

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO**  
**BENEDICTO XVI**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
ECONÓMICAS**

**CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA  
EMPRESA CLASE - A, TRUJILLO**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA  
EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORES**

Br. Yanela Liseth Simón Armas

Br. Karen Estefany Melón Cruz

**ASESOR**

Dr. Jaime Roberto Ramírez García

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión financiera, control y auditoría

**TRUJILLO - PERÚ**

**2021**

## **AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, OFM**

Arzobispo Metropolitano de Trujillo  
Fundador y Gran Canciller de la  
Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

**R.P. Dr. Jhon Joseph Lydon McHugh, O.S.A.**

Rector de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

**Dra. Silvia Ana Valverde Zavaleta**

Vicerrectora Académica

**Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo**

Vicerrector de Investigación (e)

**Dr. Jaime Roberto Ramírez García**

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

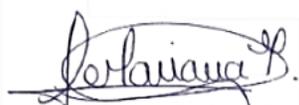
**Mons. Ricardo Exequiel Angulo Bazauri**

Gerente de Desarrollo Institucional

**Mg. José Andrés Cruzado Albarrán**

Secretario General

## VISTO DEL JURADO



---

**Dra. Silva Balarezo Mariana Geraldine**  
**Presidente**



---

**Mg. Vega Polo Silvia Ana Victoria**  
**Secretario**



---

**Dr. Ramírez García Jaime Roberto**  
**Vocal - Asesor**

## **APROBACIÓN DEL ASESOR**

Yo Dr. RAMÍREZ GARCÍA JAIME ROBERTO, con DNI N° 18033187, como asesor del trabajo de investigación “EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA CLASE - A, TRUJILLO.” desarrollado por las estudiantes SIMÓN ARMAS YANELA LISETH con DNI N° 48568340 y MELON CRUZ KAREN ESTEFANY con DNI N° 76873541, egresadas del programa de estudios de Administración, considero que dicho trabajo de titulación reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponden con las normas establecidas en el reglamento de titulación de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de trabajos de titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por la comisión de la clasificación designado por el Decano de la Facultad.



---

**Dr. Ramírez García Jaime Roberto**  
Asesor

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Nosotros, SIMÓN ARMAS YANELA LISETH con DNI 48568340 y MELON CRUZ KAREN ESTEFANY con DNI 76873541, egresadas del Programa de Estudios de Administración de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, damos fe que hemos seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, para la elaboración y sustentación del trabajo de investigación titulado: “EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA CLASE - A, TRUJILLO”, el cual consta de un total de 116 páginas, en las que se incluye 10 tablas y 2 figuras, más un total de 43 páginas en apéndices y/o anexos.

Dejamos constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaramos bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento, corresponde a nuestra autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizamos que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de nuestra entera responsabilidad.

Se declara también que el porcentaje de similitud o coincidencia es de 16%, el cual es aceptado por la Universidad Católica de Trujillo.



\_\_\_\_\_  
DNI 48568340

*Los autores*



\_\_\_\_\_  
DNI 76873541

## DEDICATORIAS

A Dios; por ser mí guía, por brindarme su bendición, ayudarme a soportar las dificultades en cada paso que doy día a día, y guiarme en los momentos más difíciles de mi vida.

A mis padres; por sus sabios consejos y enseñanzas, logrando inculcarme valores, principios, y hacer de mí una persona de bien.

A mi amada familia conformada por mi esposo Jaime S. Y mi hija Romina quienes han sido el motor de vida para poder terminar satisfactoriamente mi carrera profesional.

**Br. Karen Estefany Melón Cruz**

A Dios, por bendecirme día a día y darme la fortaleza necesaria para afrontar y librar cada obstáculo en mi vida.

A mis padres por su paciencia y amor infinito, Segundo Simon y Alcira Armas por ser un apoyo fundamental en cada una de mis metas.

A mi esposo Luis Reyes Huangal por creer en mí y apoyarme en todo momento, a mi hija Grecia Valentina Reyes Simón quien me motiva y es mi inspiración para crecer en todos los ámbitos de mi vida; mi familia es mi fortaleza y junto a ellos soy capaz de lograrlo todo.

**Br. Yanela Liseth Simón Armas**

## **AGRADECIMIENTO**

**Al Dr. Jaime Roberto Ramírez García.**

Por su apoyo con la asesoría respectiva, para concluir de forma eficiente con la investigación.

**A la Universidad Católica de Trujillo**

Por la óptima enseñanza que realiza para cada uno de sus estudiantes, motivándonos a ser mejores cada día.

**A la Empresa Clase - A**

Por permitir realizar el trabajo de investigación en sus instalaciones.

**Las Autoras**

## Tabla de contenidos

Autoridades universitarias .....	II
Visto del jurado .....	III
Aprobación del asesor .....	XII
Declaratoria de autenticidad .....	XIII
Turnitin .....	XIII
Acta de Sustentación .....	XIII
Formulario de cesión de derechos para la publicación digital de tesis.....	IX
Dedicatoria.....	XII
Agradecimiento .....	XIII
Tabla de contenidos .....	XIV
Indice de tablas .....	XVI
Indice de figuras .....	XVII
RESUMEN .....	XVIII
ABSTRACT .....	XIX
<b>CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>20</b>
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	20
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	23
1.3. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS .....	24
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	25
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>26</b>
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	26
2.2. BASES TEÓRICO CIENTÍFICAS.....	30
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	41
2.4. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS .....	44
2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	45

<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA .....</b>	<b>47</b>
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	47
3.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	47
3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	47
3.4. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO .....	48
3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS.....	49
3.6. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	52
3.7. ÉTICA INVESTIGATIVA.....	52
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS .....</b>	<b>53</b>
4.1. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	53
4.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS .....	56
4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	62
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS.....</b>	<b>67</b>
5.1. CONCLUSIONES.....	67
5.2. SUGERENCIAS .....	69
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....</b>	<b>70</b>
<b>ANEXOS Y/O APÉNDICES .....</b>	<b>74</b>

## Índice de tablas y figuras

### Tablas

<b>TABLA 1</b> POBLACIÓN DE TRABAJADORES DE LA EMPRESA CLASE – A, 2021 .....	49
<b>TABLA 2</b> NIVELES DESCRIPTIVOS. ....	53
<b>TABLA 3</b> NIVELES DEL CONTROL INTERNO. ....	54
<b>TABLA 4</b> NIVELES DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	55
<b>TABLA 5</b> PRUEBA DE NORMALIDAD DE LAS VARIABLES Y SUS DIMENSIONES .....	56
<b>TABLA 6</b> RELACIÓN ENTRE EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	57
<b>TABLA 7</b> RELACIÓN ENTRE EL CONTROL INTERNO Y LA PLANEACIÓN. ....	58
<b>TABLA 8</b> RELACIÓN ENTRE EL CONTROL INTERNO Y LA ORGANIZACIÓN. ....	59
<b>TABLA 9</b> RELACIÓN ENTRE EL CONTROL INTERNO Y LA DIRECCIÓN. ....	60
<b>TABLA 10</b> RELACIÓN ENTRE EL CONTROL INTERNO Y EL CONTROL. ....	61

## **Figuras**

<i>FIGURA 1. NIVELES DEL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA CLASE A.....</i>	<i>54</i>
<i>FIGURA 2. NIVELES DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA CLASE A. ....</i>	<i>55</i>

## RESUMEN

La investigación titulada el control interno y la gestión administrativa en la empresa Clase – A, Trujillo. Tuvo como objetivo: Evaluar de qué manera se relaciona el control interno con la gestión administrativa en la empresa Clase – A, Trujillo. Fue cuantitativa, no experimental, descriptivo - correlacional y transversal. La muestra fue de 6 trabajadores de la empresa Clase - A. Los instrumentos de recolección de datos que se utilizaron fueron dos cuestionarios con escala ordinal de tipo Likert, se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson para saber el grado de relación que existió entre las variables de estudio y sus dimensiones. A manera de conclusión se ostentó que el grado de correlación de ambas variables es alto (0,992\*\*), por tal motivo se afirma la relación entre el control interno y la gestión administrativa en la empresa Clase – A, Trujillo.

**Palabras clave:** Control interno, gestión administrativa, planeación, dirección y organización.

## **ABSTRACT**

The investigation titled internal control and administrative management in the company Class - A, Trujillo. Its objective was: To evaluate how internal control is related to administrative management in the company Class - A, Trujillo. It was quantitative, not experimental, descriptive - correlational and cross-sectional. The sample consisted of 6 workers from the Class - A company. The data collection instruments that were used were two questionnaires with a Likert-type ordinal scale, the Pearson correlation coefficient was used to know the degree of relationship that existed between the study variables and their dimensions. By way of conclusion, it was held that the degree of correlation of both variables is high (0.992\*\*), for this reason the relationship between internal control and administrative management in the Class - A company, Trujillo, is affirmed.

**Key words:** Internal control, administrative management, planning, direction and organization.

## Capítulo I

### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1. Planteamiento del problema

##### 1.1.1. Descripción de la realidad problemática

Actualmente los negocios que comienzan sin un previo plan, necesitan estructurar las funciones de cada área; esto con la finalidad de no detener o quebrar su crecimiento en el transcurso del tiempo, siendo necesario establecer la gestión administrativa en ella, llevando además un control interno de sus actividades con la finalidad de minimizar los posibles riesgos que se presenten.

A nivel internacional, el descuido que tienen las pequeñas empresas con respecto al control interno que deben llevar, es elevando.

Un 74% de mypes en el sector transporte que no consideran importante la evaluación de posibles riesgos; han manifestado no realizar planes de acción para el cumplimiento de objetivos, pues se centran en generar ingresos sin plantear mejoras en la calidad del servicio ofrecido; cabe indicar que el 90% de los inversores no cumplen con la normativa de control interno para posibles riesgos, siendo la tasa demasiado alta, la cual inclina a pensar en el reducido tiempo que tendrá el negocio dentro del mercado europeo, perjudicando a la economía, pues los negocios son la base para el crecimiento de cada país; además en Madrid, se realizó un estudio de las deficiencias que llevan a los negocios de taxis a la quiebra

total, entre ellas se tiene a la incorrecta planeación o ausencia de ella, la falta de control de las actividades realizadas por los trabajadores, la desatención al usuario y la pésima tarifa que cobran, pues el ingreso no se ajusta a su costo. (Duran, 2018, p.1; Cristóbal, 2018, p.6)

Así mismo en México, las empresas de taxis han ido fracasando por el mal control interno en su gestión administrativa, pues no realizan planes de acción anticipados.

El 35% de las mypes quebradas a causa del mal control interno; equivalen al sector transporte, dirigiéndose principalmente al negocio de los taxis. A pesar de ser un mercado muy demandado (80%), el descuido del control financiero es uno de sus principales problemas, ya que se centran en vender el servicio, descuidando los aspectos financieros y contables, de ingresos – costos y gastos; otro problema es la planificación sin proyección, pues no se incorpora las metas y lineamientos principales para proyectar a la empresa, en los próximos cinco años. (Vega, 2018, p.2)

En lo que respecta al Perú. “El 50% de mypes registran fracasos o pérdidas financieras a causa de la pésima gestión; el 90% de ellas son familiares, las cuales no practican un buen modelo administrativo, siendo indiferentes al control interno que deben realizar” (Grimaldo, 2019, p. 8).

Por otro lado en Lima, el control interno que se tiene del sector transporte es endeble, a pesar de ser una de las fuentes económicas más altas del

país, pues aporta en la economía del Perú en un 80%; se conoce que la falta de control en los riesgos de infraestructura y movilidad es alto, viéndose reflejado en los múltiples accidentes que ocurren diariamente; actualmente las empresas de transportes crecen en cantidad, pues en el periodo de cinco años pasaron de 490 a 943, el problema radica en la falta de planificación pues la mayoría de ellas solo se dedica a adquirir taxis y alquilarlos, sin llevar un buen control del personal que maneja el vehículo, de los ingresos del taxi, del mantenimiento de ellos y del tipo de atención que brindan. (Huapaya y Soto, 2017, p. 324)

En lo que respecta a Trujillo la empresa de transporte Vía; registro un pésimo control interno en la gestión administrativa de su servicio, viéndose reflejada en la mala atención, esto se debió a la falta de capacitación del personal. Además de hallarse irregularidades entre la liquidación de ventas y la documentación física; no obstante, el área de contabilidad no entrega a tiempo la documentación necesaria para evaluar los ingresos de la empresa, perjudicando la correcta gestión en ella. (Rubio y Villanueva, 2018, p.2)

En lo que respecta a la empresa; esta no cuenta con un código de ética, las autoridades y responsabilidades no están correctamente definidas, no hay una cultura de evaluación de riesgos, las funciones no están adecuadamente segregadas, no se hace una evaluación de desempeño, tampoco se evalúa las características de la información, no se encuentran establecidos los canales de comunicación y las actividades de prevención y monitoreo son escasas. Por otro lado; no están definidas las estrategias

para la consecución de los objetivos, menos aún el presupuesto, la estructura de la organización no está identificada en un organigrama, ni tampoco en un manual de organización y funciones, no se identifica liderazgo, hay un clima de desmotivación en el personal, escasa supervisión sobre las labores del personal y hacia los resultados obtenidos. Además; la empresa presenta problemas en aspectos relacionados a la documentación financiera – contable, a la falta de capacitaciones del personal con la finalidad de que conozcan la filosofía de la empresa, a las irregularidades con respecto a la parte remunerativa, entre otras.

Análogamente; se está afectando también a la gestión administrativa de la entidad, pues no se logra cumplir con los objetivos a corto, mediano y largo plazo; acarreando más egresos que ingresos. Por ello, se proyecta como consecuencias en el corto y mediano plazo, las pérdidas financieras y del patrimonio; y a largo plazo, el quiebre total de la empresa.

Siendo conveniente estudiar la relación entre el control interno y la gestión administrativa.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿De qué manera se relaciona el control interno con la gestión administrativa en la empresa Clase - A, Trujillo?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cómo se relaciona el control interno con la dimensión planeación de la variable gestión administrativa en la empresa Clase – A, Trujillo?

¿Cómo se relaciona el control interno con la dimensión organización de la variable gestión administrativa en la empresa Clase – A, Trujillo?

¿Cómo se relaciona el control interno con la dimensión dirección de la variable gestión administrativa en la empresa Clase – A, Trujillo?

¿Cómo se relaciona el control interno con la dimensión control de la variable gestión administrativa en la empresa Clase – A, Trujillo?

### **1.3. Formulación de objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Evaluar de qué manera se relaciona el control interno con la gestión administrativa en la empresa Clase – A, Trujillo.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

Determinar cómo se relaciona el control interno con la dimensión planeación de la variable gestión administrativa en la empresa Clase – A, Trujillo.

Determinar cómo se relaciona el control interno con la dimensión organización de la variable gestión administrativa en la empresa Clase – A, Trujillo.

Determinar cómo se relaciona el control interno con la dimensión dirección de la variable gestión administrativa en la empresa Clase – A, Trujillo.

Determinar cómo se relaciona el control interno con la dimensión control de la variable gestión administrativa en la empresa Clase – A, Trujillo.

#### **1.4. Justificación de la investigación**

La presente investigación, se justificó en los siguientes marcos:

##### **Justificación práctica**

Con la investigación, se pretendió determinar la relación entre las variables para que la gerencia pueda tomar decisiones aplicables que ayuden a solucionar la problemática planteada.

##### **Justificación teórica**

Mediante las teorías y conocimientos hallados en otros estudios, se pudo determinar si hay o no relación entre las variables investigadas, permitiendo así ampararse en otros autores o refutar lo dicho por otros autores.

##### **Justificación metodológica**

Los instrumentos diseñados para la recolección de información, permitieron el análisis de los datos, haciendo uso de la estadística descriptiva como inferencial para determinar el grado de relación que existe entre las variables de estudio.

