

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y**

**FINANCIERAS**



**CONTROL INTERNO Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN**

**ADMINISTRATIVA DE TRIPLEX INVERSIONES S.A.**

**DE LA CIUDAD DE LIMA, 2023**

**TESIS:**

**PRESENTADA POR:**

Bach. Enrique Javier Callisaya Pacco

**ASESOR:**

Dr. Ascención Américo Flores Flores

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**CONTADOR PÚBLICO CON MENCIÓN EN AUDITORÍA**

**TACNA – PERÚ**

**2024**

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo **Enrique Javier Callisaya Pacco**, en calidad de: Egresado de la Escuela Profesional de **Ciencias Contables y Financieras** de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, identificado con DNI **47792020** Soy autor de la tesis titulada: *Control Interno Y Su Relación Con La Gestión Administrativa De Triplex Inversiones S.A. De La Ciudad De Lima, 2023* , teniendo como asesor al *Dr. Ascención Américo Flores Flores*.

DECLARO BAJO JURAMENTO:

- Ser el único autor del texto entregado para obtener el **Título profesional de Contador Público Con mención en Auditoria**, y que tal texto no ha sido plagiado, ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
- Así mismo, declaro no haber trasgredido ninguna norma universitaria con respecto al plagio ni a las leyes establecidas que protegen la propiedad intelectual, como tal no atento contra derecho de terceros.
- Declaro, que la tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- Por último, declaro que para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real y soy conocedor (a) de las sanciones penales en caso de infringir las leyes del plagio y de falsa declaración, y que firmo la presente con pleno uso de mis facultades y asumiendo todas las responsabilidades de ella derivada.

Por lo expuesto, mediante la presente, asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar como causa del trabajo presentado, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que

encontrasen causa en el contenido de la tesis, libro o trabajo de investigación.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Tacna.

Tacna, 14 de marzo del 2024

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized, overlapping loops and lines, positioned above a horizontal line.

Bach. Enrique Javier Callisaya Pacco

DNI: 47792020

## **DEDICATORIA**

Deseo dedicar este trabajo fruto de mi esfuerzo, a Dios. Asimismo, a mis padres Estefa y Segundo, por su apoyo incondicional e impulsarme a ser mejor persona cada día. También se la dedico a mi amada esposa Giovana, por apoyarme siempre y a mi pequeña hija Anya.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi casa de estudios, la Universidad Privada de Tacna, a la Facultad de Ciencias Empresariales y a la Escuela de Ciencias Contables y Financieras, por acogerme durante los años de mi educación profesional.

Asimismo, mi gratitud a cada persona que aportó a este proyecto, especialmente a los docentes que ofrecieron sus contribuciones y valoraciones, ayudando de manera significativa a finalizar este.

## LISTA DE CONTENIDO

DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
LISTA DE TABLAS .....	ix
LISTA DE FIGURAS .....	x
RESUMEN .....	xi
ABSTRACT .....	xii
INTRODUCCIÓN .....	13
CAPÍTULO I .....	14
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	14
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....	14
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	16
1.2.1. <i>Problema Principal</i> .....	16
1.2.2. <i>Problema Secundario</i> .....	17
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	17
1.4. OBJETIVO .....	18
1.4.1. <i>Objetivo General</i> .....	18
1.4.2. <i>Objetivos Específicos</i> .....	18
CAPÍTULO II .....	19
MARCO TEÓRICO .....	19
2.1. ANTECEDENTES .....	19
2.1.1. <i>Internacionales</i> .....	19
2.1.2. <i>Nacionales</i> .....	19
2.1.3. <i>Locales</i> .....	20
2.2. BASES TEÓRICAS .....	21
2.2.1. <i>Control interno</i> .....	21
2.2.2. <i>Gestión administrativa</i> .....	25
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS .....	27

<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>29</b>
<b>METODOLOGÍA.....</b>	<b>29</b>
<b>3.1. HIPÓTESIS.....</b>	<b>29</b>
3.1.1. <i>Hipótesis General</i> .....	29
3.1.2. <i>Hipótesis Específicas</i> .....	29
<b>3.2. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....</b>	<b>30</b>
3.2.1. <i>Variable control interno</i> .....	30
3.2.2. <i>Variable gestión administrativa</i> .....	31
<b>3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>31</b>
<b>3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>31</b>
<b>3.5. NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>31</b>
<b>3.6. ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>32</b>
<b>3.7. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO.....</b>	<b>32</b>
3.7.1. <i>Población</i> .....	32
3.7.2. <i>Muestra</i> .....	32
<b>3.8. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....</b>	<b>33</b>
3.8.1. <i>Técnica</i> .....	33
3.8.2. <i>Instrumento</i> .....	33
<b>3.9. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO.....</b>	<b>33</b>
<b>3.10. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....</b>	<b>33</b>
<b>CAPÍTULO IV.....</b>	<b>34</b>
<b>RESULTADOS.....</b>	<b>34</b>
<b>4.1. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>34</b>
4.1.1. <i>Validación</i> .....	34
4.1.2. <i>Confiabilidad</i> .....	34
4.1.3. <i>Prueba de normalidad</i> .....	36
<b>4.2. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO.....</b>	<b>37</b>
4.2.1. <i>Análisis por variable y dimensiones</i> .....	37
<b>4.3. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS.....</b>	<b>48</b>
4.3.1. <i>Verificación de hipótesis específicas</i> .....	48
4.3.2. <i>Verificación de hipótesis general</i> .....	53

<b>CONCLUSIONES</b> .....	54
<b>SUGERENCIAS</b> .....	56
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	57
<b>APÉNDICE</b> .....	61
<b>APÉNDICE A: Matriz de consistencia</b> .....	61
<b>APÉNDICE B: Instrumento de investigación</b> .....	62
<b>APÉNDICE C: Validación de instrumento</b> .....	66



**LISTA DE TABLAS**

Tabla 1 Cuadro de operacionalización de control interno .....	30
Tabla 2 Gestión administrativa.....	31
Tabla 3 Validación de juicio de expertos .....	34
Tabla 4 Valores de Alfa de Cronbach .....	34
Tabla 5 Alfa de Cronbach del instrumento control interno.....	35
Tabla 6 Alfa de Cronbach de las dimensiones del control interno .....	35
Tabla 7 Alfa de Cronbach del cuestionario de gestión administrativa.....	35
Tabla 8 Alfa de Cronbach de las dimensiones de gestión administrativa .....	36
Tabla 9 Prueba de normalidad para el control interno y gestión administrativa.....	36
Tabla 10 Correlación de Pearson de ambiente de control y gestión administrativa.....	48
Tabla 11 Correlación de Pearson de evaluación de riesgos y gestión administrativa .....	49
Tabla 12 Correlación de Pearson de actividades de control y gestión administrativa.....	50
Tabla 13 Correlación de Pearson de información y comunicación y gestión administrativa .	51
Tabla 14 Correlación de Pearson de supervisión y monitoreo y gestión administrativa .....	52
Tabla 15 Correlación de Pearson de control interno y gestión administrativa .....	53

**LISTA DE FIGURAS**

Figura 1 Variable control interno .....	37
Figura 2 Dimensión ambiente de control .....	38
Figura 3 Dimensión evaluación de riesgos .....	39
Figura 4 Dimensión actividades de control .....	40
Figura 5 Dimensión información y comunicación .....	41
Figura 6 Dimensión supervisión y monitoreo.....	42
Figura 7 Variable gestión administrativa .....	43
Figura 8 Dimensión planificación.....	44
Figura 9 Dimensión organización.....	45
Figura 10 Dimensión dirección .....	46
Figura 11 Dimensión control.....	47

## RESUMEN

La presente investigación denominada “control interno y su relación con la gestión administrativa de Tríplex inversiones S.A. de la ciudad de Lima, 2023”.

Tuvo como objetivo general; determinar la relación entre el control interno y la gestión administrativa de Tríplex inversiones S.A. de la ciudad de Lima, 2023.

La investigación se llevó a cabo mediante una técnica cuantitativa básica con un diseño transversal correlacional y no experimental. Una muestra de 29 trabajadores participó en el estudio y cumplimentó cuestionarios en una escala de Likert para evaluar las variables del estudio.

Se descubrió una asociación favorable del 80,8% entre el control interno y la gestión administrativa, estadísticamente hablando.

***Palabras claves:*** Actividades de control, control interno, gestión administrativa, planificación.

## ABSTRACT

The present investigation called "internal control and its relationship with the administrative management of Tríp lex inversiones S.A. from the city of Lima, 2023".

It had as general objective; determine the relationship between internal control and administrative management of Tríp lex inversiones S.A. of the city of Lima, 2023.

The research was conducted using a basic quantitative technique with a correlational and non-experimental cross-sectional design. A sample of 29 workers participated in the study and completed questionnaires on a Likert scale to evaluate the study variables.

An 80.8% favorable association was discovered between internal control and administrative management, statistically speaking..

**Keywords:** Control activities, internal control, administrative management, planning.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se desarrolló con el objetivo de determinar la relación entre el control interno y la gestión administrativa de Triplex Inversiones S.A. de la ciudad de Lima, 2023

El control interno aporta a las empresas a lograr objetivos importantes, mantener y mejorar su desempeño operativo.

La gestión administrativa aporta a las empresas a organizarse y prepararse para la acción, pero primero piensa en todos los medios y procedimientos que son necesarios para lograr sus fines y minimizar los efectos negativos o problemas que puedan surgir dentro de la empresa.

