.pe/webDigemid/institucion/

Ministerio de Salud. (2024, 14 de enero). *Plataforma digital única del Estado Peruano*.

https://www.gob.pe/21128-ministerio-de-salud-direcciones-de-redes-integradas-de-salud-diris

Mireya Zapata, L., y Visarrea, E. T. (2021). *Fundamentos de Automatización y Redes Industriales.* Quito, Ecuador.

Morales Loza, D. R. (2020). *Control Interno informático y la eficiencia operacional en las distribuidoras de Gas Licuado de Petróleo de la provincia de Huaura.* [Tesis de maestría en Contabilidad. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho].

https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/4568

Naciones Unidas. (2023). *Un Pacto Digital Global – un futuro digital abierto libre y seguro.* Naciones Unidas.

https://www.un-ilibrary.org/content/papers/10.18356/30052440-28/read

Pereyra Palomo, C. (2019). *Control interno en las empresas: Su aplicación y efectividad.* México: Institito Mexicano de Contarores Públicos, A.C. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=xM_DDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP4&dq=TIPOS+DE+RIESGOS+DEL+CONTROL+INTERNO&ots=BMSqNwwxq1&sig=iEpBqU6TjB26-ZifbLZr-hJ_LNw#v=onepage&q&f=false

Plataforma Digital Unica del Estado Peruano. (2024, 14 de enero). *Tecnologías digitales*.

https://www.gob.pe/29101-que-son-las-tecnologias-digitales

Plazas Rodríguez, L. M. (2021). *Influencia de las Tendencias Tecnológicas en los Profesionales de Auditoría Financiera en la Ciudad de Bucaramanga. [Optar el título de Magíster en Ciencias Contables]. Universidad Santo Tomás, Bucaramanga.* Obtenido de

http://hdl.handle.net/11634/34052

Quinaluisa, N., Ponce, V., Muñoz, S., Ortega, X. y Pérez, J. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. Cofin Habana, 12(1), 268–283.
http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v12n1/cofin18118.pdf

Ramos E. y Serrano R. (2019). Herramientas tecnológicas en el ámbito laboral.

https://idealex.press/herramientas-tecnologicas-en-el-ambito-laboral/.

Real Academia Española. (2024, 16 de febrero). *Diccionario de Lengua Española*. https://dle.rae.es/

Rodríguez Cruz, Y. (2015). Gestión de Información y del Conocimiento para la toma de decisiones organizacionales. *Biblioteca anales de investigación, once*, 150-163. http://revistas.bnjm.sld.cu/index.php/BAI/article/view/203/212

Rodríguez Rojas, D. D. (2023). *Aplicación de las TIC' para mejorar el control y eficiencia en el servicio de transporte de carga terrestre en la empresa Conaltra S.A.* [Tesis de licenciatura de Contador Público. Universidad Libre de Colombia].

https://hdl.handle.net/10901/27006

Rodríguez, L. M. (2021). *Influencia de las Tendencias Tecnológicas en los Profesionales de Auditoría Financiera en la Ciudad de Bucaramanga,2021*. [Tesis de maestria. Universidad Santo Tomás, Bucaramanga]

http://hdl.handle.net/11634/34052

Saunders, A. (2018). El impacto de la tecnología en el crecimiento y el empleo. OpenMiind.

https://cutt.ly/eQmkGXV

Soledispa Rodríguez, X., Álvarez Rivera, I., Baque Suárez, A., & Cantos Castro, B. (2021). Tecnologías de información y comunicación en la gestión empresarial de las Pymes. *Polo del Conocimiento, 6*(3), 476-496.

https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2382

Suárez Cortés, J. E. (2023, 18 de mayo). *Universidad Militar Nueva Granada.* Obtenido de https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/45137

UNESCO. (2006). *Using ICT to Develop Literacy*. Obtenido de Unesco ICT in Education Programme:

http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001464/146426e.pdf

Universidad de Ciencias y Humanidades. (2023,17 de mayo). *Reflexiones sobre el impacto de la Sociedad de la Información en el Perú*.