## Capítulo II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

Se realizó el análisis internacional, nacional y local sobre estudios previos a la investigación. Considerándose los siguientes autores:

##### **A nivel internacional:**

Santamaría (2018). En su estudio sobre “Estrategias de control interno para la compañía de taxis INTYTAX del cantón Cotacachi provincia de Imbabura”. Ecuador. Fue de tipo aplicada, de campo, bibliográfica y mixta; la población muestral estuvo conformada por 3 gerentes. Su principal objetivo fue diseñar estrategias administrativas para el adecuado control interno de los bienes de mencionada organización de taxis. Concluyendo que es importante llevar un registro de los procedimientos y actividades internas de la empresa, pues ayuda al cumplimiento de objetivos; la compañía de taxis no tiene un buen control interno viéndose reflejado en la falta de organización, dirección y control, por tal motivo el diseño realizado permitió mejorar en gran parte esta debilidad de la compañía.

Ocampo et al. (2017). Realizaron una investigación sobre la “Gestión administrativa de las empresas de transporte urbano de Babahoyo”. Revista Polo del Conocimiento. Ecuador. Siendo no experimental, cualitativo, documentado, observacional y deductivo, la población estuvo conformada por 22500 personas incluyendo al personal administrativo y la muestra fue de 377 personas, a las cuales se le aplicó la entrevista. Su principal objetivo, analizar la gestión administrativa de la empresa entre los años 2011 – 2012. Concluyendo que es necesario identificar claramente las necesidades del cliente; esto se logrará mediante un control intrínseco de las tareas empresariales, donde se evalué el desempeño del profesional y la dirección correcta que se debe tener para el cumplimiento

de objetivos.

Mendoza y Viteri (2017). Realizaron una investigación sobre “Auditoría de gestión de la Cooperativa de Taxis Lizarzaburu y el cumplimiento de los objetivos institucionales, de la ciudad de Riobamba, período 2015”. Para optar el título profesional de Ingeniero en Contaduría, en la Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. Fue de tipo descriptiva, bibliográfica y explicativa; la población estuvo conformada por 68 socios de la cooperativa, siendo el mismo total para la muestra, a la cual se le aplicó la encuesta de control interno. Su principal objetivo fue elaborar un plan de procedimientos que permita evaluar el control interno de la cooperativa. Concluyendo que no existe un reglamento ordenado en la cooperativa, lo cual dificulta la buena organización y control de las actividades, viéndose reflejado en el desempeño del personal. Aparte no existe una planificación previa que permita evaluar el cumplimiento de los objetivos.

#### **A nivel nacional:**

Arroyo y Guzmán (2019). Realizaron un estudio sobre el “Control interno, enfoque coso 2013, en la gestión administrativa de la empresa Cajamarca Bakery SAC periodo 2018”. Para optar el título de Licenciado en Contaduría, en la Universidad Privada del Norte. Perú. Siendo no experimental, descriptivo, con corte transversal y mixto; su grupo de estudio fue de 5 trabajadores administrativos, a quienes se les aplicó la entrevista y el cuestionario COSO de 94 preguntas. Su principal objetivo fue evaluar aquel nivel que presenta el control interno COSO dentro de la gestión administrativa. Concluyendo que existe un nivel bajo de confianza (46%) con respecto a las variables estudiadas, esto se debe a que la empresa no cuenta con políticas documentadas que brinden la seguridad necesaria.

Cahuana (2019). Realizó un estudio sobre el “Control interno y la gestión administrativa en el área de administración de la sanidad de la policía nacional del Perú Sicuani – Cusco periodo 2017”. Para optar el título profesional de Licenciado en Contaduría, en la Universidad Andina del Cuzco. Perú. Fue de diseño no experimental,

correlacional, aplicado y cuantitativo; utilizando la encuesta a 9 trabajadores de la policía de la sanidad del Cusco, siendo considerada su población como muestra. Su principal finalidad fue establecer la relación entre ambas variables estudiadas. Concluyendo que hace falta mejorar el control interno de la entidad pues las actividades y procedimientos realizados no son eficientes, lo cual podría traer consecuencias en un futuro.

Macarlupu (2016). Realizó una investigación sobre “Caracterización del control interno administrativo en las empresas del sector servicios - rubro transporte urbano de pasajeros en el Perú”. Para obtener el título de Licenciado en Contaduría; Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Perú. Fue de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y cualitativo; considerando como población muestral a las 7 personas que conforman el área administrativa. Su principal objetivo fue indicar aquellas características del control interno que presenta la empresa 6-M BUSS SAA Catacaos – Piura. Concluyendo que la planificación oportuna de sus actividades y el control de estas, ha permitido que los trabajadores ejecuten eficientemente sus funciones y responsabilidades, teniendo además capacitaciones que les permite conocer el reglamento de tránsito para efectuar una labor segura en cada ruta, optando también por comunicaciones a larga distancia mediante los radios de comunicación.

#### **A nivel local:**

Moncada y Sosa (2019). Realizaron una investigación sobre “Implementación de un sistema de control interno basado en el informe COSO II para la mejora de la gestión, en la EPS GRAU S.A. en la ciudad de Piura, 2019”. Para optar el título profesional de Licenciado en Contaduría, en la Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo – Perú. Fue de diseño pre experimental – aplicada y de enfoque cuantitativo; la población estuvo conformada por 47 trabajadores, siendo el mismo total para la muestra, a la cual se le aplicó la encuesta. Su principal objetivo fue demostrar como la implementación de un sistema de control mejoraría la gestión administrativa de mencionada industria. Concluyendo que el control interno implementado ha fortalecido a las actividades de la empresa, sobre todo al área contable, la cual logro conocer minuciosamente aquellos

desbalances existentes; por otro lado el sig. hallado fue menor al 0,05, permitiendo indicar que si existe mejora al implementar el control interno para la correcta gestión administrativa.

Rodríguez (2016). En su estudio sobre “Implementación de un sistema de control interno y su incidencia en la gestión de las empresas de taxi de la ciudad de Trujillo”. Para optar la Licenciatura en Contaduría; Universidad Nacional de Trujillo. Perú. Fue de diseño no experimental, descriptivo, mixto; la población estuvo constituida por todas las empresas particulares de taxis en Trujillo y su muestra fue la empresa de Taxis Lujan López Roger Humberto, a la cual se le aplico la entrevista y encuesta. Su principal objetivo fue evaluar cómo está incidiendo el control sobre la gestión de la empresa de taxis. Concluyendo que la implementación de un sistema de control interno mejoraría en gran parte las debilidades de la gestión que lleva la empresa, pues se observa deficiencias en cuanto a la puntualidad, comunicación, control, permanencia del personal, entre otras.

Crisólogo y León (2016). Realizaron una investigación sobre “El control interno y su efecto en la gestión administrativa y la organización de la Institución Educativa Particular Interamericano S.A., de la ciudad de Trujillo”. Para obtener la Licenciatura en Contaduría; Universidad Privada Antenor Orrego. Perú. Siendo no experimental, descriptivo – correlacional, documentado, cualitativo; la muestra estuvo representada por los datos de la institución con respecto a la gestión. Su principal objetivo fue determinar el efecto que existe entre variables. Concluyendo que no existen manuales operativos que permitan el buen manejo de los fondos de la caja, vulnerando la buena eficiencia de operaciones y control de activos; produciéndose por ello efectos negativos en la institución, como la desconfianza y poca satisfacción de los padres de familia.

## **2.2. Bases teórico científicas**

### **2.2.1 Teoría del control interno**

Para Martínez (2015), el control interno permite la seguridad financiera en las entidades, evitando pérdidas monetarias y protegiendo los bienes de las empresas. El autor además cita como teórico principal del control interno a Holmes (1987); el cual nos dice que el objetivo que presenta el control interno es “Cuidar, proteger, resguardar y asegurar la administración eficiente de los recursos” (p.14).

Es decir; la información contable de las empresas, necesitan mantener un control y verificación de sus movimientos, esto para beneficio de la entidad, quien requiere sentir seguridad para evitar posibles pérdidas o fracasos financieros.

Por otro lado, la teoría de O´ Donnell (2000), menciona que el control interno además de verificar aspectos contables y procesos, permite corregir aquellas actividades deficientes que no generan beneficio en la organización. Taylor (1911) citado por Almanza et al. (2018), señala que un buen control interno aumenta la productividad, volviendo a las tareas sistémicas y maximizando el rendimiento de los trabajadores.

Concluyendo así que el control interno se centra en el aseguramiento de los procesos contables y productivos, para beneficio de la organización; esto se logra mediante la supervisión y verificación interna realizada a través de un auditor.

### **2.2.1.1 El control interno**

Condeso y Cristóbal (2018) citan al “Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados” AICPA (1949), indicando que el concepto de control interno no ha sufrido muchas variantes, pues es aquel que “permite el registro oportuno, correcto y verificable de los procesos financieros y contables dentro de una empresa” (p.21).

Además se menciona también al documento de “Gestión de riesgos - ERM”, el cual contiene al ambiente del control, los objetivos estructurados, identificación – evaluación – respuesta a algún tipo de riesgo, actividades de control, información – comunicación y por último la supervisión (Estupiñán, 2015, p.35).

Es así que, se puede decir que el control interno es eficiente cuando se hace uso de sus componentes; manteniendo un orden estricto y verificable en ellos, pues permite minimizar los peligros internos que se presenten en la entidad.

Cabe mencionar que el COSO “Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway” (2016), ha indicado un concepto claro y preciso del control interno; el cual nos dice que:

Es aquel proceso dinámico, integrado y continuo que debe existir dentro de la gestión administrativa, efectuado por un experto en el tema que haga frente a los peligros que pueda tener la entidad;

además previene actos de corrupción y posibles irregularidades.

(p. 37)

En base a ello, se puede consensuar que el control interno es aquel proceso que permite minimizar los riesgos, previniendo irregularidades financieras y contables que podrían poner en riesgo la integridad de la empresa.

### **2.2.1.2 Dimensiones del control interno**

Para Moncada y Sosa (2019), el control interno cuenta con una serie de ocho componentes, los cuales al ser efectuados eficientemente, permite minimizar los riesgos internos que puedan existir; estos 8 componentes actualmente se han distribuido en cinco integrándose tres de ellos dentro de los cinco actuales; a continuación se describe cada uno de ellos:

#### **Ambiente del control**

Es el lugar o ambiente donde se desarrollan las actividades; siendo por ello importante la estabilidad e integración entre áreas, esto se logra a través de la filosofía, política, compromiso e integridad entre miembros de institución (Jaya, 2015).

Además se puede acotar que el ambiente del control genera disciplina entre las áreas y los trabajadores que la integran; esto mediante la estructura previa que debe existir, y la cual se imparte dentro de la cultura organizacional.

## **Evaluación de Riesgos**

Para Taopanta (2018), los riesgos deben ser identificados para luego proceder a evaluarlos y poder encontrar soluciones que no perjudiquen a la entidad.

Es importante mencionar que la respuesta al riesgo, se puede dar en base a cuatro categorías “Evitarlo, reducirlo, compartirlo o aceptarlo” (Taopanta, 2018, p. 27).

Por ello, se concluye que el análisis previo, permite subsanar aquellos riesgos administrativos.

## **Actividades del control**

Para Jaya (2015); las tareas que ayudan al control interno, son las relacionadas a las “políticas y procedimientos que siguen los trabajadores”, las cuales aseguran la trayectoria correcta hacia los objetivos.

Siendo necesario mencionar que estas actividades están integradas al cumplimiento de objetivos tanto financieros como operacionales.

## **Información y comunicación**

Para Jaya (2015), la información de la empresa debe ser flexible pero a la vez reservada y ordenada, pues permite la comunicación entre áreas a través de documentos que ayudan al correcto desempeño organizacional.

Por tal motivo, la información y comunicación debe ser clara y precisa entre los miembros de la organización pues ayuda a solucionar posibles inconvenientes que se presenten dentro o fuera de la empresa.

## **Supervisión**

Para Taopanta (2018), es aquel monitoreo o vigilancia que se les realiza a las actividades internas de la empresa, evaluando las medidas tomadas para el control de los riesgos y haciendo un seguimiento de ellos, a través de la auditoria.

Siendo necesario acotar que esta supervisión se realiza de forma objetiva e imparcial, con el fin de ayudar a la empresa a mantener su calidad.

### **2.2.1.3. Fases del control interno**

La revista ISOTOOLS (2017); ha dado a conocer ocho fases necesarias para la implementación correcta del control interno, estas son:

- Fase 1. Creación de la cultura comunicativa, motivacional y de capacitación, con la finalidad de inculcar a cada trabajador la importancia del control y los beneficios que trae.
- Fase 2. Conseguir información; para conocer el estado de la organización puede ser con ayuda interna o externa.
- Fase 3. Clasificación de la información recolectada; se debe realizar de forma ordenada, con la finalidad de detectar aquellos riesgos que puede tener la empresa.
- Fase 4. Diagnóstico; una vez ordenada la información y hallado los riesgos se procede a tomar decisiones según el diagnóstico realizado.
- Fase 5. Revisión minuciosa de los procedimientos considerados en el diagnóstico, con la finalidad de omitir aquellos que retrasen la solución de los riesgos hallados.
- Fase 6. Medidas para evaluar el control interno; se realiza mediante la lluvia de ideas de los distintos directivos que conforman la entidad.

- Fase 7. Implementación del control interno, realizando el seguimiento oportuno; esto se efectúa en cada área, manteniendo la supervisión del cumplimiento del control interno.
- Fase 8. Volver a evaluar después de la implementación del control interno, encontrando aquellas debilidades que no permiten que se cumpla óptimamente la implementación.

Se conoce que al cumplirse las ocho fases para la implementación del control interno, se logra contribuir en la mejora de la empresa, ya que fomenta las buenas prácticas en las actividades diarias.

#### **2.2.1.4. Objetivos del control interno**

Para Mendoza et al (2018); los fines que busca el control interno, son:

- Promover la eficiencia y transparencia en los aspectos contables y financieros; así como también en la parte operativa de la entidad.
- Resguardar y cuidar los recursos tangibles e intangibles de la empresa u organización.
- Garantizar la información oportuna y documentada en los momentos necesarios para la entidad.
- Impulsa las prácticas de valores institucionales.

- Contribuye en la mejora de las actividades, mediante las recomendaciones realizadas posterior a la evaluación de riesgos.

Estos y otros más son los objetivos que persigue el control interno; con la única finalidad de lograr la mejora continua de las actividades de la empresa.

### **2.2.2 Teoría de la gestión administrativa**

Millán (2019); da conocer, que distintos teóricos han estudiado a la gestión administrativa a través de sus procesos; uno de ellos fue Fayol (1962); quien menciona que toda organización debe ser sistémica, haciendo uso de la planificación para llegar al cumplimiento de sus metas.

Así mismo Beltrán y López (2018) cito a Urwik (1944); el cual menciona que:

La gestión administrativa hace uso de etapas que permiten llegar al objetivo final, divididos entre la fase mecánica y dinámica; en la fase mecánica se encuentra, la planeación y organización y en la dinámica, la dirección y el control, juntas se logra cumplir con las metas de las organizaciones. (p.50)

Por ello, se puede manifestar que la teoría de la gestión administrativa se consume al hacer uso de los procesos administrativos, donde se necesita de un plan previo como guía para el cumplimiento de las metas; este plan debe de organizarse, dirigirse y controlarse, para que no se desvíe en el camino.

Por otro lado; Jáuregui (2016) menciona a Taylor (1911), indicando que toda gestión hace uso de un plan previo el cual debe controlarse para el cumplimiento de los objetivos. Además, “la supervisión es la que permite la realización óptima de cada proceso” (Cano, 2020, p.23).

Para concluir, otro experto en el tema fue Chiavenato (2006) quien sostiene que:

El proceso administrativo no es posible si no se coordina y complementa entre los grupos de trabajo de cada área, en el cual debe existir la comunicación e información estructurada que permita construir los distintos planes para el cumplimiento de objetivos. (p.131)

En síntesis; las teorías sobre la gestión administrativa han radicado en base a los procesos administrativos, complementándose con indicadores que permiten la mejora de estas etapas; entre ellos se encuentra el trabajo en equipo, la comunicación abierta y activa, la supervisión, entre otros.