Podremos apreciar en el capítulo I el planteamiento del problema comprendido por la descripción del problema, formulación del problema, justificación de la investigación y los objetivos. En el capítulo II veremos el marco teórico incluyendo los antecedentes tanto los internacionales, los nacionales y regionales, las bases teóricas de ambas variables y la definición de términos básicos. Así como en el capítulo III tenemos a las hipótesis, operacionalización de las variables, tipo, diseño, nivel y ámbito de investigación, así mismo la población y muestra, técnica e instrumento para la recolección de los datos. En el capítulo IV de resultados encontramos la validación, confiabilidad y prueba de normalidad del instrumento de investigación, el tratamiento estadístico y la verificación de hipótesis. Finalmente tenemos las conclusiones, sugerencias, referencias bibliográficas y los apéndices.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La empresa Triplex Inversiones S.A. de la ciudad de Lima presenta síntomas preocupantes con relación al uso del control interno en la gestión administrativa, donde observamos la falta de un Sistema Control Interno que permita a los colaboradores cumplir con los procedimientos de forma oportuna y correcta. Dicha carencia responde principalmente a las siguientes causas: la existencia de procesos muy largos en la emisión de pedidos de compra y servicio, no se registra de manera correcta el ingreso y salida de mercadería, las ordenes de producción no están sistematizadas, los comprobantes no se emiten de manera correcta, el área de contabilidad no cuenta con un software propio para los registros contables, falta de cooperación de las áreas involucradas para agilizar las compras a los proveedores, cabe mencionar que no se logra hacer cumplir con las entrega de obras en las fechas establecidas.

Ramos (2004) El control interno de las empresas se está convirtiendo en un elemento esencial de las organizaciones comerciales. Permite evaluar la eficiencia operativa, la eficacia, la veracidad de los peligros que se pueden dar dentro de la empresa y la realización de las leyes, normas y reglamentos.

También, Olivas, et al (2013) El control interno es cada vez más crucial en las organizaciones. Las organizaciones han visto las ventajas de implantar estructuras de control para garantizar que obtienen información precisa, protegen sus activos, mejoran la eficacia operativa y cumplen las leyes administrativas.

Así mismo Mendoza, et al (2018) El sistema de control interno es vital para la gestión de una empresa, ya que garantiza la obtención de los objetivos corporativos en la empresa y su vez ayuda a conseguir la difusión de la información de gestión a las partes adecuadas.

En la actualidad Frías (2020) Los estudios actuales muestran que los problemas han aumentado la preocupación de la dirección y el consejo de administración por su capacidad para evaluar el rendimiento operativo y prevenir el fraude en la empresa. Los directivos de las empresas deben garantizar la aplicación eficaz de sistemas sólidos de control interno.

La contraloría general de la república del Perú (2020) Propone que las ciudades incluyan una evaluación de los posibles riesgos para el acceso de los residentes a bienes y servicios en su estrategia de gestión de riesgos y desarrollen planes para minimizar el efecto de estos riesgos en caso de que se produzcan.

Para alcanzar sus objetivos, las entidades públicas deben adherirse al SCI, Definido como el compuesto colectivo de acciones, actividades, planes, reglas, regulaciones, documentos, organizaciones, procesos y técnicas, incluidas las actitudes de los funcionarios y empleados de cualquier agencia gubernamental.” (Municipalidad de San Isidro, 2020).

Mantilla (2013) “Con la ayuda del mecanismo de control interno, la organización pudo ofrecer una garantía razonable de que se cumplirían sus objetivos. El director administrativo, otros miembros del personal y el consejo de administración son responsables de llevarlo a cabo.

Falconi, et al (2019) La administración administrativa consiste en aplicar métodos para elaborar estrategias, organizar, dirigir, sincronizar y supervisar eficazmente los recursos de una organización para alcanzar sus objetivos.

Toda organización, sin importar si es privada o pública, logra un desempeño eficiente según el nivel de sistematización de sus actividades y esto lo acerca al cumplimiento de los objetivos organizacionales, por lo que corresponde al éxito como organización y satisfacción de sus usuarios

La empresa Triplex Inversiones S.A. de la ciudad de Lima presenta síntomas preocupantes con relación al uso del control interno en la gestión administrativa, donde observamos la falta de un Sistema Control Interno que permita a los colaboradores cumplir con los procedimientos de forma oportuna y correcta. Dicha carencia responde principalmente a las siguientes causas: la existencia de procesos muy largos en la emisión de pedidos de compra y servicio, no se registra de manera correcta el ingreso y salida de mercadería, las ordenes de producción no están sistematizadas, los comprobantes no se emiten de manera correcta, el área de contabilidad no cuenta con un software propio para los registros contables, falta de cooperación de las áreas involucradas para agilizar las compras a los proveedores, cabe mencionar que no se logra hacer cumplir con las entrega de obras en las fechas establecidas.

Es por ello que, ante la problemática evidenciada, la presente investigación tiene como propósito principal determinar la relación entre el control interno y la gestión administrativa de Triplex Inversiones S.A. de la ciudad de Lima, 2023.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### ***1.2.1. Problema Principal***

¿Cuál es la relación del control interno con la gestión administrativa de Triplex Inversiones S.A. de la ciudad de Lima, 2023?



### **1.2.2. Problema Secundario**

- a) ¿Cuál es la relación del ambiente de control con la gestión administrativa de Triplex Inversiones S.A. de la ciudad de Lima, 2023?
- b) ¿Cuál es la relación de la evaluación de riesgos con la gestión administrativa de Triplex Inversiones S.A. de la ciudad de Lima, 2023?
- c) ¿Cuál es la relación de las actividades de control con la gestión administrativa de Triplex Inversiones S.A. de la ciudad de Lima, 2023?
- d) ¿Cuál es la relación de la información y comunicación con la gestión administrativa de Triplex Inversiones S.A. de la ciudad de Lima, 2023?
- e) ¿Cuál es la relación de la supervisión y monitoreo con la gestión administrativa de Triplex Inversiones S.A. de la ciudad de Lima, 2023?

### **1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

Ñaupas, et al (2014) La puntualización de conocimiento se puede ubicar en las siguientes áreas como son los ámbitos teóricos, metodológicos y sociales.

**Justificación Teórica:** Aunque este estudio proporcionará un contexto valioso para futuras investigaciones, los datos que aquí se presentan funcionarán como modelo teórico para cuestionar las conclusiones de investigaciones anteriores.

**Justificación Metodológica:** Otras investigaciones sobre un tema relacionado podrían beneficiarse de las herramientas empleadas en este estudio.

**Justificación Social:** Los expertos en este campo podrán utilizar los resultados para comprender mejor el papel del control interno en la gestión administrativa de Triplex Inversiones S.A. en Lima.

## **1.4. OBJETIVO**

### ***1.4.1. Objetivo General***

Determinar la relación del control interno con la gestión administrativa de Triplex Inversiones S.A. de la ciudad de Lima, 2023.

### ***1.4.2. Objetivos Específicos***

- a) Determinar la relación del ambiente de control con la gestión administrativa de Triplex Inversiones S.A. de la ciudad de Lima, 2023.
- b) Determinar la relación de la evaluación de riesgos con la gestión administrativa de Triplex Inversiones S.A. de la ciudad de Lima, 2023.
- c) Determinar la relación de las actividades de control con la gestión administrativa de Triplex Inversiones S.A. de la ciudad de Lima, 2023.
- d) Determinar la relación de la información y comunicación con la gestión administrativa de Triplex Inversiones S.A. de la ciudad de Lima, 2023.
- e) Determinar la relación de la supervisión y monitoreo con la gestión administrativa de Triplex Inversiones S.A. de la ciudad de Lima, 2023.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES

##### *2.1.1. Internacionales*

Morales (2018) en su tesis de postgrado con el título “control interno y gestión administrativa en el municipio campamento, Colombia. que se propusieron determinar en 2018 en el campamento del municipio colombiano la correlación entre la gestión administrativa y el control interno La investigación incluyó metodologías experimentales, cuantitativas y correlacionales. Participaron en el estudio 70 trabajadores, a cada uno de los cuales se entregó un cuestionario. Las conclusiones del estudio muestran una sólida correlación entre la gestión de los campamentos y el control interno.

Balla y López (2018) en su tesis de pregrado con el título “Eficacia del control administrativo en las empresas ecuatorianas. Para mejorar la administración de las tareas administrativas, queremos definir y dilucidar el papel del control interno en las empresas radicadas en Ecuador. Para seleccionar y adjuntar toda la información se utilizaron sistemas con procedimientos de investigación documental, como la lección y la valorización de materiales. En cuanto a la investigación, se aconseja a las organizaciones que apliquen medidas de control interno con independencia de su entorno operativo.

##### *2.1.2. Nacionales*

Alvarado (2018) en su tesis de postgrado con el título “control interno y gestión administrativa según el personal del Ministerio Público, Lima, 2018. El propósito fue precisar la correlación entre el control interno y la gestión administrativa vista por los servidores del Ministerio Público de Lima en el año 2018.

El estudio es de naturaleza fundamental, de alcance correlacional y carece de un diseño experimental. Participaron 120 trabajadores del Ministerio Público en una encuesta validada durante la protesta. La investigación identifica una correlación distinta e importante entre el control interno y la gestión administrativa.”.

Flores (2019) en su tesis de pregrado con el título “el control interno y su incidencia en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Morropón, Chulucanas, 2019. La administración administrativa 2019 de la Municipalidad Provincial de Morropón, Chulucanas, buscó conocer el efecto del control interno. La investigación fue observacional, cuantitativa y se centró en las correlaciones. En cuanto a su despliegue, participan veinte trabajadores de los departamentos de unidades de atención al público, registro civil y externo, transporte y subgerencia de aire acondicionado de contenedores. Para medir ambos aspectos se utilizó una encuesta. El plan de mandato en el 2019 en la Municipalidad Provincial de Morropón, Chulucanas incluye el control interno, como lo señala al final de la investigación. 2019

### ***2.1.3. Locales***

Caljaro (2016) en su tesis con el título “El control interno en el área de tesorería y la gestión administrativa de las municipalidades distritales de la provincia y departamento de Tacna año 2011. Evaluar el control interno de tesorería 2011 en la gestión administrativa de los distritos y municipalidades de la provincia de Tacna. Esta investigación utilizó un enfoque no experimental y empleó métodos correlacionales y de encuesta. Esta investigación basada en encuestas emplea a 80 prestadores de servicios administrativos como muestra para su diseño transversal. El estudio descubrió que las principales ciudades de la provincia de Tacna experimentaron cierto nivel de mejora en la administración administrativa, en particular en la supervisión interna del sector Hacienda.