https://www.uch.edu.pe/uch-noticias/p/reflexiones-sobre-el-impacto-de-la-sociedad-de-la-informacion-en-el-peru

Universidad de Sevilla. (s.f.). *Escuela Técnica Superior de Ingeniería Informática*. https://www.informatica.us.es/index.php/conoce-tu-futura-escuela/la-informatica

Universidad Latina de Costa Rica. (2020, 09 de julio). *¿Qué son las TIC y para qué sirven?*.

https://www.ulatina.ac.cr/articulos/que-son-las-tic-y-para-que-sirven

Universidad Santo Domingo de Guzmán. (2018). Compilación y Publicación de Tesis de Maestrías y Doctorados delos Profesores de la Universidad Santo Domingo de Guzmán. *Universidad Santo Domingo de Guzmán*. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIS_910bcfc3a74524b7fe26ed39503b20db

Valle Núñez, A. P. (2020). La planificación financiera una herramienta clave para el logro de los objetivos empresariales. *Revista Universidad y Sociedad, doce*(tres), 160-166.

http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-160.pdf

Vega Córdova, É. (2021, 30 de octubre). *¿Qué es una plataforma digital y qué tipos existen?*

https://gestion.pe/tendencias/que-es-una-plataforma-digital-y-que-tipos-existen-noticia/?ref=gesr

Vega, L., Lao, Y. y Nieves, A. (2017). Propuesta de un índice para evaluar la gestión del control interno. Contaduría y Administración, 62(2), 683–698. https://doi.org/10.1016/j.cya.2017.01.004

Yopan Fajardo, J. L., Palmero Gómez, N., y Santos Mejía, J. R. (2020). Cultura Organizacional. *Controversias y Concurrencias Latinoamericanas, once*(veinte), 263.

https://www.redalyc.org/journal/5886/588663787016/588663787016.pdf

Zambrano, J., & Concha, J. (2021). Análisis de la gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad de la empresa pinturas Mundocolor, del cantón Santo Domingo. *Pol. Con., volumen 6, número 4*, 763-780. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7927027.

ANEXOS

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Pregunta
Tecnologías de Información y Comunicaciones (X)	"conjunto de programas informáticos, herramientas, de recursos, equipos, aplicaciones, redes y medios; que permiten la almacenamiento, compilación, transmisión y emisión de información como: voz, datos, texto, video e imágenes" Art. 6 de la Ley 1341 Ley de la TIC (2009).	**D1: Gestión de información:** es un proceso estratégico, en el que organizan, dirigen, y planifican los procesos para el uso eficiente y eficaz de la información de una organización, (Rodríguez Cruz,2015, p. 150).	Administración de Información	1
			Optimización del uso de información	2
			Cumplimiento de objetivos	3,4
		D2: Herramientas de Control: forman parte de un proceso sistemático y organizado que captura información del exterior y de la organización para custodiar, vigilar, anticipar cambios y buscar oportunidades, (Castillo & Zavala, 2019, p. 234).	Monitoreo de actividades	5
			Control de objetivos	6,7
			Custodia de información	8
		D3: Interactividad: es la comunicación bidireccional entre la tecnología y el usuario generando una interacción a través de diferentes herramientas tecnológicas sin importar el espacio donde se encuentren, (Soledispa Rodríguez y otros, 2021, p. 479).	Capacitación al personal	9,10
			Manejo de herramientas tecnológicas	11,12
Gestión de Control Interno (Y)	Es un proceso llevado a cabo por la junta directiva, la administración y el personal de la empresa brindar una seguridad razonable de los objetivos operativos, informativos y de cumplimiento ayudando a las organizaciones a lograr sus objetivos y mantener un buen rendimiento, COSO (2013).	**D1: Ambiente de control:** es el conjunto de estructuras, normas y procesos forman para el desarrollo del control interno de la organización. El entorno de control introduce la integridad y los valores éticos de la organización y busca resultados de desempeño, COSO (2013).	Compromiso organizacional	1
			Independencia de la supervisión del control interno	2
			Formulación de objetivos	3,4
		D2: Evaluación de riesgo: implica un proceso dinámico e interactivo de identificación y evaluación de riesgos para lograr objetivos que ocurra y afecte negativamente, por ello deben evaluarse con respecto a niveles de tolerancia predefinidos, COSO (2013).	Identificación de riesgos	5,6
			Definición de objetivos claros	8
			Potencial de fraude	7
		D3: Actividades de control: son medidas establecidas a través de políticas y procedimientos para ayudar a garantizar que las instrucciones de la gerencia para reducir los riesgos que puedan afectar los objetivos, COSO (2013).	Actividades de mitigación	9,12
			Desarrollo de tecnología	10
			Implementación de políticas y lineamientos	11