### **2.2.2.1 Gestión Administrativa**

La gestión administrativa es aquella que se realiza siguiendo los procesos administrativos, los cuales permiten guiar a la organización al cumplimiento de sus objetivos (Chiavenato, 2012). Se conoce además que es un “acto de orientar”, el cual encamina y direcciona lo que se desea alcanzar, esto a través de estrategias enfocadas a la misión de la entidad (Cardona y Padierna, 2017, p.36)

Es así que a manera de concepto se puede indicar que la gestión administrativa es la que guía a la entidad al adecuado desarrollo de sus objetivos, por medio de la “planeación, organización, dirección y control”.

#### **2.2.2.2 Dimensiones de la gestión administrativa**

Para Chagñay (2017), la gestión administrativa tiene como dimensiones a su mismo proceso; los cuales permiten aumentar la productividad. A continuación se describe cada uno de ellos:

##### **Planeación**

Robbins y Coulter (2014), explican que la planeación es el primer paso para una adecuada gestión, el cual hace uso de las “estrategias, presupuesto y coordinación entre áreas para la eficiencia en las actividades realizadas” (p.220).

Es por ello que se puede indicar que la planeación permite el curso adecuado de las actividades, mediante las acciones planificadas asertivamente.

##### **Organización**

Para Jones (2014), la organización permite “la coordinación e interacción entre áreas”, lo cual ayuda a cumplir con los objetivos y se ve reflejado en el servicio brindado al cliente (p.332).

Es por ello que la organización es parte fundamental para el cumplimiento de metas, pues la empresa funciona a través de ella.

### **Dirección**

Para Koontz y Weihrich (2013), la dirección es “la guía que permite el cumplimiento de lo planificado” (p.279). Además Hernández y Pulido (2011), mencionan que el dirigir “no es solo mandar sino también motivar e integrar al personal para la correcta comunicación entre ello”. (p.216).

Por tal motivo la dirección necesita de un liderazgo, el cual motive y guie al personal al cumplimiento de las metas; haciendo uso de la libre expresión para las asertivas decisiones.

### **Control**

Para Robbins y Coulter (2014), el control se realiza para corregir aquellos errores que minimizan el buen desempeño entre las áreas (p.266).

Es por ello que al establecer la supervisión periódica entre las actividades internas de la empresa, se puede evaluar el desempeño del personal, realizando retroalimentaciones que ayuden a corregir aquellos errores que dificultan el cumplimiento de objetivos.

### **2.2.2.3. Beneficios de la Gestión Administrativa**

Para Gonzales et al (2020); los beneficios resaltantes que tiene la gestión administrativa, son los siguientes:

- Optimiza las ganancias.
- Aumenta la productividad.
- Permite alcanzar las metas y objetivos.
- Mejora la calidad del servicio.
- El clima percibido por el personal de trabajo es adecuado.
- Existe comunicación activa entre áreas.
- La toma de decisiones es global.
- Se conoce las políticas de la empresa y lo que se desea alcanzar.

Estos y otros más son los beneficios que traen consigo las buenas prácticas de la gestión administrativa, permitiendo cumplir con la misión y visión de la empresa, según el tiempo pactado por la misma.

### **2.3. Definición de términos básicos**

#### **Actividades del control**

Son aquellos procedimientos internos que se siguen para cumplir eficientemente con los objetivos de la empresa, haciendo uso de la verificación y revisión del desempeño interno (Jaya, 2015).

## **Ambiente del control**

Busca promover el orden y buen clima a través de la política, estructura y filosofía de la empresa, con el único fin de generar una actitud positiva en el trabajo (Jaya, 2015).

## **Control**

Tiene como finalidad el cumplimiento de las actividades y objetivos de la empresa, haciendo uso de la supervisión y retroalimentación para que no ocurran confusiones que perjudiquen el avance en las actividades diarias de la entidad (Robbins y Coulter, 2014).

## **Control Interno**

Se refiere al grupo de normas y reglas que permiten dirigir y controlar las operaciones internas en una empresa (Condeso y Cristóbal, 2018).

## **Dirección**

Es la que permite dirigir a las áreas hacia el mismo objetivo; por ello, el administrador de la empresa debe de ser líder, capaz de comunicar claramente la labor a realizar, monitoreando el adecuado trabajo en equipo (Koontz y Wehrich, 2013).

## **Evaluación de Riesgos**

Permite conocer e identificar los posibles riesgos, estimando la magnitud de este, para tomar decisiones que permitan minimizar o eliminar el posible riesgo (Taopanta, 2018).

## **Gestión Administrativa**

Se refiere a aquellas acciones involucradas en el proceso administrativo; las cuales al ser evaluadas estratégicamente permiten cumplir con los objetivos de la empresa (Chiavenato, 2012).

## **Información y comunicación**

Se refiere al orden que debe existir en la información que maneja la empresa, pues en ella se registran aspectos importantes para el cumplimiento de objetivos, siendo necesario el adecuado entendimiento entre las áreas, con el fin de mantener la eficiencia en las actividades internas (Jaya, 2015).

## **Organización**

Se refiere a la integración entre áreas; las cuales permiten cumplir óptimamente con cada función, pues en ellas se demuestra el buen servicio que se puede brindar (Jones, 2014).

## **Planeación**

Se realiza mediante la toma de decisiones, haciendo uso de estrategias y tácticas que permitan llegar a cumplir las metas de la organización (Robbins y Coulter, 2014).

## **Supervisión**

Es la que permite verificar que se cumpla el proceso interno en la empresa, siendo un trabajo importante que realizan los auditores internos (Taopanta, 2018).

## **2.4. Formulación de hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis general**

**Ha.** El control interno se relaciona significativamente con la gestión administrativa en la empresa Clase – A, Trujillo.

**Ho.** El control interno no se relaciona significativamente con la gestión administrativa en la empresa Clase – A, Trujillo.

### **2.4.2. Hipótesis específicas**

El control interno se relaciona significativamente con la dimensión planeación de la variable gestión administrativa en la empresa Clase – A, Trujillo.

El control interno se relaciona significativamente con la dimensión organización de la variable gestión administrativa en la empresa Clase – A, Trujillo.

El control interno se relaciona significativamente con la dimensión dirección de la variable gestión administrativa en la empresa Clase – A, Trujillo.

El control interno se relaciona significativamente con la dimensión control de la variable gestión administrativa en la empresa Clase – A, Trujillo.

## 2.5.Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
<b>VARIABLE CONTROL INTERNO</b>	Es aquel proceso integrado que debe existir dentro de la organización; viéndose reflejado a través de acciones que están presentes en las actividades diarias de la entidad (Quinaluisa et al., 2018)	Considerado como el conjunto de procedimientos y políticas que permiten cumplir con los objetivos de la empresa; el cual se distribuye en cinco dimensiones: ambiente del control, evaluación de riesgos, actividades del control, información - comunicación y supervisión.	Ambiente del control	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Filosofía de la dirección.</li> <li>- Integridad y valores éticos.</li> <li>- Administración estratégica.</li> <li>- Administración de los recursos.</li> <li>- Asignación de autoridad y responsabilidad.</li> </ul>	1, 2 3 4 5, 6 7, 8	Ordinal
			Evaluación de Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación de riesgos.</li> <li>- Valoración de riesgos.</li> <li>- Respuesta al riesgo.</li> </ul>	9, 10 11 12, 13	
			Actividades del control	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimiento de autorización y aprobación.</li> <li>- Segregación de funciones.</li> <li>- Evaluación costo – beneficio.</li> <li>- Controles sobre el acceso a los recursos o archivos.</li> <li>- Evaluación del desempeño.</li> </ul>	14 15 16 17 18	
			Información y comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Funciones y características de la información.</li> <li>- Información y responsabilidad.</li> <li>- Calidad y suficiencia de la información.</li> <li>- Comunicación interna.</li> <li>- Comunicación externa.</li> <li>- Canales de comunicación.</li> </ul>	19 20 21 22	

					23	
					24	
			Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actividades de prevención y monitoreo.</li> <li>- Seguimiento de resultados.</li> <li>- Compromiso de mejoramiento.</li> </ul>	25	
					26	
					27	
<b>VARIABLE  GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	Se refiere al conjunto de actividades que deben de ser planeadas, organizadas, dirigidas y controladas para la adecuada conducción del cumplimiento de objetivos (González, 2020).	Permite establecer estrategias planificadas para el cumplimiento de objetivos; dividiéndose sus componentes en cuatro: planeación, organización, dirección y control	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimiento.</li> <li>- Participación.</li> <li>- Estrategias.</li> <li>- Presupuesto.</li> </ul>	1, 2	Ordinal
					3, 4	
					5, 6	
					7, 8	
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Integración.</li> <li>- Estructura organizacional clara.</li> <li>- Comunicación activa.</li> </ul>	9, 10	
		11, 12, 13				
		14				
Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Liderazgo.</li> <li>- Valoración del trabajo.</li> <li>- Motivación.</li> </ul>	15, 16				
		17				
		18				
Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Supervisión.</li> <li>- Retroalimentación.</li> </ul>	19, 20, 21, 22, 23				
		24				

## Capítulo III

### METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo de investigación

Para Hernández y Mendoza (2018); el tipo de investigación depende no solo de la perspectiva que se le quiera dar al estudio, sino también de los conocimientos ya existentes en otras investigaciones.

Por ello se evaluó la metodología existente en los antecedentes considerados en el estudio, los cuales buscaban también evaluar la relación entre el control interno y la gestión administrativa; considerándose así de tipo básica. Además la estadística descriptiva e inferencial pudo corroborar el nivel y relación que existe entre las variables, con el propósito de poder recomendar al finalizar la investigación.

#### 3.2. Método de investigación

Para Hernández y Mendoza (2018), el “método hipotético deductivo” es aquel que hace uso del método científico, buscando la contrastación de la hipótesis a través de la estadística y siguiendo el enfoque cuantitativo.

Por tal motivo; el estudio utilizó el método hipotético deductivo, pues hizo uso del enfoque cuantitativo, buscando comprobar la hipótesis a través de la aplicación de encuestas.

#### 3.3. Diseño de investigación

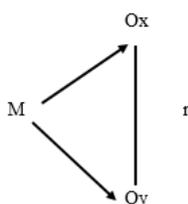
“El diseño no experimental”; es aquel que no interviene ni altera a las variables de investigación, solo observa y en base a ello recolecta información, ya sea por medio de entrevistas o encuestas (Hernández y Mendoza, 2018).

Por tal motivo, se consideró para el estudio el diseño no experimental, pues se

recolectó información por medio de encuestas sin interferir en su naturaleza actual.

Además este diseño presentó tipos, siendo considerado para el estudio, el diseño “no experimental de tipo descriptivo - correlacional y corte transversal”; pues no se manipuló las variables pero si se buscó la relación, en un momento ideal, único y utilizando la descripción.

A continuación se presenta el diagrama que precedió al diseño (Hernández y Mendoza, 2018):



Dónde:

M = Muestra de la empresa Clase - A (6 administrativos).

O<sub>x</sub> = Control interno.

r = Correlación entre O<sub>x</sub> y O<sub>y</sub>.

O<sub>y</sub> = Gestión administrativa.

### 3.4. Población, muestra y muestreo

#### 3.4.1. Población

Es considerado el grupo de personas, documentos, etc.; que tienen las mismas características para un determinado estudio (Hernández y Mendoza, 2018).

Por ello; para definir la población del estudio, se consideró el total de trabajadores de la empresa Clase – A; siendo un total de 6 administrativos.

**Tabla 1**

*Población de trabajadores de la empresa Clase – A, 2021.*

<b>Trabajadores de la empresa Clase - A</b>	<b>N° de trabajadores</b>
Gerente	1
Sub Gerente	1
Director de economía	1
Asesor legal	1
Secretaría	1
Auxiliar (multiservicio)	1
<b>Total</b>	<b>6</b>

Nota: Información obtenida de la empresa Clase - A.

### **3.4.2. Muestra**

Estuvo conformada por el total de la población, siendo los 6 administrativos la muestra del estudio.

### **3.4.3. Muestreo**

Para Hernández y Mendoza (2018), el muestreo no probabilístico por conveniencia, es aquel que se ajusta a las necesidades del investigador.

En este caso al tener una población administrativa muy pequeña, es conveniente para el estudio utilizar el total de la población como muestra.

## **3.5. Técnicas e instrumentos de recojo de datos**

### **3.5.1. Técnicas**

La encuesta fue la técnica utilizada, pues el enfoque perseguido es el cuantitativo; siendo la encuesta una de las técnicas que mejor se ajustan al diseño no experimental de enfoque cuantitativo.

### **3.5.2. Instrumentos**

Al hacer uso de la encuesta como técnica, se consideró como instrumento el cuestionario de tipo Likert con escala ordinal.

#### **a) Cuestionarios**

##### **Cuestionario de control interno**

La variable control interno, presentó como dimensiones al “ambiente del control, evaluación de riesgos, actividades del control, información y comunicación, supervisión”; cada una de ellas con sus respectivos indicadores, los cuales son: “Para el ambiente del control (Filosofía de la dirección, integridad y valores éticos, administración estratégica, administración de los recursos y asignación de autoridad y responsabilidad); para la evaluación de riesgos (identificación de riesgos, valoración de riesgos y respuesta al riesgo); para las actividades del control (procedimiento de autorización y aprobación, segregación de funciones, evaluación costo – beneficio, controles sobre el acceso a los recursos o archivos y evaluación del desempeño); para la información y comunicación (Funciones y características de la información, información y responsabilidad, calidad y suficiencia de la información, comunicación interna, comunicación externa y canales de comunicación) y supervisión (actividades de prevención y monitoreo, seguimiento de resultados y compromiso de mejoramiento)”. Esta variable fue medida mediante un cuestionario de 27 ítems con una escala ordinal de tipo Likert, teniendo como opciones de respuesta: [Ver anexo 1]

- Muy en desacuerdo (1).
- En desacuerdo (2).
- Indiferente (3).
- De acuerdo (2).
- Muy de acuerdo (5).

## **Cuestionario de gestión administrativa**

La variable gestión administrativa, presentó como dimensiones a la “planeación, organización, dirección y control”; cada una de ellas con sus respectivos indicadores, los cuales son: Para la planeación (procedimiento, participación, estrategias y presupuesto); para la organización (integración, estructura organizacional clara y comunicación activa); para la dirección (liderazgo, valoración del trabajo y motivación) y para el control (supervisión y retroalimentación). Esta variable fue medida mediante un cuestionario de 24 ítems con una escala ordinal de tipo Likert, teniendo como opciones de respuesta: [Ver anexo 1]

- Muy en desacuerdo (1).
- En desacuerdo (2).
- Indiferente (3).
- De acuerdo (4).
- Muy de acuerdo (5).

### **3.5.3. Validez y fiabilidad**

La validez del instrumento fue realizada por tres expertos en el tema, quienes evaluaron a los instrumentos mediante la coherencia, redacción y relación entre variables, dimensiones e indicadores. Es necesario mencionar que los instrumentos son una adaptación del trabajo realizado por Morales (2018), en su tesis de maestría “Control interno y gestión administrativa en el municipio Campamento, Colombia”; la cual presentó una fiabilidad alta del Alfa de Cronbach (0,90) para ambos cuestionarios.

### **3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

#### **3.6.1. Procesamiento de datos**

Como primer paso se recolectó la información; una vez obtenida, se procedió a crear las datas en el programa Microsoft Excel. Posterior a ello se ingresaron estos datos al SPSS v.23, en el cual se tabularon las distintas tablas y figuras, tanto descriptivas como inferenciales, las cuales permitieron dar respuesta a los objetivos planteados en el estudio.

#### **3.6.2. Análisis de datos**

Se realizó la prueba de normalidad la cual permitió conocer el tipo de prueba de hipótesis a usar; en base a ello se pudo realizar el análisis interpretativo de la estadística inferencial.

Por otro lado, en la estadística descriptiva se realizó la interpretación de los niveles obtenidos en ambas variables, incluyendo además la descripción de la media, mediana y desviación estándar.

### **3.7. Ética investigativa**

Se respetó la privacidad y anonimato de los encuestados, sin atentar con la integridad física o mental; respetando también a la entidad involucrada, sin perjudicarla en aspectos organizacionales o sociales (Concytec, 2019).