Chochabot (2017) en su tesis con el título “Sistema de control interno y su relación con el sistema integrado de gestión administrativa en la dirección del ministerio de transportes y comunicaciones de Tacna,2016. En el 2016, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones de Tacna busca conocer el vínculo entre el sistema de control interno y el sistema integrado de gestión administrativa. El enfoque de investigación utilizado fue aplicado y correlacional, no experimental. El estudio incluyó una población de 20 trabajadores, con datos recogidos por un cuestionario en lugar de un proceso de muestreo. La investigación muestra una correlación entre el sistema integrado de gestión administrativa de la Secretaría de Transportes de Tacna y el sistema de control interno.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### ***2.2.1. Control interno***

#### **2.2.1.1. Definición**

Lara (2010) “Este programa tiene por objeto garantizar que la institución asegure la preservación de los recursos y la realización del trabajo conforme a las normas y procedimientos de la dirección.”.

Mantilla (2013) El control interno es una técnica utilizada por el comite de administración, el director administrativo y otros expertos de una empresa para garantizar que se cumplen eficazmente las metas trazadas de la empresa.

Capotes (2001), El control interno abarca toda la documentación que posee una empresa a efectos de auditoría para mantener una supervisión adecuada de sus operaciones. Incluye el plan organizativo de la empresa y las medidas elegidas tienen por objeto salvaguardar los intereses, mantener la corrección de los datos contables, mejorar la eficacia operativa y respetar los principios de gestión.

### ***Importancia***

Por otro lado, Estrada (2010) El usuario afirma que la implantación y el establecimiento de un sistema de control interno ofrece varias ventajas a la organización y favorece la aplicación de estrategias para alcanzar sus objetivos. Seguidamente se mencionan las ventajas principales:

1. La cultura de monitoreo promueve el incremento de las funciones corporativas y optimiza su rendimiento.
2. Un control interno eficaz desempeña un papel importante en la mejora de la gestión al aportar ventajas a la administración de la organización en los distintos niveles, procedimientos, subprocesos y actividades en los que se utiliza para un mejor desempeño.
3. El control interno ayuda a respaldar la fiabilidad de los informes financieros que existen en las entidades y a su vez garantiza cumplimiento de las normas como también reglamentos, evitando daños a la reputación y otros resultados negativos.
4. El control interno mejora la capacidad de una organización para alcanzar sus objetivos de rendimiento y rentabilidad, al tiempo que la protege contra la pérdida de insumos.
5. El control interno contribuye a respaldar la confiabilidad los informes financieros que se dan en una entidad y asegura que la entidad se adhiera a las normativas y leyes vigentes, previniendo así la pérdida de reputación y otras repercusiones adversas.

### 2.2.1.2. Dimensiones

Coso (2013), De acuerdo con el informe COSO el Sistema Control Interno está integrado por cinco componentes principales que interactúan entre sí aportando cada uno de ellos elementos y principios imprescindibles para el correcto funcionamiento y estabilidad del sistema en general.

#### a) Ambiente de control

Escalante (2014) Un entorno de control eficaz garantiza que las empresas puedan llevar a cabo correctamente sus operaciones, utilizar adecuadamente los recursos, evitar el uso ilegal y ejecutar y registrar eficazmente las transacciones. El resultado es un estado financiero que refleja fielmente el escenario económico y financiero de la entidad. Se sugieren las indicaciones siguientes:

- Honradez
- Principios morales
- Filosofía y enfoque operacional
- Capacidad profesional
- Estructura organizacional
- Consejo de administración
- Comité de auditoría
- Formulación de metas
- Generales
- Formulación de metas específicas por actividad

**b) Evaluación de riesgos**

Rodríguez, et al (2013), indican que el registro de riesgos es crucial en la gestión financiera debido a la complejidad y la globalización de las organizaciones, lo que exige prepararse para los malos escenarios. Se sugieren las siguientes indicaciones:

- Detección y análisis de riesgos
- Administración de cambios
- Evaluaciones realizadas por el gerente encargado del área de dirección general

**c) Actividades de control**

Castañera (2014) Explica los procedimientos y directrices necesarios para llevar a cabo actividades destinadas a hacer cumplir la normativa y garantizar el cumplimiento de las medidas para disminuir todos los peligros que puedan afectar a la entidad. Los controles organizativos son aplicados a todos los grados y sectores funcionales, incluidos los procedimientos de aprobación y autorización, los proyectos tecnológicos, los programas y los protocolos de denuncia de irregularidades. Se sugieren las siguientes indicaciones:

- Administración específica de tareas por actividad
- Tratamiento de datos
- Métricas de desempeño
- Medidas de seguridad física
- División de responsabilidades

**d) Información y comunicación**

Gómez, et al (2013) Da a conocer que es necesario recopilar, examinar y compartir la información pertinente de manera que permita a cada sector realizar sus tareas con eficacia y garantice que todas las personas puedan hacer lo mismo.



La comunicación es esencial en los sistemas de información de la organización, lo que hace necesaria la participación humana en las decisiones de administración y monitoreo. Se recomiendan las sugerencias siguientes:

- Datos financieros
- Tecnologías de la información
- Medidas de protección y restricción de acceso
- Actualizaciones y personalizaciones de programas informáticos
- Despliegue y creación de aplicaciones informáticas

#### e) **Supervisión y monitoreo**

Rebaza y Santos (2015) subrayan que un sistema de control interno no garantiza por sí mismo una administración eficaz y eficiente, registros financieros exactos y fiables, ni la evitación de fallos, engaños o anomalías. Se proponen las siguientes recomendaciones:

- Vigilancia constante y exámenes específicos
- Detección y difusión de fallos en el control interno
- Análisis y divulgación de hallazgos
- Jerarquización y transmisión de conclusiones.

### **2.2.2. Gestión administrativa**

#### **2.2.2.1. Definición**

Falconi, et al (2019) La gestión es una serie de operaciones encaminadas a supervisar con eficacia y éxito los bienes con los que cuenta la entidad para alcanzar sus metas mediante la planificación, organización, dirección, coordinación y regulación.

Quiroa (2020), La administración administrativa consiste en coordinar tareas y operaciones para optimizar el uso de los recursos de una empresa.

Todas estas acciones se llevan a cabo para alcanzar determinados objetivos y alcanzar las metas trazadas por la entidad.

González, et al (2020), La administración administrativa supervisa a los gerentes que controlan las actividades organizacionales, garantizan la utilización adecuada de los bienes que cuenta la entidad y mantienen un buen flujo de información.

#### **2.2.2.2. Etapas del control administrativo**

Melgarejo (2017) indica que en las entidades el control administrativo presenta 04 fases:

1. El primer paso para gobernar cualquier cosa es establecer criterios de rendimiento. Las normas sirven como puntos de referencia, cuantitativos o cualitativos, para evaluar la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos.
2. Para evaluar las operaciones actuales es necesario reconocer la actividad de gestión y su ejecución sin emitir juicios ni expresar opiniones. En su lugar, concéntrese en recopilar hechos y pruebas reales del evento experimental.
3. Evaluar el desempeño actual frente a los puntos de referencia anticipados. Actualmente se están realizando cálculos para comparar el avance real con el plan inicial. Ayuda a determinar la eficacia o ineficacia del trabajo administrativo. Evaluar si se han alcanzado los objetivos de ingresos previstos, valorar la eficacia de la ejecución y examinar las causas que han llevado al éxito o al fracaso.
4. Determinar el curso de acción a tomar. El propósito es recomendar pasos correctivos en caso de fallas. Si el desempeño hubiera sido ideal, el énfasis debería estar en obtener un mayor rendimiento en el futuro.

### 2.2.2.3. Dimensiones

Tasa (2021), El autor sugiere cuatro características esenciales para evaluar la gestión administrativa de una organización: planificación, organización, dirección y control.

1. **Planificación:** Delinear los objetivos de la entidad y proponer estrategias para alcanzarlos.
2. **Organización:** Se refiere a la técnica de asignar deberes y bienes entre los trabajadores de una entidad de forma justa con el fin de garantizar que se utilizan con éxito para cumplir los objetivos definidos.
3. **Dirección:** Implica supervisar y alentar a los empleados a ejecutar tareas predeterminadas.
4. **Control:** La persona que supervisa el proceso garantiza que las acciones se ejecuten de acuerdo con la estrategia.

## 2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

### A. Evaluación del desempeño actual

La conducta administrativa debe ser reconocida y examinada objetivamente sin formarse un juicio ni expresar una opinión. Es esencial obtener datos precisos y pruebas genuinas del evento experimental. (Malgarejo, 2017).

### B. Importaciones

Las importaciones son productos y servicios extranjeros comprados por personas de una nación. Pueden transportarse por barco, correo o llevarse en el equipaje durante un viaje aéreo. Los bienes fabricados en una nación extranjera y vendidos a consumidores locales se consideran importaciones. (Adex, 2023).

**C. Gestión del cambio**

La gestión del cambio organizativo, a menudo conocida como gestión del cambio, se centra en garantizar que los trabajadores de una empresa tengan una experiencia positiva en los momentos de transición y expansión organizativa. (Zendesk, 2023).