ANEXO 2

Matriz de consistencia

"Influencia de las Tecnologías de Información y Comunicaciones en la gestión del Control Interno de las boticas, Lima"

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
¿De qué manera las Tecnologías de Información y Comunicaciones influyen en la gestión del control interno de las boticas, Lima?	Determinar de qué manera las Tecnologías de Información y Comunicaciones influye en la gestión del control interno de las boticas, Lima.	La influencia de la Tecnología de Información y Comunicaciones es significativa en la gestión del control interno de las boticas, Lima.	X: Tecnologías de Información y Comunicaciones	X1: Gestión de información	• Administración de Información • Optimización del uso información • Cumplimiento de objetivos	**Tipo:** Básica **Nivel:** Explicativo **Diseño:** No experimental **Enfoque:** Cuantitativo **Muestra:** 25 profesionales contables y auditores del área de Control Interno **Técnica:** Encuesta **Instrumento:** Cuestionario
				X2: Herramientas de control	• Monitoreo de actividades • Control de objetivos • Custodia de información	
				X3: Interactividad	• Adaptabilidad de necesidades • Manejo de herramientas tecnológicas	
¿De qué manera la gestión de información influye en la gestión de control interno de las boticas, Lima?	Identificar de qué manera la gestión de información influye en la gestión de control interno de las boticas, Lima.	La influencia de la gestión de información es significativa en la gestión de control interno de las boticas, Lima.	Y: Gestión de Control Interno	Y1: Ambiente de control	• Compromiso organizacional • Independencia de la supervisión del Control Interno. • Formulación de objetivos	
¿De qué manera las herramientas de control influyen en la gestión de control interno de las boticas, Lima?	Identificar de qué manera las herramientas de control influyen en la gestión de control interno de las boticas, Lima.	La influencia de las herramientas de control es significativa en la gestión de control interno de las boticas, Lima.		Y2: valuación de riesgo	• Identificación de riesgos • Definición de objetivos claros • Potencial de fraude	
¿De qué manera la interactividad influye en la gestión de control interno de las boticas, Lima?	Identificar de qué manera la interactividad influye en la gestión de control interno de las boticas, Lima.	La influencia de la interactividad es significativa en la gestión de control interno de las boticas, Lima.		Y3: Actividades de control	• Actividades de mitigación • Desarrollo de tecnología • Implementación de políticas y lineamientos	

ANEXO 3

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Validación de instrumento 1

CARTA A LOS JUECES EXPERTOS

Lima, 03 de marzo 2024

Señor:

Mg. Pajuelo Chauca Félix Hipólito

Docente Investigador

Presente. -

Asunto: Validación de instrumento de investigación.

De mi consideración:

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que, reconociendo su trayectoria científica lo he considerado como juez experto para que pueda validar el instrumento de recolección de datos de la tesis titulada: Influencia de las Tecnologías de Información y Comunicaciones en la gestión del Control Interno de las boticas, Lima.

Actualmente me encuentro en la etapa de elaboración de mi tesis para optar el Título Profesional de Contador Público, en la facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Para cumplir con este proceso de validación, adjunto los documentos necesarios, esperando contar con su colaboración, toda vez que la investigación requiere estos procedimientos en el marco del rigor científico.