Por otro lado se aplicó los lineamientos de la Universidad Católica de Trujillo, siguiendo también lo estipulado por APA 7ma edición, en lo que respecta al citado y referencias bibliográficas, con el único fin de respetar a los autores considerados en el estudio.

## Capítulo IV

### RESULTADOS

#### 4.1. Presentación y análisis de resultados

**Tabla 2**

*Niveles descriptivos de las variables control interno y gestión administrativas con sus respectivas dimensiones.*

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
<b>Control interno</b>	6	47	61	55,33	4,676
Ambiente de control	6	9	24	15,83	6,306
Evaluación de riesgos	6	8	13	10,50	1,643
Actividades de control	6	7	12	10,17	1,722
Información y comunicación	6	10	14	11,83	1,472
Supervisión	6	4	10	7,00	2,757
<b>Gestión administrativa</b>	6	41	57	49,67	5,203
Planeación	6	9	24	15,83	6,306
Organización	6	9	17	12,83	3,601
Dirección	6	5	12	9,17	2,639
Control	6	10	14	11,83	1,472
Muestra	6				

Nota: Resultados obtenidos de la base de datos, de los instrumentos aplicados a la muestra de estudio.

#### **Descripción:**

En la tabla 2, se observó que los niveles descriptivos fueron positivos, oscilando la media del control interno en 55,33, siendo un nivel regular, además la desviación estándar fue mínima (4,676); por otro lado, la gestión administrativa, presento una media de 49,67 siendo también regular y su desviación estándar mínima (5,203). De esta manera, se puede indicar que existen tendencias regulares con respecto a los niveles descriptivos de las variables en estudio.

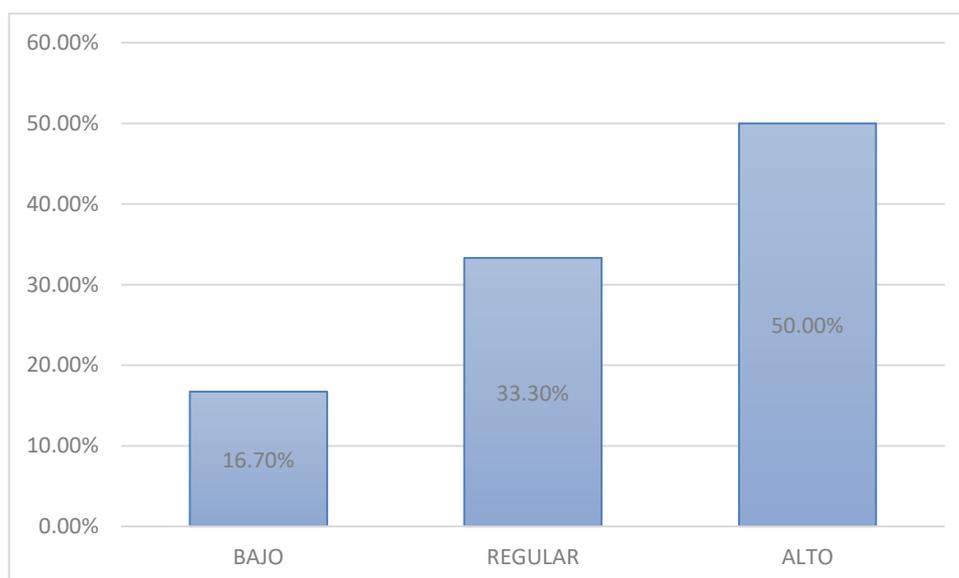
**Tabla 3**

*Niveles del control interno.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	1	16,7	16,7	16,7
	REGULAR	2	33,3	33,3	50,0
	ALTO	3	50,0	50,0	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Nota: Resultados obtenidos de la base de datos, de los instrumentos aplicados a la muestra de estudio.

**Figura 1. Niveles del control interno de la empresa Clase A.**



Nota: Resultados obtenidos de la base de datos, de los instrumentos aplicados a la muestra de estudio.

**Descripción:**

En la figura 1, se pudo observar que el control interno presenta un nivel alto de 50%, regular de 33% y bajo de 16.7%. En base a ello, se pudo conocer que a pesar de presentar un nivel alto del 50%, esto no permite asegurar que se esté cumpliendo eficientemente, pues la sumatoria del nivel regular y bajo dan un 50% más.

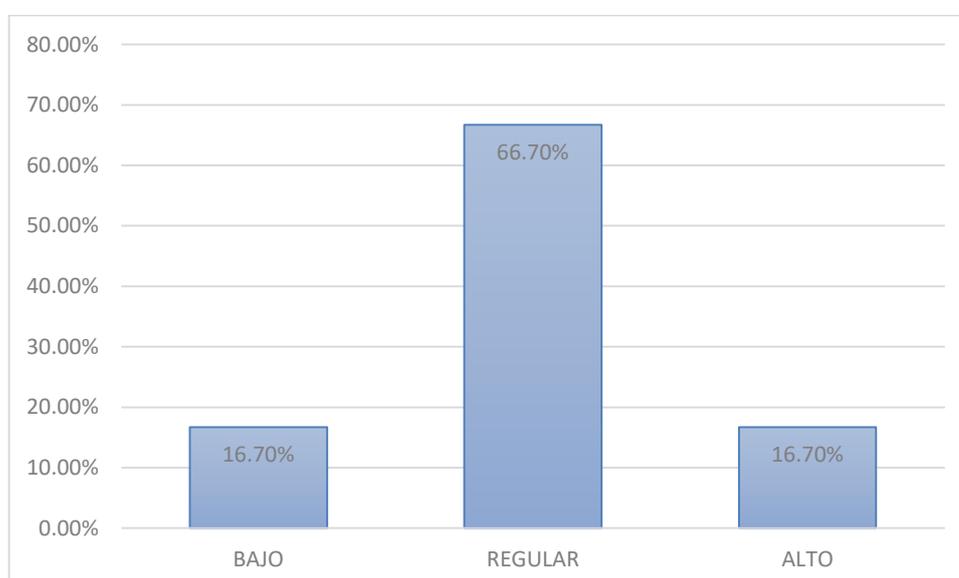
**Tabla 4**

*Niveles de la gestión administrativa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	1	16,7	16,7	16,7
	REGULAR	4	66,7	66,7	83,3
	ALTO	1	16,7	16,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Nota: Resultados obtenidos de la base de datos, de los instrumentos aplicados a la muestra de estudio.

**Figura 2. Niveles de la gestión administrativa de la empresa Clase A.**



Nota: Resultados obtenidos de la base de datos, de los instrumentos aplicados a la muestra de estudio.

**Descripción:**

En la figura 2, se puede observar que la gestión administrativa presenta un nivel regular del 66.7% a comparación del nivel alto y bajo que se mantiene en un nivel del 16.7%. Por tal motivo se considera la gestión administrativa de nivel regular.

## 4.2. Prueba de hipótesis

**Tabla 5**

*Prueba de normalidad de las variables y sus dimensiones.*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
<b>V1</b>	,223	6	,200*	,902	6	,387
D1	,228	6	,200*	,896	6	,353
D2	,214	6	,200*	,951	6	,752
D3	,295	6	,112	,866	6	,210
D4	,214	6	,200*	,958	6	,804
D5	,195	6	,200*	,861	6	,191
<b>V2</b>	,232	6	,200*	,930	6	,579
D1	,228	6	,200*	,896	6	,353
D2	,226	6	,200*	,859	6	,185
D3	,192	6	,200*	,908	6	,423
D4	,214	6	,200*	,958	6	,804

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Resultados obtenidos de la base de datos, de los instrumentos aplicados a la muestra de estudio.

### **Descripción:**

En la tabla 5, se pudo conocer que existe una normalidad con respecto a los datos recolectados, pues la significancia es mayor a 0,05; por tal motivo, se aplicó a Pearson como prueba de hipótesis. Además es necesario acotar, que al tener una muestra menor a 50 personas, se evaluó la Sig. de Kolmogorov Smirnov, quien dictaminó el tipo de prueba de hipótesis a usar.

**Tabla 6***Relación entre el control interno y la gestión administrativa.*

		Control interno	Gestión Adm.
Control interno	Correlación de Pearson	1	,992**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	6	6
Gestión Adm.	Correlación de Pearson	,992**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	6	6

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

Nota: Resultados obtenidos de la base de datos, de los instrumentos aplicados a la muestra de estudio.

**Descripción:**

En la tabla 6, se pudo conocer por medio de la prueba de Pearson, que existe relación alta y significativa entre el control interno y la gestión administrativa, pues la correlación hallada fue ,992\*\* y el sig. (Bilateral) fue ,000 menor a 0,05; permitiendo aceptar la Ha y negar la Ho.

**Tabla 7**

*Relación entre el control interno y la planeación.*

		Control interno	Planeación
Control interno	Correlación de Pearson	1	,841**
	Sig. (bilateral)		,002
	N	6	6
Planeación.	Correlación de Pearson	,841**	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	6	6

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

Nota: Resultados obtenidos de la base de datos, de los instrumentos aplicados a la muestra de estudio.

**Descripción:**

En la tabla 7, se pudo conocer por medio de la prueba de Pearson, que existe relación alta y significativa entre el control interno y la planeación de la gestión administrativa, pues la correlación hallada fue ,841\*\* y el sig. (Bilateral) fue ,002 menor a 0,05; permitiendo aceptar Ha.

**Tabla 8**

*Relación entre el control interno y la organización.*

		Control interno	Organización
Control interno	Correlación de Pearson	1	,521**
	Sig. (bilateral)		,002
	N	6	6
Organización	Correlación de Pearson	,521**	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	6	6

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

Nota: Resultados obtenidos de la base de datos, de los instrumentos aplicados a la muestra de estudio.

**Descripción:**

En la tabla 8, se pudo conocer por medio de la prueba de Pearson, que existe relación moderada y significativa entre el control interno y la organización de la gestión administrativa, pues la correlación hallada fue ,521\*\* y el sig. (Bilateral) fue ,002 menor a 0,05; permitiendo aceptar Ha.

**Tabla 9***Relación entre el control interno y la dirección.*

		Control interno	Dirección
Control interno	Correlación de Pearson	1	,675**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	6	6
Dirección	Correlación de Pearson	,675**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	6	6

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

Nota: Resultados obtenidos de la base de datos, de los instrumentos aplicados a la muestra de estudio.

**Descripción:**

En la tabla 9, se pudo conocer por medio de la prueba de Pearson, que existe relación moderada y significativa entre el control interno y la dirección de la gestión administrativa, pues la correlación hallada fue ,675\*\* y el sig. (Bilateral) fue ,001 menor a 0,05; permitiendo aceptar Ha.

**Tabla 10***Relación entre el control interno y el control.*

		Control interno	Control
Control interno	Correlación de Pearson	1	,753**
	Sig. (bilateral)		,003
	N	6	6
Control	Correlación de Pearson	,753**	1
	Sig. (bilateral)	,003	
	N	6	6

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

Nota: Resultados obtenidos de la base de datos, de los instrumentos aplicados a la muestra de estudio.

**Descripción:**

En la tabla 10, se pudo conocer por medio de la prueba de Pearson, que existe relación alta y significativa entre el control interno y el control de la gestión administrativa, pues la correlación hallada fue ,753\*\* y el sig. (Bilateral) fue ,003 menor a 0,05; permitiendo aceptar Ha.

### 4.3. Discusión de resultados

La investigación realizada, permitió ampliar el panorama de la realidad que vive la empresa Clase A., lo cual resulta beneficioso para el estudio, pues se logró realizar el análisis de los resultados mediante la comparación con el marco teórico; efectuando la técnica de triangulación para la adecuada discusión de ellos.

De esta manera, en la tabla 6, se pudo conocer por medio de la prueba de Pearson, que existe relación alta y significativa entre el control interno y la gestión administrativa, pues la correlación hallada fue ,992\*\* y el sig. (Bilateral) fue ,000 menor a 0,05.

Guardando relación con Condeso y Cristóbal (2018) quienes citan a AICPA (1949), indicando que el control interno “permite el registro oportuno, correcto y verificable de los procesos financieros y contables dentro de una empresa” (p.21). Relacionándose con la gestión administrativa, ya que esta se encarga del seguimiento de los procesos administrativos, guiando a la empresa con el cumplimiento de sus objetivos a través de la previa “planeación y organización, seguida de la dirección y correcto control” (Chiavenato, 2012).

Es así que se puede indicar que la gestión administrativa es la que guía a la empresa en el cumplimiento de sus objetivos, siendo necesario un buen control interno que permita supervisar las distintas actividades; de esta forma, los resultados hallados son altos y significativos, permitiendo afirmar que mencionados autores tienen la razón al indicar la relatividad entre el control interno y la gestión administrativa.

Además, Rodríguez (2016). En su estudio sobre “Implementación de un sistema de control interno y su incidencia en la gestión de las empresas de taxi de la ciudad de Trujillo”, concluyo que la implementación mejoraría en gran parte las debilidades de la

gestión que lleva la empresa, pues se observa deficiencias en cuanto a la puntualidad, comunicación, control, permanencia del personal, entre otras.

De esta forma, se puede indicar que el control interno tiene una relación con la gestión administrativa, pues mejora debilidades dentro de la empresa por medio de la supervisión adecuada de especialistas encargados de evaluar el rendimiento empresarial.

Del mismo modo, en la tabla 7, se pudo conocer por medio de la prueba de Pearson, que existe relación alta y significativa entre el control interno y la planeación de la gestión administrativa, pues la correlación hallada fue ,841\*\* y el sig. (Bilateral) fue ,002 menor a 0,05.

Así pues, Robbins y Coulter (2014), explican que la planeación es el primer paso para una adecuada gestión, el cual hace uso de las “estrategias, presupuesto y coordinación entre áreas para la eficiencia en las actividades realizadas” (p.220) siendo importante el control de la planeación realizada.

Al relacionarlo con el estudio, la planeación permite el curso adecuado de las actividades, mediante las acciones correctas, las cuales deben ser supervisadas.

Además, al compararlo con Macarlupu (2016), quien realizó una investigación sobre caracterización del control interno administrativo enfocado a la planeación; concluyo que la planificación oportuna de sus actividades y el control de estas, ha permitido que los trabajadores ejecuten eficientemente sus funciones y responsabilidades, teniendo además capacitaciones que les permite conocer el reglamento de tránsito para efectuar una labor segura en cada ruta, optando también por comunicaciones a larga distancia mediante los radios de comunicación.

Este estudio, afirmo la relación hallada en los resultados, pues la planeación es efectiva cuando se controla las actividades que conlleven al cumplimiento de o los objetivos.

Por otro lado, en la tabla 8, se pudo conocer por medio de la prueba de Pearson, que existe relación moderada y significativa entre el control interno y la organización de la gestión administrativa, pues la correlación hallada fue ,521\*\* y el sig. (Bilateral) fue ,002 menor a 0,05.

De esta forma, Jones (2014), indica que la organización permite “la coordinación e interacción entre áreas” (p.332), lo cual ayuda a cumplir con los objetivos y se ve reflejado en el servicio brindado al cliente; el cual es evaluado por medio de un control interno, para conocer el nivel de satisfacción del usuario.

Mencionada conceptualización es fundamental para el cumplimiento de metas, siendo una de las razones que conllevan a alcanzar este tipo de resultados en el estudio.

Además existe una comparación similar con lo que indica Santamaría (2018), quien diseñó “estrategias administrativas para el adecuado control interno de los recursos de la compañía de taxis INTYTAX”. Concluyendo que es importante llevar un registro de los procedimientos y actividades internas de la empresa, pues ayuda al cumplimiento de objetivos; la compañía de taxis no tiene un buen control interno viéndose reflejado en la falta de organización, dirección y control, por tal motivo el diseño realizado permitió mejorar en gran parte la debilidad de la compañía.

En base a ello, se pudo indicar que la empresa Clase A, presento problemas similares con respecto a la organización, dirección y control, lo cual indica la importancia de mejorar la gestión administrativa por medio de un buen control interno, ya que Santamaría (2018), logro afirmar que no solo es crear estrategias que ayuden a la

organización sino también supervisar las actividades consideradas como estrategias, con el fin de saber si esta funcionado.