**D. Competencia laboral**

Las competencias laborales son los conocimientos, destrezas y habilidades específicos que posee una persona para desempeñar con éxito un determinado puesto de trabajo. (Cetys, 2021).

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

#### 3.1. HIPÓTESIS

##### 3.1.1. *Hipótesis General*

Existe relación entre el control interno y la gestión administrativa de Triplex Inversiones S.A. de la ciudad de Lima, 2023.

##### 3.1.2. *Hipótesis Específicas*

- a) Existe relación entre el ambiente de control y la gestión administrativa de Triplex Inversiones S.A. de la ciudad de Lima, 2023.
- b) Existe relación entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa de Triplex Inversiones S.A. de la ciudad de Lima, 2023.
- c) Existe relación entre las actividades de control y la gestión administrativa de Triplex Inversiones S.A. de la ciudad de Lima, 2023.
- d) Existe relación entre la información y comunicación y la gestión administrativa de Triplex Inversiones S.A. de la ciudad de Lima, 2023.
- e) Existe relación entre la supervisión y monitoreo y la gestión administrativa de Triplex Inversiones S.A. de la ciudad de Lima, 2023.

## 3.2. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### 3.2.1. Variable control interno

**Tabla 1**

*Cuadro de operacionalización de control interno*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Ambiente de control	Integridad	1 al 11	Ordinal
	Valores éticos		
	Filosofía y el estilo de las operaciones		
	Competencia personal		
	Estructura orgánica		
	Junta de directores		
	Comité de auditoría		
	Diseño de objetivos globales		
Evaluación de riesgos	Diseño de objetivos por actividad	12 al 19	Ordinal
	Identificación de análisis de riesgo		
	Gestión de cambio		
	Revisiones efectuadas por el director ejecutivo		
Actividades de control	Gestión directa de funciones por actividad	20 al 27	Ordinal
	Proceso de información		
	Indicadores de rendimiento		
	Controles físicos		
Información y comunicación	Segregación de funciones	28 al 32	Ordinal
	Información financiera		
	Tecnología de información		
	Controles de seguridad y acceso		
	Mejoras y actualización de software a medida		
Supervisión y monitoreo	Implementación y desarrollo de software	33 al 36	Ordinal
	Monitoreo continuo y evaluaciones puntuales		
	Identificación y comunicación de deficiencias de control interno		
	Evaluación y reporte de resultados		
	Priorización y comunicación de resultados		

*Nota.* Operacionalización de variables de control interno, dimensiones e indicadores

### 3.2.2. Variable gestión administrativa

**Tabla 2**

*Gestión administrativa*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Planeación	Ejecución de los planes y presupuestos.	1 al 10	Ordinal
Organización	Ejecución de actividades. Numero de procesos/Ejecución. Eficiencia y eficacia en los procesos.	11 al 16	Ordinal
Dirección	Indicadores de evaluación económica – Financiera. Cumplimiento de metas/ formulación de metas. Auditoria contable. Auditoria financiera.	17 al 20	Ordinal
Control	Ejecución de actividades/ acciones. Retroalimentación de planes y programas.	21 al 25	Ordinal

*Nota.* Operacionalización de variables de la gestión administrativa, dimensiones e indicadores

### 3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Se trata de un diseño de investigación básica y cuantitativo que utiliza una metodología objetiva, inferencial, deductiva y orientada en los resultados. (Monje Alvares, 2011).

### 3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La técnica del estudio es no experimental, con factores no alterados ni regulados, limitándose al seguimiento de los sucesos en su entorno natural. El estudio es transversal, ya que los datos se recogieron en un momento determinado.

### 3.5. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación se clasifica como estudio correlacional, ya que examina la fuerza de la relación entre muchas variables. (Arias, 2012).

### **3.6. ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN**

En Lima, Perú, en 2023, los 29 empleados de Tríplex Inversiones S.A. fueron los sujetos de los instrumentos de estudio.

### **3.7. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO**

#### ***3.7.1. Población***

La población estuvo conformada por 29 trabajadores de Triplex Inversiones S.A. de la ciudad de Lima, 2023.

De los cuales esta población está conformada por 10 trabajadores del área de producción, 5 trabajadores del área de ventas, 6 trabajadores del área de almacenamiento y embalaje, 3 trabajadores del área de distribucional local, 2 trabajadores del área de administración, 1 trabajador del área de informática y 2 trabajadores del área de contabilidad.

#### ***3.7.2. Muestra***

Trabajamos sobre la base de un censo, lo que significa que tenemos en cuenta a toda la población, por lo que no era necesario calcular una muestra



### **3.8. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **3.8.1. Técnica**

Debido a la escasez de recursos necesarios, la utilidad percibida y la facilidad de recopilación de datos, el estudio optó por emplear una encuesta como método de recopilación de datos.

#### **3.8.2. Instrumento**

Para la recolección de los datos de la investigación se aplicará un cuestionario basado en metodologías teóricas.

### **3.9. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

Los instrumentos de gestión administrativa y control interno se verificaron mediante el criterio de expertos, que incluyó a tres expertos en la materia. Se evaluó la fiabilidad de los instrumentos mediante el alfa de Cronbach del programa informático SPSS.

La herramienta de medición del control interno consta de 36 preguntas politómicas calificadas en una escala de Likert que va de 1 a 5, donde 1 representa "nunca", 2 "casi nunca", 3 "a veces", 4 "casi siempre" y 5 "siempre".

La herramienta de evaluación de la gestión administrativa consta de 25 preguntas politómicas calificadas en una escala de Likert que va de 1 a 5. La escala incluye opciones como "totalmente en desacuerdo", "en desacuerdo", "ni de acuerdo ni en desacuerdo", "de acuerdo" y "totalmente de acuerdo".

### **3.10. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

El análisis de los datos de la investigación se ejecutó a través del software informático IBM SPSS Statistics v.25.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

##### 4.1.1. Validación

Para estipular la validez de contenido del instrumento, tres expertos en la materia aportaron sus dictámenes periciales.

**Tabla 3**

*Validación de juicio de expertos*

N°	Grado de Estudio	Experto	Opinión
Experto 1	Maestro	Rene Vásquez Cota	Favorable
Experto 2	Maestro	Minelly Martinez Peñaloza	Favorable
Experto 3	Maestro	Ruben Jaime Huancapaza Cora	Favorable

##### 4.1.2. Confiabilidad

Se realizó un análisis de fiabilidad mediante el método alfa de Cronbach..

**Tabla 4**

*Valores de Alfa de Cronbach*

Alfa de Cronbach	Consistencia interna
0.9 – 1	Excelente
0.8 – 0.9	Bueno
0.7 – 0.8	Aceptable
0.6 – 0.7	Cuestionable
0.5 - 0.6	Pobre
0 - 0.5	Inaceptable

*Nota.* Adaptado por (Pérez, 2022)

## **Análisis de confiabilidad de la variable Control interno**

**Tabla 5**

*Alfa de Cronbach del instrumento control interno*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.909	36

*Nota.* Cuando el cuestionario de control interno muestra una coherencia positiva, puede observarse una fiabilidad de 0,909.

**Tabla 6**

*Alfa de Cronbach de las dimensiones del control interno*

Dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
Ambiente de control	0.833	11
Evaluación de riesgos	0.879	8
Actividades de control	0.906	8
Información y comunicación	0.793	5
Supervisión y monitoreo	0.750	4

*Nota.* Cuando los aspectos del control interno son sistemáticamente favorables, obtenemos una fiabilidad superior a 0,750.

## **Análisis de confiabilidad de la variable gestión administrativa**

**Tabla 7**

*Alfa de Cronbach del cuestionario de gestión administrativa*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.945	25

*Nota.* Teniendo en cuenta la buena coherencia del cuestionario de gestión administrativa, se observa una fiabilidad de 0,945.

**Tabla 8***Alfa de Cronbach de las dimensiones de gestión administrativa*

Dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
Planeación	0.883	10
Organización	0.902	6
Dirección	0.814	4
Control	0.911	5

**Nota.** Cuando las características de la gestión administrativa son positivamente coherentes, se muestra una fiabilidad superior a 0,800.

#### 4.1.3. Prueba de normalidad

Los resultados se consideran normales si superan la prueba de normalidad.

Ho: Sig. > 0.05: Los datos siguen una distribución normal

H1: Sig. < 0.05: Los datos no siguen una distribución normal

**Tabla 9***Prueba de normalidad para el control interno y gestión administrativa*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Control interno	0.177	29	0.021	0.939	29	0.094
Gestión administrativa	0.135	29	0.187	0.916	29	0.025

a. Corrección de significación de Lilliefors

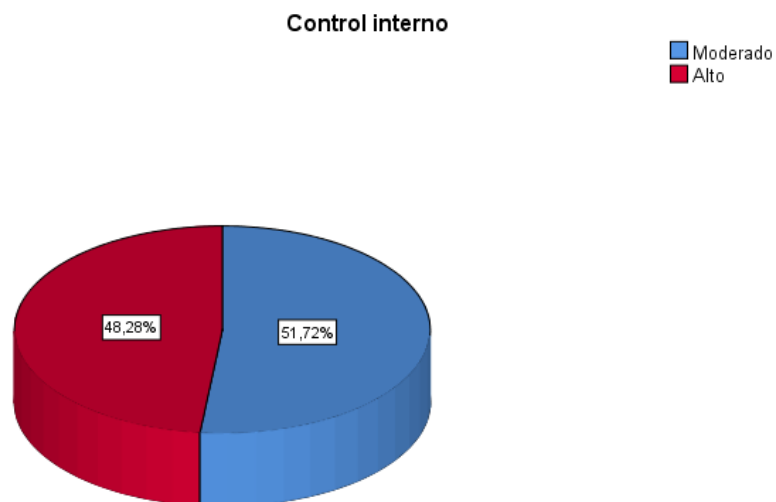
**Nota.** Los resultados de la prueba de normalidad indican que los datos de la variable control interno siguen una distribución normal (sig. > 0,05); por lo tanto, se puede rechazar la alternativa a favor de la hipótesis nula. Por el contrario, los resultados relativos a la variable gestión administrativa fueron todos inferiores a 0,05. Como resultado, podemos rechazar la hipótesis nula y aceptar la alternativa, que muestra que los datos se desvían de una distribución normal.