Adjunto los documentos para su proceso de validación:

- Carta solicitud
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable

Sin otro particular, agradeciendo su colaboración anticipadamente.

Atentamente,

Kenje Briggit, OLIVARES CERNA

DNI: 47797685

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE INSTRUMENTO DE TESIS

TITULO: Influencia de las Tecnologías de Información y Comunicaciones en la gestión del Control Interno de las boticas Lima.
AUTOR: Kenje Briggit Olivares Cerna
INSTRUMENTO A VALIDAR: Cuestionario
VARIABLE: Gestión de Control Interno

N°.	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
	DIMENSION 1: Ambiente de control	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La organización muestra un compromiso con los valores éticos.	X		X		X		
2	El trabajo colaborativo del área de control interno es independiente de otras áreas	X		X		X		
3	La gerencia de control interno establece estructuras claras correspondientes al planteamiento de los objetivos.	X		X		X		
4	La organización demuestra compromiso para desarrollar, atraer profesionales competentes en que estén alineados con los objetivos.	X		X		X		
	DIMENSION 2: Evaluación de riesgo	Si	No	Si	No	Si	No	
5	La organización especifica los objetivos con suficiente claridad que les permita identificar y evaluar los riesgos.	X		X		X		
6	El área de control Interno identifica los riesgos para posteriormente analizarlos y gestionarlo.	X		X		X		
7	El área de control interno considera el potencial de fraude al evaluar los riesgos para el logro de los objetivos.	X		X		X		
8	La organización evalua las deficiencias del control interno de manera oportuna con las partes responsables para tomar medidas correctivas.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Actividades de control	Si	No	Si	No	Si	No	
9	La organización desarrolla actividades de control que contribuyan a la mitigación de riesgos a niveles aceptables.	X		X		X		
10	La organización desarrolla actividades de control sobre la tecnología para apoyar el logro de los objetivos del área control interno.	X		X		X		
11	La organización implementa políticas y lineamientos para poner en marcha las políticas de acción.	X		X		X		
12	La organización realiza evaluaciones continuas para determinar si los componentes del control interno están funcionando.	X		X		X		

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**
Apellidos y nombres del juez validador: Pajuelo Chauca Félix Hipólito **DNI: 08260467**
Especialidad del validador: Finanzas

[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, cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



03 de marzo de 2024

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE INSTRUMENTO DE TESIS

TITULO: Influencia de las Tecnologías de Información y Comunicaciones en la gestión del Control Interno de las boticas, Lima
AUTOR: Kenje Briggit Olivares Cerna
INSTRUMENTO A VALIDAR: Cuestionario
VARIABLE: Tecnologías de Información y Comunicaciones

N°.	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
	DIMENSION 1: Gestión de información	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El área de Control Interno administra eficientemente la información recopilada con herramientas tecnológicas.	X		X		X		
2	La tecnología que utiliza el área de Control Interno ha optimizado el uso de la información.	X		X		X		
3	La tecnología que maneja Control Interno aporta al cumplimiento de objetivos propuestos del área.	X		X		X		
4	Las herramientas tecnológicas que maneja el área de Control Interno ayudan a identificar puntos de mejora.	X		X		X		
	DIMENSION 2: Herramientas de control	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Las herramientas de control aplicadas ayudan a mitigar el riesgo de fraude en las boticas.	X		X		X		
6	Las plataformas digitales ayudan a la supervisión de objetivos del área de Control Interno.	X		X		X		
7	Comunican de manera oportuna al área de Control Interno sobre las deficiencias de las herramientas tecnológicas que manejan.	X		X		X		
8	La tecnología que utiliza el área de Control Interno tiene restricciones de acceso que dificultan el desempeño del colaborador.	X		X		X		
	DIMENSION 3: Interactividad	Si	No	Si	No	Si	No	
9	La tecnología que utiliza el área de Control Interno se adapta a la búsqueda de resultados de los objetivos del área.	X		X		X		
10	El área de Control Interno ha automatizado tareas rutinarias y repetitivas.	X		X		X		
11	La tecnología que utiliza el área de Control Interno es amigable para que los colaboradores desempeñen sus labores eficazmente.	X		X		X		
12	La experiencia de manejo de tecnología de los colaboradores de área Control Interno contribuye a la mejora de procesos de manera continua.	X		X		X		