Así también, en la tabla 9, se pudo conocer por medio de la prueba de Pearson, que existe relación moderada y significativa entre el control interno y la dirección de la gestión administrativa, pues la correlación hallada fue ,675\*\* y el sig. (Bilateral) fue ,001 menor a 0,05.

Amparándose de esta manera con lo que indica Koontz y Weihrich (2013); donde “la guía permite el cumplimiento de lo planificado” (p.279). Además Hernández y Pulido (2011), mencionan que el dirigir “no es solo mandar sino también motivar e integrar al personal para la correcta comunicación entre ello”. (p.216). Por tal motivo la dirección necesita de un liderazgo, el cual motive y guie al personal al cumplimiento de las metas; haciendo uso de la libre expresión para la adecuada toma de decisiones; sin descuidar la supervisión de ello, para evaluar la eficiencia en las actividades.

Así mismo; guarda relación con Ocampo et al. (2017), quienes analizaron la gestión administrativa de una empresa de transporte entre los años 2011 – 2012. Concluyendo que es necesario identificar claramente las necesidades del cliente; esto se lograra mediante un control interno de las actividades empresariales, donde se evalué el desempeño del profesional y la dirección correcta que se debe tener para el cumplimiento de objetivos.

Este tipo de conclusión, permito indicar que la relación hallada es correcta, pues una dirección líder y capaz de supervisar, logra contribuir en el crecimiento de la empresa.

Para concluir, en la tabla 10, se pudo conocer por medio de la prueba de Pearson, que existe relación alta y significativa entre el control interno y el control de la gestión

administrativa, pues la correlación hallada fue ,753\*\* y el sig. (Bilateral) fue ,003 menor a 0,05.

De esta forma, a pesar que no se halló investigaciones con este tipo de variables; el estudio se ampara en Robbins y Coulter (2014), quienes dicen que el control se realiza para corregir aquellos errores que minimizan el buen desempeño entre las áreas (p.266).

Finalizando que la relación hallada en el análisis es afirmativa, pues al establecer la supervisión periódica entre las actividades internas de la empresa, se puede evaluar el desempeño del personal, realizando retroalimentaciones que ayuden a corregir aquellos errores que dificultan el cumplimiento de objetivos.

## Capítulo V

### CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

#### 5.1. Conclusiones

El control interno tuvo una relación alta y significativa con la gestión administrativa en la empresa Clase – A, Trujillo; pues la correlación, según prueba de Pearson fue ,992\*\* y el sig. fue ,000; permitiendo indicar que al efectuarse un adecuado control interno se mejorará la gestión administrativa, produciendo una mejor calidad en el servicio que presta la empresa.

El control interno tuvo una relación alta y significativa con la dimensión planeación de la variable gestión administrativa en la empresa Clase – A, Trujillo; pues la correlación, según prueba de Pearson fue ,841\*\* y el sig. fue ,002. De esta forma, el control interno al efectuarse en la planeación que realiza la empresa, se logrará cumplir con los tiempos pactados dentro del plan para la mejora del servicio.

El control interno tuvo una relación moderada y significativa con la dimensión organización de la variable gestión administrativa en la empresa Clase – A, Trujillo; pues la correlación, según prueba de Pearson fue ,521\*\* y el sig. fue ,002. Es así que el control interno permite mantener una óptima organización dentro de la empresa, pues verifica que se cumpla cada actividad que se realiza dentro de la organización.

El control interno tuvo una relación moderada y significativa con la dimensión dirección de la variable gestión administrativa en la empresa Clase – A, Trujillo; pues la correlación, según prueba de Pearson fue ,675\*\* y el sig. fue ,001. A pesar de tener una correlación moderada, el control interno permite inspeccionar que se cumpla correctamente la dirección que tiene la empresa, con el fin de alcanzar cada objetivo trazado.

El control interno tuvo una relación alta y significativa con la dimensión control de la variable gestión administrativa en la empresa Clase – A, Trujillo; pues la correlación, según prueba de Pearson fue ,753\*\* y el sig. fue ,003. Esto ocurre porque el control interno debe mantener una comunicación activa con el control de la gestión administrativa, con el fin de que ambos corroboren que se está cumpliendo cada objetivo planteado por la empresa.

## **5.2. Sugerencias**

Se recomienda a la Empresa Clase A, contratar un experto en control interno y gestión administrativa, para que realicen una reestructuración del tipo de trabajo que se viene dando, pues es necesario erradicar y minimizar aquellas debilidades internas que se tengan o hayan pasado por alto.

Se recomienda a los dueños o gerentes de la empresa Clase A, realizar estudios relacionados al buen manejo administrativo y control de sus actividades, pues es necesario que se conozca a cabalidad las correctas gestiones que debe realizar, con el fin de que no sean engañados por una mala toma de decisión.

Se recomienda a la empresa a realizar estudios comparativos, donde puedan concretar el antes y después de haber puesto en marcha un plan de mejora por medio de la gestión y el control interno.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Almanza, R., Calderón, P. y Vargas, J. (2015). Teorías clásicas de las organizaciones y el Gung Ho. *Visión de futuro*, 22 (1), 1 – 12.  
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/3579/357959311001/357959311001.pdf>
- Arroyo, C. y Guzmán, A. (2019). *El control interno, enfoque caso 2013, en la gestión administrativa de la empresa Cajamarca Bakery SAC periodo 2018* [Tesis de titulación, Universidad privada del Norte].
- Beltrán, J. y López, J. (2018). *Evolución de la administración*. Editorial Carolina Orrego Moscoso.  
[https://www.funlam.edu.co/uploads/fondoeditorial/447\\_Evolucion\\_de\\_la\\_administracion.pdf](https://www.funlam.edu.co/uploads/fondoeditorial/447_Evolucion_de_la_administracion.pdf)
- Cano, C. (2020). *La administración y el proceso administrativo*. Universidad de Bogotá.  
<https://ccie.com.mx/wp-content/uploads/2020/04/Proceso-Administrativo.pdf>
- Cardona, L. y Padierna, J. (2017). *Administración y gestión de organizaciones deportivas* (1a ed.). Universidad de Antioquia.
- Cahuana, H. (2019). *El control interno y la gestión administrativa en el área de administración de la sanidad de la policía nacional del Perú Sicuani - Cusco periodo 2017* [Tesis de titulación, Universidad Andina del Cusco].
- Chagñay, G. (2017). *Los procesos administrativos y la mejora en la gestión de la empresa Donoso Constructores CIA. LTDA. Período junio 2016 – junio 2017* [Tesis de titulación, Universidad Nacional de Chimborazo].
- Chiavenato, I. (22 de marzo de 2012). *Definición de administración*. Contabilidad.  
<https://yulyandreaaldanarodriguez.wordpress.com/tag/chiavenato/>
- Chiavenato, I. (2006). *Teoría General de la Administración* (7a ed.). Editorial Sao Paulo
- Crisólogo, A. y León, S. (2016). *El control interno y su efecto en la gestión administrativa y la organización de la institución educativa particular Interamericano S.A., de la ciudad de Trujillo* [Tesis de titulación, Universidad privada Antenor Orrego].
- Cristóbal, J. (2018). *Transporte público: problemas, retos y soluciones*.  
<https://madrid.ccoo.es/62b29ecf8554a026ce5d5462ef9eb295000045.pdf>

- Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (2016). *Servicios y herramientas de control gubernamental. Documentos de consulta para autoridades, funcionarios y servidores públicos*. Contraloría. [https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control\\_interno/index.html](https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/index.html)
- CONCYTEC (30 de octubre de 2019). Código nacional de la integridad científica. *El peruano*. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/formalizan-la-aprobacion-del-codigo-nacional-de-la-integrid-resolucion-n-192-2019-concytec-p-1822725-1/>
- Condezo, E. y Cristóbal, N. (2018). *El control interno como instrumento de gestión y su contribución para combatir la corrupción en los gobiernos locales de la provincia de Pasco periodo 2018* [Tesis de titulación, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión].
- Duran, R. (15 de enero de 2018). Los riesgos que deberán vigilar las empresas europeas en 2018. *Cinco Días*. [https://cincodias.elpais.com/cincodias/2018/01/13/companias/1515800560\\_181177.html](https://cincodias.elpais.com/cincodias/2018/01/13/companias/1515800560_181177.html)
- Estupiñán, R. (2015). *Administración de riesgos ERM y la auditoría interna* (2a ed.). Eco-Ediciones.
- Grimaldo, I. (24 de marzo de 2019). Una de cada cuatro medianas empresas registra caídas de 50% en ventas por su mala gestión. *Gestión*. <https://gestion.pe/economia/empresas/cuatro-medianas-empresas-registran-caidas-50-ventas-mala-gestion-115183-noticia/?ref=gesr>
- Gonzales, S., Viteri, D., Izquierdo, A. y Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12 (4), 32 – 37. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación* (1ª ed.). Mc Graw – Hill Interamericana.
- Hernández, S. y Pulido, A. (2011). *Fundamentos de gestión empresarial* (1a ed.). McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Holmes, A. (1994). *Auditorías Principios y Procedimientos*. Editorial Limusa
- Huapaya, M. y Soto, E. (2017). *De todos y de nadie: el caso del Transporte Público en Lima y Callao y la necesidad de un planeamiento común* [Tesis de maestría, Universidad

Católica Pontificia del Perú].

- ISOTOOLS (21 de setiembre de 2017). *Las 8 fases para implementar un sistema de control interno*. Plataforma Tecnológica para la Gestión de la Excelencia. <https://www.isotools.org/2017/09/21/fases-sistema-de-control-interno/>
- Jaya, P. (2015). *Diseño del Sistema de Control Interno mediante el método COSO II para Pronto casa Construcciones CIA LTDA* [Tesis de titulación, Universidad Politécnica Salesiana].
- Jáuregui, A. (2016). *Los principios de la administración científica de Taylor e introducción al Fordismo*.
- Jones, G. (2014). *Administración contemporánea* (8a ed.). McGraw-Hill Interamericana.
- Koontz, H. y Weihrich, H. (2013). *Elementos de Administración. Un enfoque internacional y de innovación* (8a ed.). Mc-Grawhill Interamericana Editores.
- Macarlupu, M. (2016). *Caracterización del control interno administrativo en las empresas del sector servicios - rubro transporte urbano de pasajeros en el Perú* [Tesis de titulación, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote].
- Martínez, M. (2015). *El sistema de control interno en los almacenes de las empresas de servicio en el Perú* [Tesis de titulación, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote].
- Mendoza, S. y Viteri, J. (2017). *Auditoría de Gestión de la Cooperativa de Taxis Lizarzaburu y el cumplimiento de los objetivos institucionales, de la ciudad de Riobamba, período 2015* [Tesis de titulación, Universidad Técnica de Ambato].
- Mendoza, W., Chávez, M., García, T. y Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa. *Dom. Cien*, 4 (4), 206 – 240. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v4i4.835>
- Millán, A. (2019). *Programa de Gestión Administrativa para mejorar la calidad de servicios de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Bagua* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
- Moncada, R. y Sosa, T. (2019). *Implementación de un sistema de control interno basado en el informe COSO II para la mejora de la gestión, en la EPS GRAU S.A. en la ciudad de Piura, 2019* [Tesis de titulación, Universidad Privada Antenor Orrego].

- Ocampo, W., Pazmiño, W. y Merchan, V. (2017). La gestión administrativa de las empresas de transporte urbano de Babahoyo. *Pol. Con.*, 7 (2), 224 – 243. [10.23857/casedelpo.2017.2.5.may.224-243](https://doi.org/10.23857/casedelpo.2017.2.5.may.224-243)
- O'Donnell, G. (2000). Teoría democrática y política comparada. *JSTOR*, 39 (156), 519 – 570. <https://www.jstor.org/stable/3455832?seq=1>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2014). *Administración* (12va ed.). Pearson.
- Rodríguez, H. (2016). *Implementación de un sistema de control interno y su incidencia en la gestión de las empresas de taxi de la ciudad de Trujillo* [Tesis de titulación, Universidad Nacional de Trujillo].
- Rubio, R. y Villanueva, N. (2018). *El control interno y su contribución a la mejora de la gestión empresarial en la empresa de transportes VIA S.A.C., distrito de Trujillo, año 2018* [Tesis de titulación, Universidad Privada Antenor Orrego].
- Santamaría, L. (2018). *Estrategias de control interno para la compañía de taxis INTYTAX del cantón Cotacachi provincia de Imbabura* [Tesis de titulación, Universidad Nacional Autónoma de los Andes].
- Taopanta, V. (2016). *Propuesta de control interno administrativo en base al caso II aplicado a la empresa Servimuvi CIA* [Tesis de Titulación, Universidad Central del Ecuador].
- Vega, D. (17 de abril de 2018). 4 razones por las que las empresas de transporte no llegan al éxito. *Contabilidad y Administración*. <https://clickbalance.com/blog/contabilidad-y-administracion/4-razones-por-las-que-las-empresas-de-transporte-no-llegan-al-exito/>

## ANEXOS Y/O APÉNDICES

### Anexo 1: Instrumentos de medición

#### Cuestionario

#### Control Interno de la empresa Clase – A

Realizado por Morales (2018)  
Adaptado por Simón y Melón (2021)

#### ESTIMADO:

El presente cuestionario forma parte de una investigación académica, siendo la única finalidad obtener datos importantes para la investigación. La información es confidencial y reservada. Por los que anticipo mi reconocimiento.

#### DATOS GENERALES:

Sexo: (M) (F)

Edad: .....

Fecha: ...../...../2021

#### INSTRUCCIÓN.

Sírvase a leer las siguientes expresiones y responder de manera veraz, marcando con una "X" la respuesta que considere conveniente para usted, el cuestionario cuenta con un total de 25 ítems, los cuales son mostrados a continuación.

La escala de valoración será la de Likert:

- (1) Muy en desacuerdo.
- (2) En desacuerdo.
- (3) Indiferente.
- (4) De acuerdo.
- (5) Muy de acuerdo.

Si requiere mayor información sobre las preguntas del cuestionario consulte a los miembros del equipo de investigación para su orientación satisfactoria.

ÍTEMS		OPCIÓN DE RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
<b>D1. Ambiente del Control</b>						
<b>Filosofía de la dirección</b>						
1	La dirección realiza políticas escritas, documentación y reuniones como apoyo al mantenimiento del control interno.					
2	Se toma decisiones oportunas ante cualquier desviación de resultados contables, dejando evidencia mediante actas.					
<b>Integridad y valores éticos</b>						
3	Se cuenta con un código de ética debidamente aprobado por la empresa, dándolo a conocer al personal de trabajo mediante reuniones.					
<b>Administración estratégica</b>						

4	Los planes estratégicos, operativo y de contingencia se elaboran, conservan y actualizan según procedimiento documentado.					
<b>Administración de los recursos</b>						
5	Se cuenta con mecanismos, políticas y procedimientos adecuados para la selección, inducción, formación, capacitación y evaluación de personal.					
6	La escala remunerativa está en relación con el cargo, funciones y responsabilidades asignadas.					
<b>Asignación de autoridad y responsabilidad</b>						
7	Las autoridades están claramente definidas en los manuales, reglamentos u otros documentos normativos, siendo comunicados formalmente.					
8	Todo el personal conoce sus responsabilidades y actúa de acuerdo con los niveles de autoridad que le corresponden.					
<b>D2.Evaluación de Riesgos</b>						
<b>Identificación de riesgos</b>						
9	Se han identificado los eventos negativos (riesgos) que pueden afectar el desarrollo diario de las actividades de la empresa.					
10	En la identificación de riesgos se ha tomado en consideración aspectos internos (dentro de la empresa) y externos (fuera de la empresa: sector o entorno).					
<b>Valoración de riesgos</b>						
11	En el desarrollo de sus actividades se ha cuantificado el efecto que pueden ocasionar los riesgos identificados (impacto), registrando los riesgos hallados y el impacto que tendrá.					
<b>Respuesta al riesgo</b>						
12	Se establecen las acciones necesarias (controles) y estrategias para afrontar los riesgos evaluados.					
13	Se han definido lineamientos para efectuar seguimiento periódico a los controles desarrollados con respecto a los riesgos.					
<b>D3. Actividades del control</b>						
<b>Procedimiento de autorización y aprobación</b>						
14	Los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas han sido comunicados (escrito) a los responsables.					
<b>Segregación de funciones</b>						
15	Se efectúa rotación periódica del personal asignado en puestos susceptibles a riesgos de errores o fraude.					
<b>Evaluación costo – beneficio</b>						
16	El costo de los controles establecidos para las actividades de riesgo, está de acuerdo a los resultados esperados (beneficios).					
<b>Controles sobre el acceso a los recursos o archivos</b>						
17	Periódicamente se comparan los recursos asignados con los registros de la entidad (por ejemplo arqueos, inventarios u otros).					