## 4.2. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO

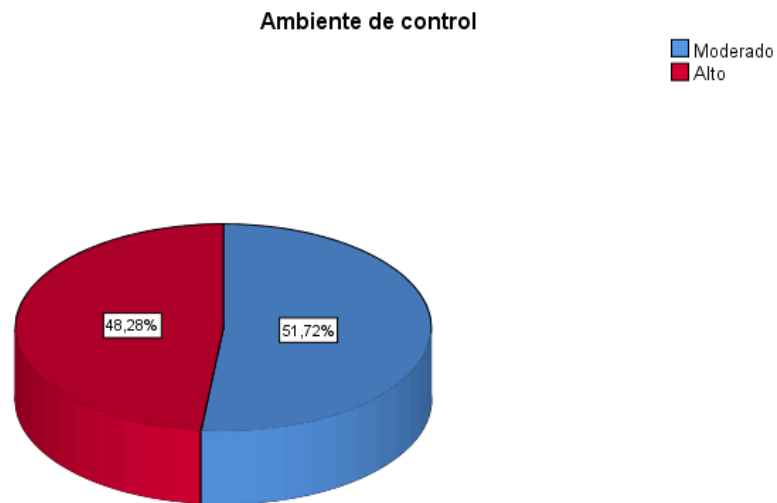
### 4.2.1. Análisis por variable y dimensiones

**Figura 1**

*Variable control interno*



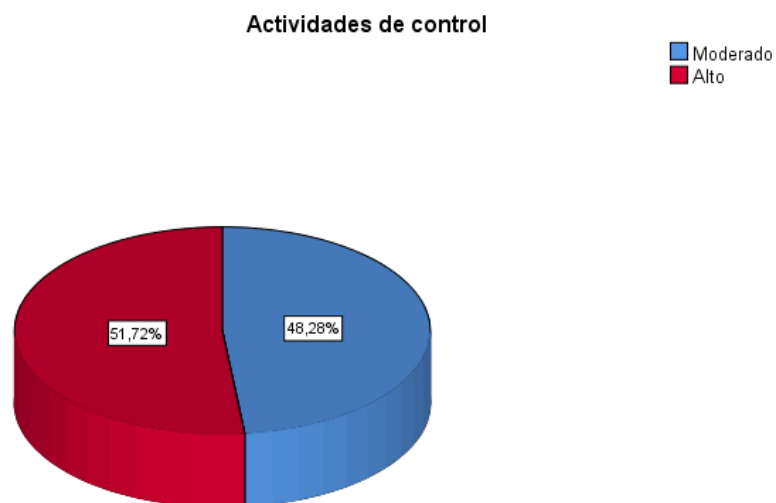
**Nota.** El 48,28% de los encuestados evalúa el nivel de control interno como alto, mientras que el 51,72% lo califica de moderado.

**Figura 2***Dimensión ambiente de control*

*Nota.* El 48.28% encuentran que el ambiente de control está en un alto nivel y el 51.72% consideran que el ambiente de control se encuentra en un nivel moderado.

**Figura 3***Dimensión evaluación de riesgos*

**Nota.** Entre los que han realizado la encuesta, el 34,46% califica la evaluación de riesgos de alta, el 3,45% de baja y el 62,07% de moderada.

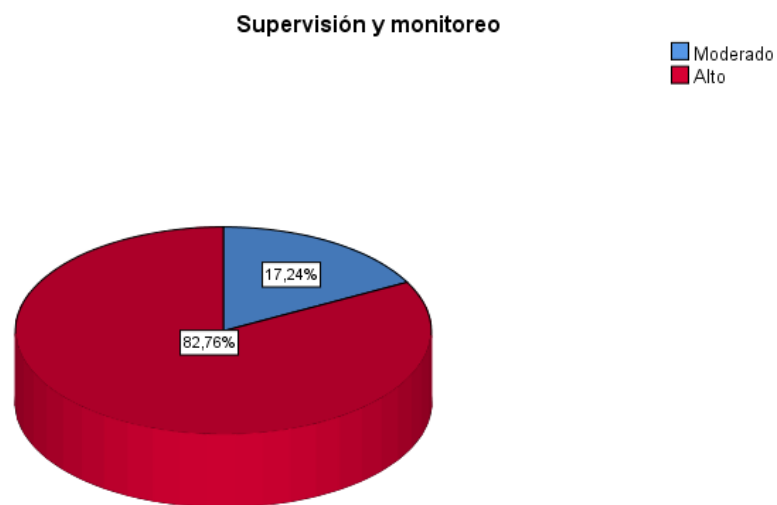
**Figura 4***Dimensión actividades de control*

**Nota.** La mayoría de los encuestados (51,72%) califica de alto el grado de las acciones de control, mientras que casi la mitad (48,28%) lo califica de moderado.

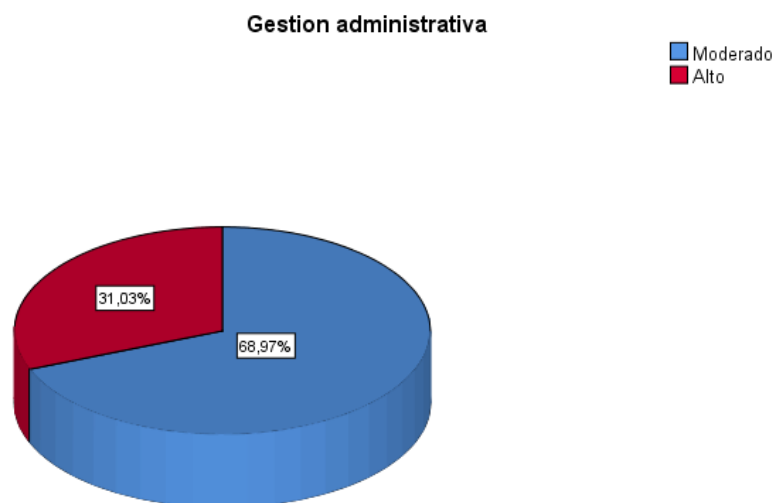


**Figura 5***Dimensión información y comunicación*

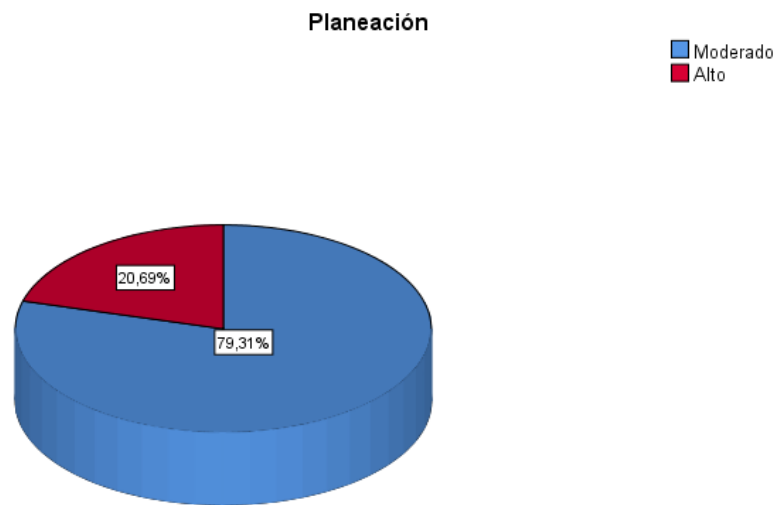
**Nota.** La calidad de la información y la comunicación se considera excelente por el 68,97% de los encuestados, mientras que el 31,03% le atribuye un nivel moderado.

**Figura 6***Dimensión supervisión y monitoreo*

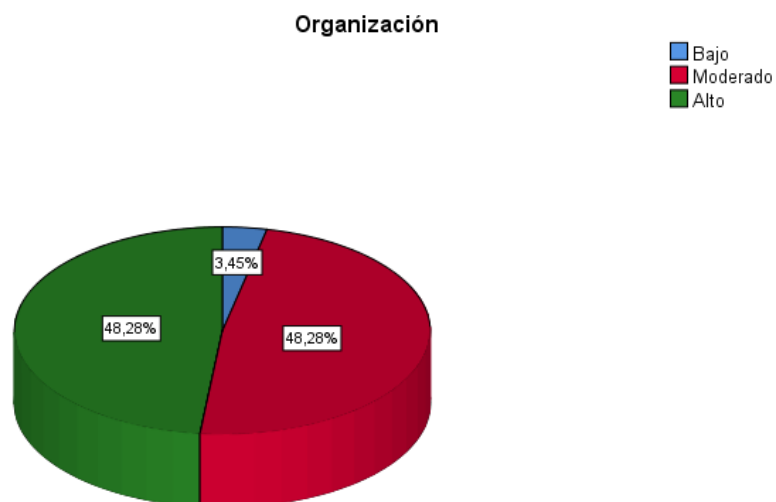
**Nota.** Respecto al grado de supervisión y control, el 82,76% opina que es alto y el 17,24% que es moderado.