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**
Apellidos y nombres del juez validador: Pajuelo Chauca Felix Hipólito **DNI: 08260467**
Especialidad del validador: Finanzas

[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, cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Validación de Instrumento 2

CARTA A LOS JUECES EXPERTOS

Lima, __5 de marzo 2024

Señor:

Juan Carlos Orellano Antúnez

Dr. Docente Investigador

Presente. -

Asunto: Validación de instrumento de investigación.

De mi consideración:

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que, reconociendo su trayectoria científica lo he considerado como juez experto para que pueda validar el instrumento de recolección de datos de la tesis titulada: Influencia de las Tecnologías de Información y Comunicaciones en la gestión del Control Interno de las boticas, Lima.

Actualmente me encuentro en la etapa de elaboración de mi tesis para optar el Título Profesional de Contador Público, en la facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Para cumplir con este proceso de validación, adjunto los documentos necesarios, esperando contar con su colaboración, toda vez que la investigación requiere estos procedimientos en el marco del rigor científico.

Adjunto los documentos para su proceso de validación:

- Carta solicitud
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable

Sin otro particular, agradeciendo su colaboración anticipadamente.

Atentamente,





Kenje Briggit, OLIVARES CERNA

DNI: 47797685

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE INSTRUMENTO DE TESIS

TÍTULO: Influencia de las Tecnologías de Información y Comunicaciones en la gestión del Control Interno de las boticas Lima.
AUTOR: Kenje Briggit Olivares Cerna
INSTRUMENTO A VALIDAR: Cuestionario
VARIABLE: Gestión de Control Interno

Nº.	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
	DIMENSION 1: Ambiente de control	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La organización muestra un compromiso con los valores éticos.	X		X		X		
2	El trabajo colaborativo del área de control interno es independiente de otras áreas	X		X		X		
3	La gerencia de control interno establece estructuras claras correspondientes al planteamiento de los objetivos.	X		X		X		
4	La organización demuestra compromiso para desarrollar, atraer profesionales competentes en que estén alineados con los objetivos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Evaluación de riesgo	Si	No	Si	No	Si	No	
5	La organización especifica los objetivos con suficiente claridad que les permita identificar y evaluar los riesgos.	X		X		X		
6	El área de control Interno identifica los riesgos para posteriormente analizarlos y gestionarlo.	X		X		X		
7	El área de control interno considera el potencial de fraude al evaluar los riesgos para el logro de los objetivos.	X		X		X		
8	La organización evalúa las deficiencias del control interno de manera oportuna con las partes responsables para tomar medidas correctivas.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Actividades de control	Si	No	Si	No	Si	No	
9	La organización desarrolla actividades de control que contribuyan a la mitigación de riesgos a niveles aceptables.	X		X		X		
10	La organización desarrolla actividades de control sobre la tecnología para apoyar el logro de los objetivos del área control interno.	X		X		X		
11	La organización implementa políticas y lineamientos para poner en marcha las políticas de acción.	X		X		X		
12	La organización realiza evaluaciones continuas para determinar si los componentes del control interno están funcionando.	X		X		X		

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**
Apellidos y nombres del juez validador: ___Juan Carlos Orellano Antúnez_____ **DNI:** 09610135____
Especialidad del validador: Contabilidad y Finanzas_____

__5 de marzo de 2024

[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, cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE INSTRUMENTO DE TESIS