<b>Evaluación del desempeño</b>						
18	La evaluación de desempeño se realiza en base a los planes organizacionales, involucrando a todo el personal.					
<b>D4. Información y comunicación</b>						
<b>Funciones y características de la información</b>						
19	La información Gerencial es seleccionada, analizada, evaluada y sintetizada para la toma de decisiones.					
<b>Información y responsabilidad</b>						
20	Los administrativos identifican las necesidades de información de todos los procesos y han implementado los controles necesarios en las áreas respectivas.					
<b>Calidad y suficiencia de la información</b>						
21	La información interna y externa que maneja la empresa es útil, oportuna y confiable en el desarrollo de sus actividades.					
<b>Comunicación interna</b>						
22	La administración mantiene actualizada a la Gerencia respecto al desempeño, desarrollo, riesgos, principales iniciativas y cualquier otro evento resultante.					
<b>Comunicación externa</b>						
23	La empresa cuenta con mecanismos y procedimientos adecuados para informar hacia el exterior sobre su gestión en el sector transporte.					
<b>Canales de comunicación</b>						
24	Se ha implementado alguna política que estandarice la óptima comunicación interna y externa; considerándose diversos tipos de comunicación como: memorando, paneles informativos.					
<b>D5. Supervisión</b>						
<b>Actividades de prevención y monitoreo</b>						
25	En el desarrollo de sus labores, se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente si éstas se efectúan de acuerdo con lo establecido, quedando evidencia de ello.					
<b>Seguimiento de resultados</b>						
26	Los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección.					
<b>Compromiso de mejoramiento</b>						
27	Se implementan las recomendaciones, producto de las autoevaluaciones realizadas.					

*Gracias por su tiempo.*

## Cuestionario

### Gestión Administrativa de la empresa Clase – A

Realizado por Morales (2018)  
Adaptado por Simón y Melón (2021)

#### ESTIMADO:

El presente cuestionario forma parte de una investigación académica, siendo la única finalidad obtener datos importantes para la investigación. La información es confidencial y reservada. Por los que anticipo mi reconocimiento.

#### DATOS GENERALES:

Sexo: (M) (F)

Edad: .....

Fecha: ...../...../2021

#### INSTRUCCIÓN.

Sírvase a leer las siguientes expresiones y responder de manera veraz, marcando con una "X" la respuesta que considere conveniente para usted, el cuestionario cuenta con un total de 24 ítems, los cuales son mostrados a continuación.

La escala de valoración será la de Likert:

- (1) Muy en desacuerdo.
- (2) En desacuerdo.
- (3) Indiferente.
- (4) De acuerdo.
- (5) Muy de acuerdo.

Si requiere mayor información sobre las preguntas del cuestionario consulte a los miembros del equipo de investigación para su orientación satisfactoria.

ÍTEMS		OPCIÓN DE RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
<b>D1. Planeación</b>						
<b>Procedimiento</b>						
1	Se planifica los procedimientos administrativos en función a los objetivos.					
2	Entre los procedimientos de planificación; se desarrollan estrategias, analizan y seleccionan las mejores alternativas para la toma de decisiones.					
<b>Participación</b>						
3	La planificación se realiza en forma conjunta, con los miembros de cada área.					
4	La planificación involucra la participación de todos los colaboradores.					
<b>Estrategias</b>						
5	Se establecen estrategias de mejora continua para cada área de la empresa.					
6	Las estrategias planteadas por la empresa son definidas por todas las áreas.					
<b>Presupuesto</b>						
7	Se realiza evaluación previa del presupuesto antes de planificar.					

8	Los objetivos planteados, se ajustan al presupuesto de la empresa.					
<b>D2. Organización</b>						
<b>Integración</b>						
9	Existe integración entre los miembros de cada área.					
10	La toma de decisiones se realiza en conjunto.					
<b>Estructura organizacional clara</b>						
11	Se especifica de forma clara y transparente la estructura organizativa de la empresa.					
12	Conoce las normas y políticas de la empresa.					
13	Están claramente definidas y delimitadas las responsabilidades.					
<b>Comunicación activa</b>						
14	Los equipos de trabajo son designados en consenso con los trabajadores.					
<b>D3. Dirección</b>						
<b>Liderazgo</b>						
15	El gerente dirige con liderazgo claro y conciliador.					
16	La dirección encamina los procesos administrativos en función a la misión y visión.					
<b>Valoración del trabajo</b>						
17	La dirección valora las capacidades de todos los trabajadores y funcionarios.					
<b>Motivación</b>						
18	La dirección promueve el logro de objetivos a corto plazo.					
<b>D4. Control</b>						
<b>Supervisión</b>						
19	Se realiza el control del desempeño del personal.					
20	Se realiza el control del desempeño del área administrativa.					
21	Existe control de los procedimientos internos de cada oficina o área.					
22	Existe un control del cumplimiento del reglamento interno de la empresa.					
23	Se realiza la supervisión continua a los trabajadores para el cumplimiento de objetivos de la empresa.					
<b>Retroalimentación</b>						
24	Se realiza la retroalimentación de los procesos para la mejora continua.					

*Gracias por su tiempo.*

## Anexo 2: Ficha técnica

<b>Nombre Original del instrumento:</b>	Control interno de la empresa Clase - A						
<b>Autor y año:</b>	Morales (2018)						
	Adaptado por Simón y Melón (2021)						
<b>Objetivo del instrumento:</b>	Realizar la recolección de datos por medio del cuestionario de escala Likert.						
<b>Usuarios:</b>	Todos los trabajadores administrativos de la empresa Clase – A.						
<b>Forma de Administración o Modo de aplicación:</b>	Presencial.						
<b>Validez:</b>  (Presentar la constancia de validación de expertos)							
<b>Confiabilidad:</b>  (Presentar los resultados estadísticos)	<p style="text-align: center;">Variable</p> <table style="margin-left: auto; margin-right: auto; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center; border-bottom: 1px solid black;"><b>Estadísticas de fiabilidad</b></th> </tr> <tr> <th style="text-align: center; border-bottom: 1px solid black;">Alfa de Cronbach</th> <th style="text-align: center; border-bottom: 1px solid black;">N de elementos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center; border-top: 1px solid black; border-bottom: 1px solid black;">0.871</td> <td style="text-align: center; border-top: 1px solid black; border-bottom: 1px solid black;">27</td> </tr> </tbody> </table>	<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		Alfa de Cronbach	N de elementos	0.871	27
<b>Estadísticas de fiabilidad</b>							
Alfa de Cronbach	N de elementos						
0.871	27						

<b>Nombre Original del instrumento:</b>	Gestión Administrativa de la empresa Clase – A						
<b>Autor y año:</b>	Morales (2018)						
	Simón y Melón (2021)						
<b>Objetivo del instrumento:</b>	Realizar la recolección de datos por medio del cuestionario de escala Likert.						
<b>Usuarios:</b>	Todos los trabajadores administrativos de la empresa Clase – A.						
<b>Forma de Administración o Modo de aplicación:</b>	Presencial.						
<b>Validez:</b>  (Presentar la constancia de validación de expertos)							
<b>Confiabilidad:</b>  (Presentar los resultados estadísticos)	<p style="text-align: center;">Variable</p> <table style="margin-left: auto; margin-right: auto; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center; border-top: 1px solid black; border-bottom: 1px solid black;"><b>Estadísticas de fiabilidad</b></th> </tr> <tr> <th style="text-align: center; border-bottom: 1px solid black;">Alfa de Cronbach</th> <th style="text-align: center; border-bottom: 1px solid black;">N de elementos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center; border-top: 1px solid black; border-bottom: 1px solid black;">0.958</td> <td style="text-align: center; border-top: 1px solid black; border-bottom: 1px solid black;">24</td> </tr> </tbody> </table>	<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		Alfa de Cronbach	N de elementos	0.958	24
<b>Estadísticas de fiabilidad</b>							
Alfa de Cronbach	N de elementos						
0.958	24						

### **Anexo 3. Validez de instrumentos**



## **UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI**

### **PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO**

**Estimado Validador: Mg. Maribel Mercedes Zamora Carranza**

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado:

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA CLASE – A**, diseñado por Yanela Liseth Simón Armas y Karen Estefany Melón Cruz, cuyo propósito es medir la relación entre variables “Control interno con la gestión administrativa”, el cual será aplicado a 6 administrativos de la empresa Clase A, por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

#### **EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA CLASE - A, TRUJILLO**

Tesis que será presentada a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, como requisito para obtener el Título Profesional de:

#### **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte



## UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

### JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

**Instrucciones:** Marque con una X en donde corresponde, que según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	COHERENCIA	
				SI	NO
Control Interno	Ambiente del control.	Filosofía de la dirección.	1	X	
			2	X	
		Integridad y valores éticos.	3	X	
		Administración estratégica.	4	X	
		Administración de los recursos.	5	X	
			6	X	
		Asignación de autoridad y responsabilidad.	7	X	
			8	X	
	Evaluación de Riesgos.	Identificación de riesgos.	9	X	
			10	X	
		Valoración de riesgos.	11	X	
		Respuesta al riesgo.	12	X	
			13	X	
	Actividades del control.	Procedimiento de autorización y aprobación.	14	X	
		Segregación de funciones.	15	X	
		Evaluación costo – beneficio.	16	X	
		Controles sobre el acceso a los recursos o archivos.	17	X	
		Evaluación del desempeño.	18	X	
	Información y comunicación.	Funciones y características de la información.	19	X	
		Información y responsabilidad.	20	X	
		Calidad y suficiencia de la información.	21	X	
		Comunicación interna.	22	X	
		Comunicación externa.	23	X	
		Canales de comunicación.	24	X	
	Supervisión.	Actividades de prevención y monitoreo.	25	X	
		Seguimiento de resultados.	26	X	
		Compromiso de mejoramiento.	27	X	



## UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

**Instrucciones de Evaluación de ítems:** Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que según su criterio, cumple cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

*MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado*

**Categorías a evaluar:** Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

Preguntas		Valoración					Observaciones
Nº	Ítems	MA	BA	A	PA	NA	
1	La dirección realiza políticas escritas, documentación y reuniones como apoyo al mantenimiento del control interno.	X					
2	Se toma decisiones oportunas ante cualquier desviación de resultados contables, dejando evidencia mediante actas.	X					
3	Se cuenta con un código de ética debidamente aprobado por la empresa, dándolo a conocer al personal de trabajo mediante reuniones.	X					
4	Los planes estratégicos, operativo y de contingencia se elaboran, conservan y actualizan según procedimiento documentado.	X					
5	Se cuenta con mecanismos, políticas y procedimientos adecuados para la selección, inducción, formación, capacitación y evaluación de personal.	X					
6	La escala remunerativa está en relación con el cargo, funciones y responsabilidades asignadas.	X					
7	Las autoridades están claramente definidas en los manuales, reglamentos u otros documentos normativos, siendo comunicados formalmente.	X					
8	Todo el personal conoce sus responsabilidades y actúa de acuerdo con los niveles de autoridad que le corresponden.	X					
9	Se han identificado los eventos negativos (riesgos) que pueden afectar el desarrollo diario de las actividades de la empresa.	X					
10	En la identificación de riesgos se ha tomado en consideración aspectos internos (dentro de la empresa) y externos (fuera de la empresa: sector o entorno).	X					
11	En el desarrollo de sus actividades se ha cuantificado el efecto que pueden ocasionar los riesgos identificados (impacto), registrando los riesgos hallados y el impacto que tendrá.	X					
12	Se establecen las acciones necesarias (controles) y estrategias para afrontar los riesgos evaluados.	X					
13	Se han definido lineamientos para efectuar seguimiento periódico a los controles desarrollados con respecto a los riesgos.	X					

14	Los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas han sido comunicados (escrito) a los responsables.	X					
15	Se efectúa rotación periódica del personal asignado en puestos susceptibles a riesgos de errores o fraude.	X					
16	El costo de los controles establecidos para las actividades de riesgo, está de acuerdo a los resultados esperados (beneficios).	X					
17	Periódicamente se comparan los recursos asignados con los registros de la entidad (por ejemplo arqueos, inventarios u otros).	X					
18	La evaluación de desempeño se realiza en base a los planes organizacionales, involucrando a todo el personal.	X					
19	La información Gerencial es seleccionada, analizada, evaluada y sintetizada para la toma de decisiones.	X					
20	Los administrativos identifican las necesidades de información de todos los procesos y han implementado los controles necesarios en las áreas respectivas.	X					
21	La información interna y externa que maneja la empresa es útil, oportuna y confiable en el desarrollo de sus actividades.	X					
22	La administración mantiene actualizada a la Gerencia respecto al desempeño, desarrollo, riesgos, principales iniciativas y cualquier otro evento resultante.	X					
23	La empresa cuenta con mecanismos y procedimientos adecuados para informar hacia el exterior sobre su gestión en el sector transporte.	X					
24	Se ha implementado alguna política que estandarice la óptima comunicación interna y externa; considerándose diversos tipos de comunicación como: memorando, paneles informativos.	X					
25	En el desarrollo de sus labores, se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente si éstas se efectúan de acuerdo con lo establecido, quedando evidencia de ello.	X					
26	Los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección.	X					
27	Se implementan las recomendaciones, producto de las autoevaluaciones realizadas.	X					
Total:		27					

Evaluado por: (Apellidos y Nombres) Mg. Zamora Carranza Maribel Mercedes

D.N.I.: 40921306

Fecha: 24/06/21

Firma: 



## UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Zamora Carranza Maribel Mercedes, con Documento Nacional de Identidad N° 40921306, de profesión Contador Público, grado académico de Maestra en Ciencias Económicas con mención en Auditoría, con código de colegiatura 02-5844, labor que ejerzo actualmente como Coordinadora del Programa de Estudios de Contabilidad, en la Universidad Católica de Trujillo – Benedicto XVI.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado “CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA CLASE – A”, cuyo propósito es medir la relación entre variables a los efectos de su aplicación a los administrativos de la empresa Clase A.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	X				
Amplitud del contenido a evaluar.	X				
Congruencia con los indicadores.	X				
Coherencia con las dimensiones.	X				

#### **Apreciación total:**

Muy adecuado ( X ) Bastante adecuado ( ) A= Adecuado ( ) PA= Poco Adecuado ( )  
No adecuado ( )

Trujillo, a los 24 días del mes de junio del 2021

Apellidos y nombres: Mg. Zamora Carranza Maribel Mercedes DNI: 40921306 Firma: 



## UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

### **PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO**

**Estimado Validador: Mg. Maribel Mercedes Zamora Carranza**

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado:

**CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA CLASE – A**, diseñado por Yanela Liseth Simón Armas y Karen Estefany Melón Cruz, cuyo propósito es medir la relación entre variables “Control interno con la gestión administrativa”, el cual será aplicado a 6 administrativos de la empresa Clase A, por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

#### **EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA CLASE - A, TRUJILLO**

Tesis que será presentada a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, como requisito para obtener el Título Profesional de:

#### **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte



## UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

### JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

**Instrucciones:** Marque con una X en donde corresponde, que según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	COHERENCIA	
				SI	NO
Gestión administrativa	Planeación.	Procedimiento.	1	X	
			2	X	
		Participación.	3	X	
			4	X	
		Estrategias.	5	X	
			6	X	
		Presupuesto.	7	X	
			8	X	
	Organización.	Integración.	9	X	
			10	X	
		Estructura organizacional clara.	11	X	
			12	X	
			13	X	
		Comunicación activa.	14	X	
	Dirección.	Liderazgo	15	X	
			16	X	
		Valoración del trabajo.	17	X	
		Motivación.	18	X	
	Control.	Supervisión.	19	X	
			20	X	
			21	X	
			22	X	
			23	X	
		Retroalimentación.	24	X	



## UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

**Instrucciones de Evaluación de ítems:** Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que según su criterio, cumple cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

*MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado*

**Categorías a evaluar:** Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

Preguntas		Valoración					Observaciones
N°	Ítems	MA	BA	A	PA	NA	
1	Se planifica los procedimientos administrativos en función a los objetivos.	X					
2	Entre los procedimientos de planificación; se desarrollan estrategias, analizan y seleccionan las mejores alternativas para la toma de decisiones.	X					
3	La planificación se realiza en forma conjunta, con los miembros de cada área.	X					
4	La planificación involucra la participación de todos los colaboradores.	X					
5	Se establecen estrategias de mejora continua para cada área de la empresa.	X					
6	Las estrategias planteadas por la empresa son definidas por todas las áreas.	X					
7	Se realiza evaluación previa del presupuesto antes de planificar.	X					
8	Los objetivos planteados, se ajustan al presupuesto de la empresa.	X					
9	Existe integración entre los miembros de cada área.	X					
10	La toma de decisiones se realiza en conjunto.	X					
11	Se especifica de forma clara y transparente la estructura organizativa de la empresa.	X					
12	Conoce las normas y políticas de la empresa.	X					
13	Están claramente definidas y delimitadas las responsabilidades.	X					
14	Los equipos de trabajo son designados en consenso con los trabajadores.	X					

15	El gerente dirige con liderazgo claro y conciliador.	X					
16	La dirección encamina los procesos administrativos en función a la misión y visión.	X					
17	La dirección valora las capacidades de todos los trabajadores y funcionarios.	X					
18	La dirección promueve el logro de objetivos a corto plazo.	X					
19	Se realiza el control del desempeño del personal.	X					
20	Se realiza el control del desempeño del área administrativa.	X					
21	Existe control de los procedimientos internos de cada oficina o área.	X					
22	Existe un control del cumplimiento del reglamento interno de la empresa.	X					
23	Se realiza la supervisión continua a los trabajadores para el cumplimiento de objetivos de la empresa.	X					
24	Se realiza la retroalimentación de los procesos para la mejora continua.	X					
Total:		24					

**Evaluado por: (Apellidos y Nombres)** Mg. Zamora Carranza Maribel Mercedes

**D.N.I.:** 40921306

**Fecha:** 24/06/21

**Firma:** 



## UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Zamora Carranza Maribel Mercedes, con Documento Nacional de Identidad N° 40921306, de profesión Contador Público, grado académico de Maestra en Ciencias Económicas con mención en Auditoría, con código de colegiatura **02-5844**, labor que ejerzo actualmente como Coordinadora del Programa de Estudios de Contabilidad, en la Universidad Católica de Trujillo – Benedicto XVI.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado “CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA CLASE – A”, cuyo propósito es medir la relación entre variables a los efectos de su aplicación a los administrativos de la empresa Clase A.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	X				
Amplitud del contenido a evaluar.	X				
Congruencia con los indicadores.	X				
Coherencia con las dimensiones.	X				

#### **Apreciación total:**

Muy adecuado ( X ) Bastante adecuado ( ) A= Adecuado ( ) PA= Poco Adecuado ( )  
No adecuado ( )

Trujillo, a los 24 días del mes de junio del 2021

Apellidos y nombres: Mg. Zamora Carranza Maribel Mercedes DNI: 40921306 Firma: 



## UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

### PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

**Estimado Validador: Mg. Edwin Rivas Rumiche**

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado:

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA CLASE – A**, diseñado por Yanela Liseth Simón Armas y Karen Estefany Melón Cruz, cuyo propósito es medir la relación entre variables “Control interno con la gestión administrativa”, el cual será aplicado a 6 administrativos de la empresa Clase A, por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

#### **EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA CLASE - A, TRUJILLO**

Tesis que será presentada a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, como requisito para obtener el Título Profesional de:

#### **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte



## UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

### JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

**Instrucciones:** Marque con una X en donde corresponde, que según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	COHERENCIA	
				SI	NO
Control Interno	Ambiente del control.	Filosofía de la dirección.	1	X	
			2	X	
		Integridad y valores éticos.	3	X	
		Administración estratégica.	4	X	
		Administración de los recursos.	5	X	
			6	X	
		Asignación de autoridad y responsabilidad.	7	X	
			8	X	
	Evaluación de Riesgos.	Identificación de riesgos.	9	X	
			10	X	
		Valoración de riesgos.	11	X	
		Respuesta al riesgo.	12	X	
	13		X		
	Actividades del control.	Procedimiento de autorización y aprobación.	14	X	
		Segregación de funciones.	15	X	
		Evaluación costo – beneficio.	16	X	
		Controles sobre el acceso a los recursos o archivos.	17	X	
		Evaluación del desempeño.	18	X	
	Información y comunicación.	Funciones y características de la información.	19	X	
		Información y responsabilidad.	20	X	
		Calidad y suficiencia de la información.	21	X	
		Comunicación interna.	22	X	
		Comunicación externa.	23	X	
		Canales de comunicación.	24	X	
	Supervisión.	Actividades de prevención y monitoreo.	25	X	
		Seguimiento de resultados.	26	X	
		Compromiso de mejoramiento.	27	X	



## UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

**Instrucciones de Evaluación de ítems:** Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que según su criterio, cumple cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

*MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado*

**Categorías a evaluar:** Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

Preguntas		Valoración					Observaciones
Nº	Ítems	MA	BA	A	PA	NA	
1	La dirección realiza políticas escritas, documentación y reuniones como apoyo al mantenimiento del control interno.	X					
2	Se toma decisiones oportunas ante cualquier desviación de resultados contables, dejando evidencia mediante actas.	X					
3	Se cuenta con un código de ética debidamente aprobado por la empresa, dándolo a conocer al personal de trabajo mediante reuniones.	X					
4	Los planes estratégicos, operativo y de contingencia se elaboran, conservan y actualizan según procedimiento documentado.	X					
5	Se cuenta con mecanismos, políticas y procedimientos adecuados para la selección, inducción, formación, capacitación y evaluación de personal.	X					
6	La escala remunerativa está en relación con el cargo, funciones y responsabilidades asignadas.	X					
7	Las autoridades están claramente definidas en los manuales, reglamentos u otros documentos normativos, siendo comunicados formalmente.	X					
8	Todo el personal conoce sus responsabilidades y actúa de acuerdo con los niveles de autoridad que le corresponden.	X					
9	Se han identificado los eventos negativos (riesgos) que pueden afectar el desarrollo diario de las actividades de la empresa.	X					
10	En la identificación de riesgos se ha tomado en consideración aspectos internos (dentro de la empresa) y externos (fuera de la empresa: sector o entorno).	X					
11	En el desarrollo de sus actividades se ha cuantificado el efecto que pueden ocasionar los riesgos identificados (impacto), registrando los riesgos hallados y el impacto que tendrá.	X					
12	Se establecen las acciones necesarias (controles) y estrategias para afrontar los riesgos evaluados.	X					
13	Se han definido lineamientos para efectuar seguimiento periódico a los controles desarrollados con respecto a los riesgos.	X					

14	Los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas han sido comunicados (escrito) a los responsables.	X					
15	Se efectúa rotación periódica del personal asignado en puestos susceptibles a riesgos de errores o fraude.	X					
16	El costo de los controles establecidos para las actividades de riesgo, está de acuerdo a los resultados esperados (beneficios).	X					
17	Periódicamente se comparan los recursos asignados con los registros de la entidad (por ejemplo arqueos, inventarios u otros).	X					
18	La evaluación de desempeño se realiza en base a los planes organizacionales, involucrando a todo el personal.	X					
19	La información Gerencial es seleccionada, analizada, evaluada y sintetizada para la toma de decisiones.	X					
20	Los administrativos identifican las necesidades de información de todos los procesos y han implementado los controles necesarios en las áreas respectivas.	X					
21	La información interna y externa que maneja la empresa es útil, oportuna y confiable en el desarrollo de sus actividades.	X					
22	La administración mantiene actualizada a la Gerencia respecto al desempeño, desarrollo, riesgos, principales iniciativas y cualquier otro evento resultante.	X					
23	La empresa cuenta con mecanismos y procedimientos adecuados para informar hacia el exterior sobre su gestión en el sector transporte.	X					
24	Se ha implementado alguna política que estandarice la óptima comunicación interna y externa; considerándose diversos tipos de comunicación como: memorando, paneles informativos.	X					
25	En el desarrollo de sus labores, se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente si éstas se efectúan de acuerdo con lo establecido, quedando evidencia de ello.	X					
26	Los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección.	X					
27	Se implementan las recomendaciones, producto de las autoevaluaciones realizadas.	X					
Total:							

**Evaluado por: (Apellidos y Nombres)** Mg. Rivas Runiche Edwin

**D.N.I.:** 02831833

**Fecha:** 27-06-2021

**Firma:** 



## UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Rivas Rumiche Edwin, con Documento Nacional de Identidad N° 02831833, de profesión Licenciado en Administración, grado académico de Magister En Gestión Del Talento Humano, con código de colegiatura **CLAD - 13915**, labor que ejerzo actualmente como Docente a tiempo parcial, en la Universidad Católica de Trujillo – Benedicto XVI.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado “CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA CLASE – A”, cuyo propósito es medir la relación entre variables a los efectos de su aplicación a los administrativos de la empresa Clase A.

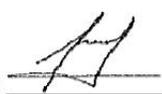
Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	X				
Amplitud del contenido a evaluar.	X				
Congruencia con los indicadores.	X				
Coherencia con las dimensiones.	X				

#### **Apreciación total:**

Muy adecuado (X) Bastante adecuado ( ) A= Adecuado ( ) PA= Poco Adecuado ( )  
No adecuado ( )

Trujillo, a los 27 días del mes de junio del 2021

Apellidos y nombres: Mg. Rivas Rumiche Edwin DNI: 02831833 Firma: 



## UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

### PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

**Estimado Validador: Mg. Edwin Rivas Rumiche**

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado:

**CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA CLASE – A**, diseñado por Yanela Liseth Simón Armas y Karen Estefany Melón Cruz, cuyo propósito es medir la relación entre variables “Control interno con la gestión administrativa”, el cual será aplicado a 6 administrativos de la empresa Clase A, por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

#### **EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA CLASE - A, TRUJILLO**

Tesis que será presentada a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, como requisito para obtener el Título Profesional de:

#### **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte



## UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

### JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

**Instrucciones:** Marque con una X en donde corresponde, que según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	COHERENCIA	
				SI	NO
Gestión administrativa	Planeación.	Procedimiento.	1	X	
			2	X	
		Participación.	3	X	
			4	X	
		Estrategias.	5	X	
			6	X	
		Presupuesto.	7	X	
			8	X	
	Organización.	Integración.	9	X	
			10	X	
		Estructura organizacional clara.	11	X	
			12	X	
			13	X	
		Comunicación activa.	14	X	
	Dirección.	Liderazgo	15	X	
			16	X	
		Valoración del trabajo.	17	X	
	Control.	Supervisión.	18	X	
			19	X	
			20	X	
			21	X	
			22	X	
		23	X		
		Retroalimentación.	24	X	



## UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

**Instrucciones de Evaluación de ítems:** Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que según su criterio, cumple cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

*MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado*

**Categorías a evaluar:** Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

Preguntas		Valoración					Observaciones
Nº	Ítems	MA	BA	A	PA	NA	
1	Se planifica los procedimientos administrativos en función a los objetivos.	X					
2	Entre los procedimientos de planificación; se desarrollan estrategias, analizan y seleccionan las mejores alternativas para la toma de decisiones.	X					
3	La planificación se realiza en forma conjunta, con los miembros de cada área.	X					
4	La planificación involucra la participación de todos los colaboradores.	X					
5	Se establecen estrategias de mejora continua para cada área de la empresa.	X					
6	Las estrategias planteadas por la empresa son definidas por todas las áreas.	X					
7	Se realiza evaluación previa del presupuesto antes de planificar.	X					
8	Los objetivos planteados, se ajustan al presupuesto de la empresa.	X					
9	Existe integración entre los miembros de cada área.	X					
10	La toma de decisiones se realiza en conjunto.	X					
11	Se especifica de forma clara y transparente la estructura organizativa de la empresa.	X					
12	Conoce las normas y políticas de la empresa.	X					
13	Están claramente definidas y delimitadas las responsabilidades.	X					
14	Los equipos de trabajo son designados en consenso con los trabajadores.	X					

15	El gerente dirige con liderazgo claro y conciliador.	X					
16	La dirección encamina los procesos administrativos en función a la misión y visión.	X					
17	La dirección valora las capacidades de todos los trabajadores y funcionarios.	X					
18	La dirección promueve el logro de objetivos a corto plazo.	X					
19	Se realiza el control del desempeño del personal.	X					
20	Se realiza el control del desempeño del área administrativa.	X					
21	Existe control de los procedimientos internos de cada oficina o área.	X					
22	Existe un control del cumplimiento del reglamento interno de la empresa.	X					
23	Se realiza la supervisión continua a los trabajadores para el cumplimiento de objetivos de la empresa.	X					
24	Se realiza la retroalimentación de los procesos para la mejora continua.	X					
Total:		X					

**Evaluado por: (Apellidos y Nombres)** Mg. Rivas Rumiche Edwin

**D.N.I.:** 02831833

**Fecha:** 27-06-2021

**Firma:** 



## UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Rivas Rumiche Edwin, con Documento Nacional de Identidad N° 02831833, de profesión Licenciado en Administración, grado académico de Magister En Gestión Del Talento Humano, con código de colegiatura **CLAD – 13915**, labor que ejerzo actualmente como Docente a tiempo parcial, en la Universidad Católica de Trujillo – Benedicto XVI.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado “CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA CLASE – A”, cuyo propósito es medir la relación entre variables a los efectos de su aplicación a los administrativos de la empresa Clase A.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	X				
Amplitud del contenido a evaluar.	X				
Congruencia con los indicadores.	X				
Coherencia con las dimensiones.	X				

#### **Apreciación total:**

Muy adecuado (X) Bastante adecuado ( ) A= Adecuado ( ) PA= Poco Adecuado ( )  
No adecuado ( )

Trujillo, a los 27 días del mes de junio del 2021

Apellidos y nombres: Mg. Rivas Rumiche Edwin DNI: 02831833 Firma: 



## UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

### PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

**Estimado Validador: Mg. Alicia Marilín Contreras Quiñones**

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado:

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA CLASE – A**, diseñado por Yanela Liseth Simón Armas y Karen Estefany Melón Cruz, cuyo propósito es medir la relación entre variables “Control interno con la gestión administrativa”, el cual será aplicado a 6 administrativos de la empresa Clase A, por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

#### **EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA CLASE - A, TRUJILLO**

Tesis que será presentada a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, como requisito para obtener el Título Profesional de:

#### **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte



## UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

### JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

**Instrucciones:** Marque con una X en donde corresponde, que según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	COHERENCIA	
				SI	NO
Control Interno	Ambiente del control.	Filosofía de la dirección.	1	X	
			2	X	
		Integridad y valores éticos.	3	X	
		Administración estratégica.	4	X	
		Administración de los recursos.	5	X	
			6	X	
		Asignación de autoridad y responsabilidad.	7	X	
			8	X	
	Evaluación de Riesgos.	Identificación de riesgos.	9	X	
			10	X	
		Valoración de riesgos.	11	X	
		Respuesta al riesgo.	12	X	
			13	X	
	Actividades del control.	Procedimiento de autorización y aprobación.	14	X	
		Segregación de funciones.	15	X	
		Evaluación costo – beneficio.	16	X	
		Controles sobre el acceso a los recursos o archivos.	17	X	
		Evaluación del desempeño.	18	X	
	Información y comunicación.	Funciones y características de la información.	19	X	
		Información y responsabilidad.	20	X	
		Calidad y suficiencia de la información.	21	X	
		Comunicación interna.	22	X	
		Comunicación externa.	23	X	
		Canales de comunicación.	24	X	
	Supervisión.	Actividades de prevención y monitoreo.	25	X	
		Seguimiento de resultados.	26	X	
		Compromiso de mejoramiento.	27	X	



## UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

**Instrucciones de Evaluación de ítems:** Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que según su criterio, cumple cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

*MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado*

**Categorías a evaluar:** Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

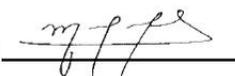
Preguntas		Valoración					Observaciones
Nº	Ítems	MA	BA	A	PA	NA	
1	La dirección realiza políticas escritas, documentación y reuniones como apoyo al mantenimiento del control interno.	X					
2	Se toma decisiones oportunas ante cualquier desviación de resultados contables, dejando evidencia mediante actas.	X					
3	Se cuenta con un código de ética debidamente aprobado por la empresa, dándolo a conocer al personal de trabajo mediante reuniones.	X					
4	Los planes estratégicos, operativo y de contingencia se elaboran, conservan y actualizan según procedimiento documentado.	X					
5	Se cuenta con mecanismos, políticas y procedimientos adecuados para la selección, inducción, formación, capacitación y evaluación de personal.	X					
6	La escala remunerativa está en relación con el cargo, funciones y responsabilidades asignadas.	X					
7	Las autoridades están claramente definidas en los manuales, reglamentos u otros documentos normativos, siendo comunicados formalmente.	X					
8	Todo el personal conoce sus responsabilidades y actúa de acuerdo con los niveles de autoridad que le corresponden.	X					
9	Se han identificado los eventos negativos (riesgos) que pueden afectar el desarrollo diario de las actividades de la empresa.	X					
10	En la identificación de riesgos se ha tomado en consideración aspectos internos (dentro de la empresa) y externos (fuera de la empresa: sector o entorno).	X					
11	En el desarrollo de sus actividades se ha cuantificado el efecto que pueden ocasionar los riesgos identificados (impacto), registrando los riesgos hallados y el impacto que tendrá.	X					
12	Se establecen las acciones necesarias (controles) y estrategias para afrontar los riesgos evaluados.	X					
13	Se han definido lineamientos para efectuar seguimiento periódico a los controles desarrollados con respecto a los riesgos.	X					

14	Los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas han sido comunicados (escrito) a los responsables.	X					
15	Se efectúa rotación periódica del personal asignado en puestos susceptibles a riesgos de errores o fraude.	X					
16	El costo de los controles establecidos para las actividades de riesgo, está de acuerdo a los resultados esperados (beneficios).	X					
17	Periódicamente se comparan los recursos asignados con los registros de la entidad (por ejemplo arqueos, inventarios u otros).	X					
18	La evaluación de desempeño se realiza en base a los planes organizacionales, involucrando a todo el personal.	X					
19	La información Gerencial es seleccionada, analizada, evaluada y sintetizada para la toma de decisiones.	X					
20	Los administrativos identifican las necesidades de información de todos los procesos y han implementado los controles necesarios en las áreas respectivas.	X					
21	La información interna y externa que maneja la empresa es útil, oportuna y confiable en el desarrollo de sus actividades.	X					
22	La administración mantiene actualizada a la Gerencia respecto al desempeño, desarrollo, riesgos, principales iniciativas y cualquier otro evento resultante.	X					
23	La empresa cuenta con mecanismos y procedimientos adecuados para informar hacia el exterior sobre su gestión en el sector transporte.	X					
24	Se ha implementado alguna política que estandarice la óptima comunicación interna y externa; considerándose diversos tipos de comunicación como: memorando, paneles informativos.	X					
25	En el desarrollo de sus labores, se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente si éstas se efectúan de acuerdo con lo establecido, quedando evidencia de ello.	X					
26	Los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección.	X					
27	Se implementan las recomendaciones, producto de las autoevaluaciones realizadas.	X					
Total:		27					

**Evaluado por: (Apellidos y Nombres)** Mg. Contreras Quiñones Alicia Marilin

**D.N.I.:** 18213322

**Fecha:** 24/06/21

**Firma:** 



## UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Contreras Quiñones Alicia Marilin, con Documento Nacional de Identidad N° 18213322, de profesión Contador Público, grado académico de Magister en Gestión Pública, con código de colegiatura 02-3402, labor que ejerzo actualmente como Docente Tiempo Completo, en la Universidad Católica de Trujillo – Benedicto XVI.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado “CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA CLASE – A”, cuyo propósito es medir la relación entre variables a los efectos de su aplicación a los administrativos de la empresa Clase A.

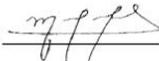
Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	X				
Amplitud del contenido a evaluar.	X				
Congruencia con los indicadores.	X				
Coherencia con las dimensiones.	X				

#### **Apreciación total:**

Muy adecuado ( X) Bastante adecuado ( ) A= Adecuado ( ) PA= Poco Adecuado ( )  
No adecuado ( )

Trujillo, a los 24 días del mes de junio del 2021

Apellidos y nombres: Mg. Contreras Quiñones Alicia Marilin DNI: 18213322 Firma: 



## **UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI**

### **PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO**

**Estimado Validador: Mg. Alicia Marilin Contreras Quiñones**

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado:

**CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA CLASE – A**, diseñado por Yanela Liseth Simón Armas y Karen Estefany Melón Cruz, cuyo propósito es medir la relación entre variables “Control interno con la gestión administrativa”, el cual será aplicado a 6 administrativos de la empresa Clase A, por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

#### **EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA CLASE - A, TRUJILLO**

Tesis que será presentada a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, como requisito para obtener el Título Profesional de:

#### **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte



## UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

### JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

**Instrucciones:** Marque con una X en donde corresponde, que según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	COHERENCIA	
				SI	NO
Gestión administrativa	Planeación.	Procedimiento.	1	X	
			2	X	
		Participación.	3	X	
			4	X	
		Estrategias.	5	X	
			6	X	
		Presupuesto.	7	X	
			8	X	
	Organización.	Integración.	9	X	
			10	X	
		Estructura organizacional clara.	11	X	
			12	X	
			13	X	
		14	X		
	Dirección.	Liderazgo	15	X	
			16	X	
		17	X		
		18	X		
	Control.	Supervisión.	19	X	
			20	X	
			21	X	
			22	X	
			23	X	
		24	X		



## UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

**Instrucciones de Evaluación de ítems:** Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que según su criterio, cumple cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

*MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado*

**Categorías a evaluar:** Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

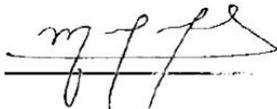
Preguntas		Valoración					Observaciones
Nº	Ítems	MA	BA	A	PA	NA	
1	Se planifica los procedimientos administrativos en función a los objetivos.	X					
2	Entre los procedimientos de planificación; se desarrollan estrategias, analizan y seleccionan las mejores alternativas para la toma de decisiones.	X					
3	La planificación se realiza en forma conjunta, con los miembros de cada área.	X					
4	La planificación involucra la participación de todos los colaboradores.	X					
5	Se establecen estrategias de mejora continua para cada área de la empresa.	X					
6	Las estrategias planteadas por la empresa son definidas por todas las áreas.	X					
7	Se realiza evaluación previa del presupuesto antes de planificar.	X					
8	Los objetivos planteados, se ajustan al presupuesto de la empresa.	X					
9	Existe integración entre los miembros de cada área.	X					
10	La toma de decisiones se realiza en conjunto.	X					
11	Se especifica de forma clara y transparente la estructura organizativa de la empresa.	X					
12	Conoce las normas y políticas de la empresa.	X					
13	Están claramente definidas y delimitadas las responsabilidades.	X					
14	Los equipos de trabajo son designados en consenso con los trabajadores.	X					

15	El gerente dirige con liderazgo claro y conciliador.	X					
16	La dirección encamina los procesos administrativos en función a la misión y visión.	X					
17	La dirección valora las capacidades de todos los trabajadores y funcionarios.	X					
18	La dirección promueve el logro de objetivos a corto plazo.	X					
19	Se realiza el control del desempeño del personal.	X					
20	Se realiza el control del desempeño del área administrativa.	X					
21	Existe control de los procedimientos internos de cada oficina o área.	X					
22	Existe un control del cumplimiento del reglamento interno de la empresa.	X					
23	Se realiza la supervisión continua a los trabajadores para el cumplimiento de objetivos de la empresa.	X					
24	Se realiza la retroalimentación de los procesos para la mejora continua.	X					
Total:							

**Evaluado por: (Apellidos y Nombres)** Mg. Contreras Quiñones Alicia Marilin

**D.N.I.:** 18213322

**Fecha:** 24 - 06 -2021

**Firma:** 



## UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Contreras Quiñones Alicia Marilin, con Documento Nacional de Identidad N° 18213322, de profesión Contador Público, grado académico de Magister en Gestión Pública, con código de colegiatura 02-3402, labor que ejerzo actualmente como Docente Tiempo Completo, en la Universidad Católica de Trujillo – Benedicto XVI.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado “CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA CLASE – A”, cuyo propósito es medir la relación entre variables a los efectos de su aplicación a los administrativos de la empresa Clase A.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	X				
Amplitud del contenido a evaluar.	X				
Congruencia con los indicadores.	X				
Coherencia con las dimensiones.	X				

#### **Apreciación total:**

Muy adecuado (X) Bastante adecuado ( ) A= Adecuado ( ) PA= Poco Adecuado ( )  
No adecuado ( )

Trujillo, a los 24 días del mes de junio del 2021

Apellidos y nombres: Mg. Contreras Quiñones Alicia Marilin DNI: 18213322 Firma: 

#### Anexo 4. Matriz de consistencia

TÍTULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
El control interno y la gestión administrativa en la empresa clase - A, Trujillo.	<p><b>Problema general</b></p> <p>¿De qué manera se relaciona el control interno con la gestión administrativa en la empresa Clase - A, Trujillo?</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p><b>Ha.</b> El control interno se relaciona significativamente con la gestión administrativa en la empresa Clase – A, Trujillo.</p> <p><b>Ho.</b> El control interno no se relaciona significativamente con la gestión administrativa en la empresa Clase – A, Trujillo.</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Evaluar de qué manera se relaciona el control interno con la gestión administrativa en la empresa Clase – A, Trujillo.</p>	V1. Control interno	<p>D1. Ambiente del control.</p> <p>D2. Evaluación de Riesgos.</p> <p>D3. Actividades del control.</p> <p>D4. Información y comunicación.</p> <p>D5. Supervisión.</p>	<p><b>Tipo:</b> Correlacional.</p> <p><b>Método:</b> Hipotético - deductivo</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo.</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental.</p>
	<p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cómo se relaciona el control interno con la dimensión planeación de la variable gestión administrativa en la empresa Clase – A, Trujillo?</p> <p>¿Cómo se relaciona el control interno con la dimensión organización de la variable gestión administrativa en la empresa Clase – A, Trujillo?</p>	<p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>El control interno se relaciona significativamente con la dimensión planeación de la variable gestión administrativa en la empresa Clase – A, Trujillo.</p> <p>El control interno se relaciona significativamente con la dimensión organización de la variable</p>	<p>Determinar cómo se relaciona el control interno con la dimensión planeación de la variable gestión administrativa en la empresa Clase – A, Trujillo.</p> <p>Determinar cómo se relaciona el control interno con la dimensión organización de la variable gestión administrativa en la</p>	V2. Gestión administrativa	<p>D1. Planeación.</p> <p>D2. Organización</p> <p>D3. Dirección.</p> <p>D4. Control.</p>	<p><b>Población y muestra:</b></p> <p><b>Población:</b> 6 administrativos</p> <p><b>Muestra:</b> 6 administrativos</p> <p><b>Muestreo:</b> No probabilístico por conveniencia.</p> <p><b>Técnica e instrumento de recolección de datos:</b></p>

	<p>¿Cómo se relaciona el control interno con la dimensión dirección de la variable gestión administrativa en la empresa Clase – A, Trujillo?</p> <p>¿Cómo se relaciona el control interno con la dimensión control de la variable gestión administrativa en la empresa Clase – A, Trujillo?</p>	<p>gestión administrativa en la empresa Clase – A, Trujillo.</p> <p>El control interno se relaciona significativamente con la dimensión dirección de la variable gestión administrativa en la empresa Clase – A, Trujillo.</p> <p>El control interno se relaciona significativamente con la dimensión control de la variable gestión administrativa en la empresa Clase – A, Trujillo.</p>	<p>empresa Clase – A, Trujillo.</p> <p>Determinar cómo se relaciona el control interno con la dimensión dirección de la variable gestión administrativa en la empresa Clase – A, Trujillo.</p> <p>Determinar cómo se relaciona el control interno con la dimensión control de la variable gestión administrativa en la empresa Clase – A, Trujillo.</p>			<p>La técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario.</p> <p><b>Método de análisis de investigación:</b></p> <p>Se realizó la interpretación de tablas descriptivas y prueba de normalidad; la cual permitió saber el tipo de prueba de hipótesis a emplear, y así conocer el grado de correlación que tienen ambas variables. Finalmente la interpretación del gráfico de regresión lineal permitió conocer el grado de influencia que existe entre las variables.</p>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## Anexo 5. Data de los instrumentos

### Control interno

n°	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	item 10	item 11	item 12	item 13	item 14	item 15	item 16
1	2	3	4	1	2	4	1	4	2	1	1	2	2	3	1	3
2	1	1	1	1	1	1	2	1	4	5	2	1	1	3	2	3
3	4	2	3	2	3	5	3	2	3	1	1	3	2	1	1	1
4	1	1	1	1	3	1	3	1	1	4	2	2	1	2	3	4
5	2	2	4	4	1	1	2	3	3	2	1	1	4	1	1	1
6	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	3	3	2	1	2

item 17	item 18	item 19	item 20	item 21	item 22	item 23	item 24	item 25	item 26	item 27	TOTAL	D1	D2	D3	D4	D5
1	3	1	1	4	1	1	2	1	2	1	54	21	8	11	10	4
3	1	3	2	3	1	2	1	3	2	5	56	9	13	12	12	10
2	5	1	1	2	5	1	3	2	1	1	61	24	10	10	13	4
1	1	3	2	1	3	2	3	2	5	3	57	12	10	11	14	10
2	5	1	2	4	2	1	1	1	1	4	57	19	11	10	11	6
1	1	3	1	2	1	3	1	4	3	1	47	10	11	7	11	8

## Gestión administrativa

n°	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	item 10	item 11	item 12	item 13	item 14	item 15	item 16	item 17	item 18
1	2	3	4	1	2	4	1	4	2	1	1	2	1	2	1	3	1	3
2	1	1	1	1	1	1	2	1	4	5	2	1	3	2	5	3	3	1
3	4	2	3	2	3	5	3	2	3	1	1	3	2	1	1	1	2	5
4	1	1	1	1	3	1	3	1	1	4	2	2	2	5	3	4	1	1
5	2	2	4	4	1	1	2	3	3	2	1	1	1	1	4	1	2	5
6	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	3	4	3	1	2	1	1

item 19	item 20	item 21	item 22	item 23	item 24	TOTAL	D1	D2	D3	D4
1	1	4	1	1	2	48	21	9	8	10
3	2	3	1	2	1	50	9	17	12	12
1	1	2	5	1	3	57	24	11	9	13
3	2	1	3	2	3	51	12	16	9	14
1	2	4	2	1	1	51	19	9	12	11
3	1	2	1	3	1	41	10	15	5	11

## Anexo 6. Fiabilidad de los instrumentos

Variable: Control Interno

### Fiabilidad

[ConjuntoDatos0]

### Escala: ALL VARIABLES

#### Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	6	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	6	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach <sup>a</sup>	N de elementos
,871	27

a. Confiabilidad alta.

Variable: Gestión administrativa

## Fiabilidad

[ConjuntoDatos0]

### Escala: ALL VARIABLES

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	6	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	6	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach <sup>a</sup>	N de elementos
,958	24

a. Confiabilidad alta