**Figura 7***Variable gestión administrativa*

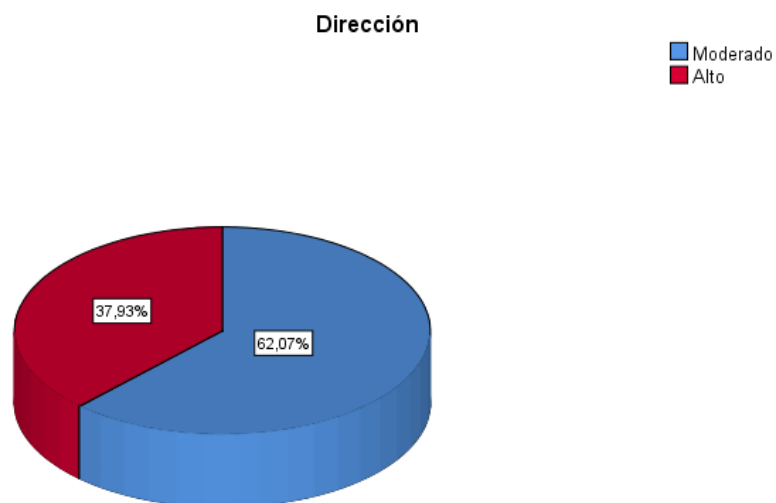
**Nota.** El 68,97% de los encuestados considera que el nivel de gestión administrativa es moderado, mientras que el 31,03% opina que es alto.

**Figura 8***Dimensión planificación*

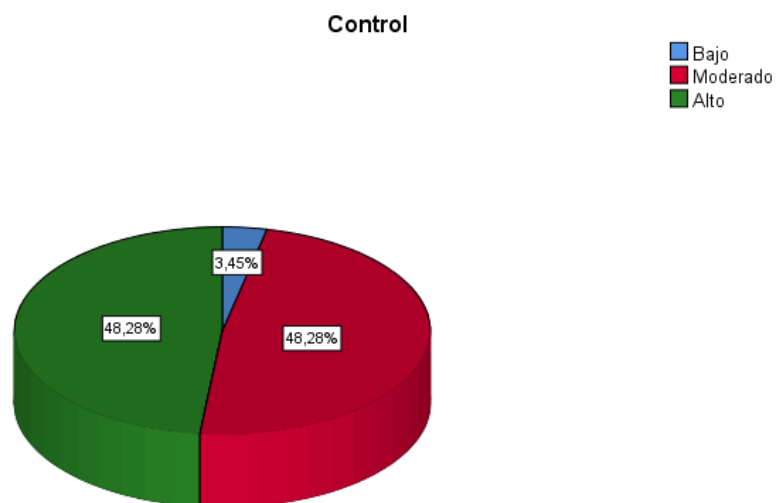
**Nota.** El 20,69% de los encuestados percibe su nivel de planificación como alto, mientras que el 79,31% lo percibe como moderado.

**Figura 9***Dimensión organización*

**Nota.** El 48,28% de los encuestados considera que la organización se encuentra en un nivel alto, el 3,45% en un nivel bajo y el 48,28% en un nivel moderado.

**Figura 10***Dimensión dirección*

**Nota.** La mayoría de los encuestados (62,07%) valora la gestión a un nivel moderado, mientras que el 37,93% la percibe a un nivel alto.

**Figura 11***Dimensión control*

*Nota.* El 48,28% de los encuestados considera que el nivel de control es alto, el 3,45% que es bajo y el 48,28% que es moderado.

### 4.3. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

#### 4.3.1. Verificación de hipótesis específicas

##### Hipótesis específica 1

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre el ambiente de control y la gestión administrativa de Triplex Inversiones S.A. de la ciudad de Lima, 2023.

**H<sub>a</sub>:** Existe relación entre el ambiente de control y la gestión administrativa de Triplex Inversiones S.A. de la ciudad de Lima, 2023.

##### Prueba de decisión

**Si el p-valor < 0.005:** Se rechaza la hipótesis nula a favor de la hipótesis alternativa.

**Si el p-valor > 0.005:** Se acepta la hipótesis nula, rechazando la hipótesis alternativa.

**Tabla 10**

*Correlación de Pearson de ambiente de control y gestión administrativa*

		Ambiente de control	Gestión administrativa
Ambiente de control	Correlación de Pearson	1	,830**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	29	29
Gestión administrativa	Correlación de Pearson	,830**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	29	29

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

**Nota.** Un coeficiente de correlación de Pearson con un valor p de 0,000 indica una significación estadística a un nivel inferior al 0,5% o 0,005 (0,01/2) en una prueba de dos colas. En consecuencia, La hipótesis nula fue rechazada y reemplazada por la hipótesis alternativa que muestra una relación importante entre el ambiente de control y la gestión administrativa. Además, se observa una fuerte correlación positiva del 83%.



## Hipótesis específica 2

**Ho:** No existe relación entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa de Triplex Inversiones S.A. de la ciudad de Lima, 2023.

**Ha:** Existe relación entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa de Triplex Inversiones S.A. de la ciudad de Lima, 2023.

## Prueba de decisión

**Si el p-valor < 0.005:** Se rechaza la hipótesis nula a favor de la hipótesis alternativa.

**Si el p-valor > 0.005:** Se acepta la hipótesis nula, rechazando la hipótesis alternativa.

**Tabla 11**

*Correlación de Pearson de evaluación de riesgos y gestión administrativa*

Evaluación de riesgos	Correlación de Pearson	1	,980**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	29	29
Gestión administrativa	Correlación de Pearson	,980**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	29	29

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

**Nota.** Un valor p de 0,000 en el coeficiente de correlación de Pearson indica una significación estadística a un nivel inferior al 0,5% o 0,005 (0,01/2) para una prueba de dos colas. Por consiguiente, La hipótesis nula fue rechazada y reemplazada por la hipótesis alternativa que muestra una relación importante entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa. Además, se observa una fuerte correlación positiva del 98%.

### Hipótesis específica 3

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre las actividades de control y la gestión administrativa de Triplex Inversiones S.A. de la ciudad de Lima, 2023.

**H<sub>a</sub>:** Existe relación entre las actividades de control y la gestión administrativa de Triplex Inversiones S.A. de la ciudad de Lima, 2023.

### Prueba de decisión

**Si el p-valor < 0.005:** Se rechaza la hipótesis nula a favor de la hipótesis alternativa.

**Si el p-valor > 0.005:** Se acepta la hipótesis nula, rechazando la hipótesis alternativa.

**Tabla 12**

*Correlación de Pearson de actividades de control y gestión administrativa*

		Actividades de control	Gestión administrativa
Actividades de control	Correlación de Pearson	1	,862**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	29	29
Gestión administrativa	Correlación de Pearson	,862**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	29	29

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

**Nota.** Un valor p de 0,000 en el coeficiente de correlación de Pearson indica significación estadística, lo que conduce al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alternativa. Esto sugiere una fuerte relación positiva entre las actividades de control y la gestión administrativa, con un coeficiente de correlación del 86,2%.

#### Hipótesis específica 4

**Ho:** No existe relación entre la información y comunicación y la gestión administrativa de Triplex Inversiones S.A. de la ciudad de Lima, 2023.

**Ha:** Existe relación entre la información y comunicación y la gestión administrativa de Triplex Inversiones S.A. de la ciudad de Lima, 2023.

#### Prueba de decisión

**Si el p-valor < 0.005:** Se rechaza la hipótesis nula a favor de la hipótesis alternativa.

**Si el p-valor > 0.005:** Se acepta la hipótesis nula, rechazando la hipótesis alternativa.

**Tabla 13**

*Correlación de Pearson de información y comunicación y gestión administrativa*

		Información y comunicación	Gestión administrativa
Información y comunicación	Correlación de Pearson	1	,900**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	29	29
Gestión administrativa	Correlación de Pearson	,900**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	29	29

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

**Nota.** Un valor p de 0,000 en el coeficiente de correlación de Pearson indica una significación estadística a un nivel inferior al 0,5% o 0,005 (0,01/2) en una prueba de dos colas. En consecuencia, la hipótesis nula fue rechazada y reemplazada por la hipótesis alternativa que muestra una relación importante entre la información y la comunicación y la gestión administrativa. Además, se observa una fuerte correlación positiva del 90%.

### Hipótesis específica 5

**Ho:** No existe relación entre la supervisión y monitoreo y la gestión administrativa de Triplex Inversiones S.A. de la ciudad de Lima, 2023.

**Ha:** Existe relación entre la supervisión y monitoreo y la gestión administrativa de Triplex Inversiones S.A. de la ciudad de Lima, 2023.

### Prueba de decisión

**Si el p-valor < 0.005:** Se rechaza la hipótesis nula a favor de la hipótesis alternativa.

**Si el p-valor > 0.005:** Se acepta la hipótesis nula, rechazando la hipótesis alternativa.

**Tabla 14**

*Correlación de Pearson de supervisión y monitoreo y gestión administrativa*

		Supervisión y monitoreo		Gestión administrativa
Supervisión y monitoreo	Correlación de Pearson	1		,830**
	Sig. (bilateral)			0.000
	N	29		29
Gestión administrativa	Correlación de Pearson	,830**		1
	Sig. (bilateral)	0.000		
	N	29		29

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

**Nota.** Un coeficiente de correlación de Pearson con un valor p de 0,000, que es inferior al 0,5% o 0,005 (0,01/2) en una prueba de dos colas, lo que muestra es que la hipótesis nula fue rechazada y reemplazada por la hipótesis alternativa que muestra una relación importante entre la supervisión y el control con la gestión administrativa. Además, se observa una fuerte correlación positiva del 83%.

### 4.3.2. Verificación de hipótesis general

**Ho:** No existe relación entre el control interno y la gestión administrativa de Triplex Inversiones S.A. de la ciudad de Lima, 2023.

**Ha:** Existe relación entre el control interno y la gestión administrativa de Triplex Inversiones S.A. de la ciudad de Lima, 2023.