TÍTULO: Influencia de las Tecnologías de Información y Comunicaciones en la gestión del Control Interno de las boticas, Lima
AUTOR: Kenje Briggit Olivares Cerna
INSTRUMENTO A VALIDAR: Cuestionario
VARIABLE: Tecnologías de Información y Comunicaciones

Nº.	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: Gestión de información	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El área de Control Interno administra eficientemente la información recopilada con herramientas tecnológicas.	X		X		X		
2	La tecnología que utiliza el área de Control Interno ha optimizado el uso de la información.	X		X		X		
3	La tecnología que maneja Control Interno aporta al cumplimiento de objetivos propuestos del área.	X		X		X		
4	Las herramientas tecnológicas que maneja el área de Control Interno ayudan a identificar puntos de mejora.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Herramientas de control	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Las herramientas de control aplicadas ayudan a mitigar el riesgo de fraude en las boticas.	X		X		X		
6	Las plataformas digitales ayudan a la supervisión de objetivos del área de Control Interno.	X		X		X		
7	Comunican de manera oportuna al área de Control Interno sobre las deficiencias de las herramientas tecnológicas que manejan.	X		X		X		
8	La tecnología que utiliza el área de Control Interno tiene restricciones de acceso que dificultan el desempeño del colaborador.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Interactividad	Si	No	Si	No	Si	No	
9	La tecnología que utiliza el área de Control Interno se adapta a la búsqueda de resultados de los objetivos del área.	X		X		X		
10	El área de Control Interno ha automatizado tareas rutinarias y repetitivas.	X		X		X		
11	La tecnología que utiliza el área de Control Interno es amigable para que los colaboradores desempeñen sus labores eficazmente.	X		X		X		
12	La experiencia de manejo de tecnología de los colaboradores de área Control Interno contribuye a la mejora de procesos de manera continua.	X		X		XX		

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**
Apellidos y nombres del juez validador: ___Juan Carlos Orellano Antúnez_____ **DNI:** 09610135____
Especialidad del validador: Contabilidad y Finanzas_____

5 de marzo de 2024

[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, cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Validación de instrumento 3

CARTA A LOS JUECES EXPERTOS

Lima, 01 de abril 2024

Señor:

Dr. Arrarte Mera, Raúl Alberto

Docente Investigador

Presente. -

Asunto: Validación de instrumento de investigación.

De mi consideración:

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que, reconociendo su trayectoria científica lo he considerado como juez experto para que pueda validar el instrumento de recolección de datos de la tesis titulada: Influencia de las Tecnologías de Información y Comunicaciones en la gestión del Control Interno de las boticas, Lima.

Actualmente me encuentro en la etapa de elaboración de mi tesis para optar el Título Profesional de Contador Público, en la facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Para cumplir con este proceso de validación, adjunto los documentos necesarios, esperando contar con su colaboración, toda vez que la investigación requiere estos procedimientos en el marco del rigor científico.

Adjunto los documentos para su proceso de validación:

- Carta solicitud
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable

Sin otro particular, agradeciendo su colaboración anticipadamente.

Atentamente,





Kenje Briggit, OLIVARES CERNA

DNI: 47797685

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE INSTRUMENTO DE TESIS

TÍTULO: Influencia de las Tecnologías de Información y Comunicaciones en la gestión del Control Interno de las boticas Lima.
AUTOR: Kenje Briggit Olivares Cerna
INSTRUMENTO A VALIDAR: Cuestionario
VARIABLE: Gestión de Control Interno

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
	DIMENSION 1: Ambiente de control	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
1	La organización muestra un compromiso con los valores éticos.	X		X		X		
2	El trabajo colaborativo del área de control interno es independiente de otras áreas	X		X		X		
3	La gerencia de control interno establece estructuras claras correspondientes al planteamiento de los objetivos.	X		X		X		
4	La organización demuestra compromiso para desarrollar, atraer profesionales competentes en que estén alineados con los objetivos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Evaluación de riesgo	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
5	La organización especifica los objetivos con suficiente claridad que les permita identificar y evaluar los riesgos.	**X**		**X**		**X**		
6	El área de control Interno identifica los riesgos para posteriormente analizarlos y gestionarlo.	X		X		X		
7	El área de control interno considera el potencial de fraude al evaluar los riesgos para el logro de los objetivos.	X		X		X		
8	La organización evalúa las deficiencias del control interno de manera oportuna con las partes responsables para tomar medidas correctivas.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Actividades de control	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
9	La organización desarrolla actividades de control que contribuyan a la mitigación de riesgos a niveles aceptables.	**X**		**X**		**X**		
10	La organización desarrolla actividades de control sobre la tecnología para apoyar el logro de los objetivos del área control interno.	X		X		X		
11	La organización implementa políticas y lineamientos para poner en marcha las políticas de acción.	X		X		X		
12	La organización realiza evaluaciones continuas para determinar si los componentes del control interno están funcionando.	X		X		X		

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**
Apellidos y nombres del juez validador: ___Arrarte Mera, Raúl Alberto_____ **DNI:** 08749591_____
Especialidad del validador: __Costos y Finanzas. _____
__01 de abril de 2024

[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, cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE INSTRUMENTO DE TESIS

TÍTULO: Influencia de las Tecnologías de Información y Comunicaciones en la gestión del Control Interno de las boticas, Lima
AUTOR: Kenje Briggit Olivares Cerna
INSTRUMENTO A VALIDAR: Cuestionario
VARIABLE: Tecnologías de Información y Comunicaciones

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: Gestión de información	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
1	El área de Control Interno administra eficientemente la información recopilada con herramientas tecnológicas.	X		X		X		
2	La tecnología que utiliza el área de Control Interno ha optimizado el uso de la información.	X		X		X		
3	La tecnología que maneja Control Interno aporta al cumplimiento de objetivos propuestos del área.	X		X		X		
4	Las herramientas tecnológicas que maneja el área de Control Interno ayudan a identificar puntos de mejora.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Herramientas de control	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
5	Las herramientas de control aplicadas ayudan a mitigar el riesgo de fraude en las boticas.	X		X		X		
6	Las plataformas digitales ayudan a la supervisión de objetivos del área de Control Interno.	X		X		X		
7	Comunican de manera oportuna al área de Control Interno sobre las deficiencias de las herramientas tecnológicas que manejan.	X		X		X		
8	La tecnología que utiliza el área de Control Interno tiene restricciones de acceso que dificultan el desempeño del colaborador.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Interactividad	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
9	La tecnología que utiliza el área de Control Interno se adapta a la búsqueda de resultados de los objetivos del área.	X		X		X		
10	El área de Control Interno ha automatizado tareas rutinarias y repetitivas.	X		X		X		
11	La tecnología que utiliza el área de Control Interno es amigable para que los colaboradores desempeñen sus labores eficazmente.	X		X		X		
12	La experiencia de manejo de tecnología de los colaboradores de área Control Interno contribuye a la mejora de procesos de manera continua.	X		X		X		

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**
Apellidos y nombres del juez validador: ___Arrarte Mera, Raúl Alberto_____ **DNI:** 08749591_____
Especialidad del validador: __Costos y Finanzas. _____
01 de abril de 2024

[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, cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



ANEXO 4

Cuestionario sobre Tecnologías de Información y Comunicaciones

Instrucciones: Esta encuesta es con fines de investigación y es ***anónima***. Tiene como ***objetivo*** Determinar de qué manera las Tecnologías de Información y Comunicaciones influye en la gestión del Control Interno de las boticas Lima, por lo que le solicito a usted llenar esta encuesta, sus respuestas serán tratados estrictamente para **investigación científica**. Desde ahora quedo agradecida por su apoyo.