#### Prueba de decisión

**Si el p-valor < 0.005:** Se rechaza la hipótesis nula a favor de la hipótesis alternativa.

**Si el p-valor > 0.005:** Se acepta la hipótesis nula, rechazando la hipótesis alternativa.

**Tabla 15**

*Correlación de Pearson de control interno y gestión administrativa*

		Control interno	Gestión administrativa
Control interno	Correlación de Pearson	1	,808**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	29	29
Gestión administrativa	Correlación de Pearson	,808**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	29	29

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

**Nota.** El coeficiente de correlación de Pearson muestra un valor p de 0,000, lo que indica una significación estadística a un nivel inferior al 0,5% o 0,005 (0,01/2) para una prueba de dos colas. Se opta por rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, lo que indica una asociación estadísticamente significativa entre el control interno y la gestión administrativa. Existe una fuerte relación positiva del 80,8%.

## CONCLUSIONES

**Primera:** Se logro determinar una asociación positiva del 83% entre el ambiente de control y la gestión administrativa de Triplex Inversiones S.A. de la ciudad de Lima, 2023, es decir que los procedimientos y diseños son base fundamental en el control interno y a su vez influye en la gestión administrativa.

**Segunda:** Se logro determinar una asociación positiva del 98% entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa de Triplex Inversiones S.A. de la ciudad de Lima, 2023, los acontecimientos negativos que se podrían generar dentro de la empresa tendrán un efecto con la gestión.

**Tercera:** Se logro determinar una asociación positiva del 86.2% entre las actividades de control y la gestión administrativa de Triplex Inversiones S.A. de la ciudad de Lima, 2023, las medidas desarrolladas mediante políticas y procesos asisten a afirmar que se sigan las direcciones de la gerencia, mejorando en un grado aceptable el manejo de la empresa.

**Cuarta:** Se logro determinar una asociación positiva del 90% entre la información y comunicación y la gestión administrativa de Triplex Inversiones S.A. de la ciudad de Lima, 2023. La información es necesaria para que la entidad desempeñe sus responsabilidades de control interno para respaldar el logro de sus objetivos y a su vez mejorar la gestión en la empresa.

**Quinta:** Se logro determinar una asociación positiva del 83% entre la supervisión y monitoreo y la gestión administrativa de Triplex Inversiones S.A. de la ciudad de Lima, 2023. Asegurar una supervisión y monitoreo constante en la empresa mejora el control interno manera eficaz en cada uno de sus procesos, áreas y actividades, estos contribuyen de manera significativa en la gestión administrativa.

**Sexta:** Se logro determinar una asociación positiva del 80.8% entre el control interno y la gestión administrativa, esta relación positiva destaca la importancia de establecer técnicas y procedimientos, además proporcionar recursos adecuados y promover un ambiente de trabajo que fomente la motivación y el compromiso de los empleados en la búsqueda de la excelencia en la empresa Triplex Inversiones S.A. de la ciudad de Lima, 2023.

## SUGERENCIAS

**Primera:** Se sugiere que la empresa a través de la gerencia establezca POES, para un buen ambiente de control y realizar el trabajo sin ningún fallo que pueda afectar a la empresa, en donde se haga un buen uso de los bienes con lo que se cuenta y prevenir cualquier uso no favorable para la empresa.

**Segunda:** Se sugiere a la empresa que el administrador identifique los riesgos mediante revisiones quincenales para evitar traer consecuencias desfavorables dentro de la empresa ante situaciones adversas.

**Tercera:** Se sugiere al personal del área de sistemas implementar un módulo en el software para cada área en donde se indique las normas y procedimientos establecidos por la empresa para las distintas labores que tiene la empresa con el propósito de reducir los riesgos.

**Cuarta:** Se sugiere que el área de administración junto al área de contabilidad tener constante comunicación, dichas áreas deben pedir un reporte diario de las ventas y el movimiento de la mercadería de la empresa

**Quinta:** Se sugiere que los administradores realicen de manera semanal la supervisión y monitoreo del área de producción para evitar errores en el manejo de la mercadería dentro la empresa.

**Sexta:** Si bien es cierto el control interno es el procedimiento fundamental para poder llevar un control transparente dentro de la empresa, se sugiere que cada factor del control interno como actividades de control, ambiente de control, evaluación de riesgos, información y comunicación, se apliquen de manera segura a través del área de administración y estos últimos informen a la junta de accionistas y a su vez indicar posibles cambios en el procedimiento de las actividades de la empresa para poder obtener una buena gestión.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adex. (2023). *¿Que es la importación?* <https://adex.edu.pe/nota/que-es-la-importacion>
- Alvarado, L. (2018). Control interno y gestión administrativa según el personal del Ministerio Público, Lima, 2018. [Tesis de grado. Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio digital UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28424>
- Arias, F. (2012). El proyecto de investigación. *Introducción a la metodología científica, 6ta edición*. Episteme, C.A. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>
- Balla, I., & López, K. (2018). El control interno en la gestión administrativa de las empresas del Ecuador. [Tesis de grado. Universidad Estatal de Milagro]. Repositorio digital UEM. <https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4022>
- Caljaro, G. D. (2016). El control interno en el área de tesorería y la gestión administrativa de las municipalidades distritales de la provincia de Tacna año 2011. [Tesis de grado. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann]. Repositorio digital UNJBG. <https://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/1076>
- Capotes, G. (2001). El control interno y el control. Economía y Desarrollo. <https://www.redalyc.org/pdf/3684/368445241001.pdf>
- Castañera, L. (2014). Los sistemas de control interno en la Mipymes y su impacto en la efectividad empresarial. *Revista de investigación en administración*, 129-146. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=551856273008>
- Cetys. (2021). *¿Qué son las competencias laborales?* <https://www.cetys.mx/educon/que-son-las-competencias-laborales/>
- Chochabot, Y. (2017). Sistema de control interno y su relación con el sistema integrado de gestión administrativa en la dirección del ministerio de transportes y comunicaciones de Tacna, 2016. [Tesis de grado. Universidad Privada de Tacna]. Repositorio digital UPT. <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/288>
- COSO. (2013). Marco de Control Interno COSO 2013. EEUU: Committee of Sponsoring Organizations of the Tradeway Commission.

<https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>

- Escalante, P. (2014). *Auditoria financiera: una opción de ejercicio profesional independiente para el contador público*.  
[https://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/38758/3/articulo\\_3.pdf](https://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/38758/3/articulo_3.pdf)
- Estrada, M. (2010). *Sistemas de control interno*. Publicidad & Matiz.  
 file:///C:/Users/ASUS/Downloads/Dialnet-ElControlInternoEnLaGestionAdministrativaDeLasUnid-7915377%20(2).pdf
- Falconi, J., Luna, K., Sarmiento, W., & Andrade, C. (2019). Gestión administrativa: estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. *Visionario digital*, 155 - 169.  
<https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/article/view/406>
- Flores, M. (2019). El control interno y su incidencia en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Morropón, Chulucanas, 2019. [Tesis de grado. Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio digital UCV.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46776?locale-attribute=en>
- Frias, I. (2020). *El control interno en las empresas*.  
<https://perspectivasperu.ey.com/2016/06/13/control-interno-empresas/>
- Gomez, D., Blanco, B., & Conde, J. (2013). El sistema de control interno para el perfeccionamiento de la gestión empresarial en Cuba. *Revista internacional de gestión del conocimiento y tecnología*, 13.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4279163>
- González Rodríguez, S., Viteri Intriago, D. A., Izquierdo Morán, A. M., & Verdezoto Cordova, G. O. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000400032#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20administrativa%20est%C3%A1%20a%20flujo%20de%20informaci%C3%B3n%20sea%20efectivo.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400032#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20administrativa%20est%C3%A1%20a%20flujo%20de%20informaci%C3%B3n%20sea%20efectivo.)

- La contraloría. (2020). *Buenas prácticas en control interno*. Gestión de riesgos en el marco  
[https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control\\_interno/documentos/Publicaciones/Buenas\\_Practicas\\_Control\\_Interno\\_001\\_Mayo2020.pdf](https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/Publicaciones/Buenas_Practicas_Control_Interno_001_Mayo2020.pdf)
- Lara, M. (2010). *Manual básico de revisión y verificación contable*. Dikynson.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=393320>
- Malgarejo, N. (2017). Control interno y gestión administrativa según trabajadores de la  
Municipalidad. [Tesis de grado. Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio digital UCV.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/9033>
- Mantilla, S. (2013). *Auditoría del control interno ; 3era edición*. Ecoe ediciones.  
<https://books.google.com.ec/books?id=rMS4DQAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Mendoza, W., García, T., Delgado, M., & Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia  
en la gestión administrativa del sector público. *Dialnet*, 206-240.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6656251>
- Monje Alvares, C. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. *Guía  
didáctica*. neiva: Universidad Surcolombiana.  
<https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Morales, Y. (2018). Control interno y gestión administrativa en el municipio campamento,  
Colombia. [Tesis de grado. Universidad Peruana Unión]. Repositorio digital UPEU.  
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2845>
- Municipalidad de San Isidro. (2020). *Implementación del sistema de control interno*.  
<http://msi.gob.pe/portal/municipalidad/sistema-de-control-interno/>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagomez, A. (2014). *Metodología de la investigación:  
Cuantitativa - Cualitativa y redacción de la tesis, 4ta edición*. Ediciones de la U.  
[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf)
- Olivas, E., Reyes, J., & Álvarez, N. (2013). *Control interno en las empresas privadas de  
servicios educativos en la ciudad de Chihuahua*.  
<http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xviii/docs/4.01.pdf>