Marque con una X en la casilla de respuesta que Ud. cree adecuada; la respuesta que considere será de acuerdo con la siguiente escala:

Escala	**Totalmente en desacuerdo**	**En desacuerdo**	**Indiferente**	**De acuerdo**	**Totalmente de acuerdo**
Valor	**1°**	**2°**	**3°**	**4°**	**5°**

Ítems		Escala				
		1	2	3	4	5
Tecnologías de Información y Comunicaciones						
Gestión de información						
1	El área de Control Interno administra eficientemente la información recopilada con herramientas tecnológicas.					
2	La tecnología que utiliza el área de Control Interno ha optimizado el uso de la información.					
3	La tecnología que maneja Control Interno aporta al cumplimiento de objetivos propuestos del área.					
4	Las herramientas tecnológicas que maneja el área de Control Interno ayudan a identificar puntos de mejora.					
Herramientas de control						
5	Las herramientas de control aplicadas ayudan a mitigar el riesgo de fraude en las boticas.					
6	Las plataformas digitales ayudan a la supervisión de objetivos del área de Control Interno.					
7	Comunican de manera oportuna al área de Control Interno sobre las deficiencias de las herramientas tecnológicas que manejan.					
8	La tecnología que utiliza el área de Control Interno tiene restricciones de acceso que dificultan el desempeño del colaborador.					
Interactividad						
9	La tecnología que utiliza el área de Control Interno se adapta a la búsqueda de resultados de los objetivos del área.					
10	El área de Control Interno ha automatizado tareas rutinarias y repetitivas.					
11	La tecnología que utiliza el área de Control Interno es amigable para que los colaboradores desempeñen sus labores eficazmente.					
12	La experiencia de manejo de tecnología de los colaboradores de área Control Interno contribuye a la mejora de procesos de manera continua.					

Cuestionario sobre Control Interno

Instrucciones: Esta encuesta es con fines de investigación y es ***anónima***. Tiene como ***objetivo*** Determinar de qué manera las Tecnologías de Información y Comunicaciones influye en la gestión del Control Interno de las boticas Lima, por lo que le solicito a usted llenar esta encuesta, sus respuestas serán tratados estrictamente para **investigación científica**. Desde ahora quedo agradecida por su apoyo.

Marque con una X en la casilla de respuesta que Ud. cree adecuada; la respuesta que considere será de acuerdo con la siguiente escala:

Escala	**Totalmente en desacuerdo**	**En desacuerdo**	**Indiferente**	**De acuerdo**	**Totalmente de acuerdo**
Valor	**1°**	**2°**	**3°**	**4°**	**5°**

Ítems		Escala				
		1	2	3	4	5
Gestión de Control Interno						
Ambiente de control: Se desea conocer el compromiso de la organización e independencia entre la junta directiva y administración.						
1	La organización muestra un compromiso con los valores éticos.					
2	El trabajo colaborativo del área de Control Interno es independiente de otras áreas.					
3	La gerencia de Control Interno establece estructuras claras correspondientes al planteamiento de los objetivos.					
4	La organización demuestra compromiso para desarrollar, atraer profesionales competentes que estén alineados con los objetivos de la empresa.					
Evaluación de riesgo: Se identificará riesgos, potencial de fraude y se evaluará los cambios						
5	La organización específica los objetivos con suficiente claridad que les permita identificar y evaluar los riesgos.					
6	El área de Control Interno identifica los riesgos para posteriormente analizarlos y gestionarlo.					
7	El área de Control Interno considera el potencial de fraude al evaluar los riesgos.					
8	La organización evalúa las deficiencias del área de Control Interno de manera oportuna con las partes responsables para tomar medidas correctivas.					
Actividades de control: Se conocerá las actividades de mitigación, actividades de tecnología y actividades a través de políticas.						
9	La organización desarrolla actividades de control que contribuyan a la mitigación de riesgos a niveles aceptables.					
10	La organización desarrolla actividades de control sobre la tecnología para apoyar el logro de los objetivos del área Control Interno.					
11	La organización implementa medidas y lineamientos para poner en marcha las políticas de acción en el área de Control Interno.					
12	La organización realiza evaluaciones continuas para determinar si los componentes del Control Interno están funcionando de manera correcta.					