- Pérez, G. (2022). *Rangos de Alfa de Cronbach*. <https://gplresearch.com/coeficiente-alfa-de-cronbach/>
- Quiroa, M. (2020). *Gestión administrativa*. <https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>
- Ramon, J. (2004). *El control interno en las empresas privadas*. <https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/quipukamayoc/2004/segundo/a08.pdf>
- Rebaza, C., & Santos, T. (2015). Factores administrativos- políticos que limitan la gestión del órgano de control institucional en el gobierno regional de la Libertad. 53-70. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/909/834>
- Rodriguez, M., Piñero, C., & De llano, P. (2013). Mapa de riesgos: identificación y gestión de riesgos. *Atlántica de economía*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4744304>
- Tasa cervantes, R. (2021). La gestión de riesgo y la gestión administrativa en el área comercial de la empresa eléctrica electrosur S.A. Región Tacna, año 2019. [Tesis de maestría. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann]. Repositorio digital UNJBG. <http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/>
- Zendesk. (2023). *Gestión del cambio: seis pasos para promoverlo en tu empresa*. <https://www.zendesk.com.mx/blog/gestion-del-cambio-que-es/>

## APÉNDICE

### APÉNDICE A: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA	POBLACION Y MUESTRA
<p><b>Problema General</b> ¿Cuál es la relación del control interno con la gestión administrativa de Tríplex Inversiones S.A. de la ciudad de Lima, 2023?</p> <p><b>Problemas específicos</b> a) ¿Cuál es la relación del ambiente de control con la gestión administrativa de Tríplex Inversiones S.A. de la ciudad de Lima, 2023? b) ¿Cuál es la relación de la evaluación de riesgos con la gestión administrativa de Tríplex Inversiones S.A. de la ciudad de Lima, 2023? c) ¿Cuál es la relación de las actividades de control con la gestión administrativa de Tríplex Inversiones S.A. de la ciudad de Lima, 2023? d) ¿Cuál es la relación de la información y comunicación con la gestión administrativa de Tríplex Inversiones S.A. de la ciudad de Lima, 2023? e) ¿Cuál es la relación de la supervisión y monitoreo con la gestión administrativa de Tríplex Inversiones S.A. de la ciudad de Lima, 2023?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la relación del control interno con la gestión administrativa de Tríplex Inversiones S.A. de la ciudad de Lima, 2023.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> a) Determinar la relación del ambiente de control con la gestión administrativa de Tríplex Inversiones S.A. de la ciudad de Lima, 2023. b) Determinar la relación de la evaluación de riesgos con la gestión administrativa de Tríplex Inversiones S.A. de la ciudad de Lima, 2023. c) Determinar la relación de las actividades de control con la gestión administrativa de Tríplex Inversiones S.A. de la ciudad de Lima, 2023. d) Determinar la relación de la información y comunicación con la gestión administrativa de Tríplex Inversiones S.A. de la ciudad de Lima, 2023. e) Determinar la relación de la supervisión y monitoreo con la gestión administrativa de Tríplex Inversiones S.A. de la ciudad de Lima, 2023.</p>	<p><b>Hipótesis General</b> Existe relación entre el control interno y la gestión administrativa de Tríplex Inversiones S.A. de la ciudad de Lima, 2023.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> a) Existe relación entre el ambiente de control y la gestión administrativa de Tríplex Inversiones S.A. de la ciudad de Lima, 2023. b) Existe relación entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa de Tríplex Inversiones S.A. de la ciudad de Lima, 2023. c) Existe relación entre las actividades de control y la gestión administrativa de Tríplex Inversiones S.A. de la ciudad de Lima, 2023. d) Existe relación entre la información y comunicación y la gestión administrativa de Tríplex Inversiones S.A. de la ciudad de Lima, 2023. e) Existe relación entre la supervisión y monitoreo y la gestión administrativa de Tríplex Inversiones S.A. de la ciudad de Lima, 2023.</p>	<p><b>Variable:</b> <b>Control interno</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ambiente control</li> <li>✓ Evaluación de riesgos</li> <li>✓ Actividades control</li> <li>✓ Información y comunicación</li> <li>✓ Supervisión y monitoreo</li> </ul> <p><b>Variable:</b> <b>Gestión administrativa.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Planeación.</li> <li>✓ Organización.</li> <li>✓ Dirección.</li> <li>✓ Control.</li> </ul>	<p><b>Tipo de investigación</b> La investigación es de tipo básico con un enfoque cuantitativo.</p> <p><b>Diseño de investigación</b> El diseño de la investigación es no experimental y transversal.</p> <p><b>Nivel de Investigación</b> El nivel de investigación es correlacional</p> <p><b>Instrumentos</b> Cuestionario.</p>	<p><b>Población</b> 29 trabajadores componen la población.</p> <p><b>Muestra</b> No es necesario aplicar ninguna fórmula para determinar el tamaño de la muestra, pues se incluirá a la totalidad de la población de 29 trabajadores en el estudio.</p>

## APÉNDICE B: Instrumento de investigación

### CUESTIONARIO PARA MEDIR EL CONTROL INTERNO

#### INSTRUCCIONES:

Este cuestionario está diseñado para recopilar información fidedigna sobre el control interno desde la perspectiva de los trabajadores. Deberá marcar con una equis (x) en la opción que considere adecuada:

N	1	2	3	4	5
LEYENDA	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

1 2 3 4 5

1	¿Demuestra la Gerencia interés por la integridad y los valores éticos de los trabajadores?					
2	¿El equipo de la empresa ejerce los valores éticos al desempeñar sus roles?					
3	¿Se aplican en los almacenes la Filosofía y el estilo de operaciones establecidos como guía?					
4	¿Posee la empresa personal con habilidades competentes para la gestión de inventarios?					
5	¿Existe un programa de formación destinado a potenciar las competencias del equipo de almacén?					
6	¿La estructura organizativa del área de almacén está definida claramente?					
7	¿Se han establecido claramente las responsabilidades en el área de almacén?					
8	¿Fija la empresa política claras para alcanzar los objetivos en el área de almacén?					
9	¿Se supervisa la elaboración de informes de inventario y la utilización de equipos?					
10	¿Se controla el proceso y reporte de información financiera corporativa?					
11	¿El comité de auditoría revisa los registros almacenarías?					
12	¿Los objetivos generales de la empresa, reflejados en su visión, misión y valores, guían hacia el logro de metas?					
13	¿Está usted informado sobre los objetivos generales de la organización?					
14	¿La gerencia supervisa el establecimiento de objetivos específicos para el área de almacén?					
15	¿Se están alcanzando los objetivos específicos planteados para el área de almacén?					

16	¿La empresa identifica riesgos internos y externos que podrían comprometer sus objetivos?					
17	¿Se toman medidas correctivas ante la identificación de riesgos externos que impactan en el cumplimiento de los objetivos?					
18	¿Se realizan acciones que fomentan el cambio dentro de la corporación?					
19	¿Se implementan estrategias para que el personal nuevo comprenda y se alinee con la cultura organizacional?					
20	¿Las revisiones periódicas del director ejecutivo contribuyen a corregir deficiencias en el área de almacén?					
21	¿Se asignan las tareas según las capacidades del personal?					
22	¿Proporciona la empresa acceso a recursos informativos como manuales y reglamentos?					
23	¿Se identifica y reporta de manera regular la información interna generada para alcanzar los objetivos?					
24	¿Se recogen y comunican las sugerencias o reclamaciones a los responsables dentro de la entidad?					
25	¿Evalúan los indicadores de rendimiento el control efectivo de los inventarios?					
26	¿Se efectúan controles físicos sobre el flujo de mercancías en el almacén?					
27	¿La división de funciones en el área de almacén mejora la gestión de inventarios?					
28	¿Se elabora la información financiera de los inventarios con la documentación de respaldo necesaria?					
29	¿Dispone la empresa de tecnología de información que suministra datos relevantes a Contabilidad sobre los inventarios?					
30	¿Son seguros los controles de acceso y seguridad en el sistema de inventarios?					
31	¿Se llevan a cabo actualizaciones y mejoras en el software utilizado por el área de almacén?					
32	¿Está el departamento de informática y desarrollo de software capacitado para implementar sistemas que se ajusten a las necesidades de la empresa?					
33	¿Contribuye el monitoreo continuo y las evaluaciones específicas de las mercancías de alta rotación al logro de objetivos en el almacén?					
34	¿Facilita la identificación y comunicación oportuna de deficiencias en el área de almacén, por parte del control interno, el logro de objetivos?					
35	¿Determina la evaluación y reporte de resultados la eficacia del control interno en el área de almacén?					
36	¿Prioriza y comunica la Gerencia los resultados obtenidos por el control interno en el área de almacén?					

Fuente: Autor Manuela Lescano Saucedo (2019)

## CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

### INSTRUCCIONES:

Este cuestionario está diseñado para obtener información fidedigna acerca de la gestión administrativa. Por favor, marque con una X la opción que considere más adecuada según su criterio:

N	1	2	3	4	5
LEYENDA	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

1   2   3   4   5

<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>					
1	La organización dispone de una declaración pública y escrita que detalla la política, alcance y metas de calidad del centro.				
2	La misión y visión de la empresa están claramente definidas y son conocidas por todos los empleados.				
3	Existe un manual de procedimientos bien establecido en la empresa.				
4	La empresa cuenta con una declaración de valores institucionales.				
5	Se ha definido el esquema general de los procesos clave necesarios para realizar sus funciones.				
6	La empresa informa a tiempo sobre las características del servicio, el personal operativo, horarios de servicio, equipamiento, etc.				
7	La empresa permite modificaciones en las características del servicio según las necesidades del cliente.				
8	La gestión organiza y planifica las actividades del personal de manera adecuada.				
9	Se siguen los procedimientos correctos para la planificación de acciones.				
10	Se emplean estrategias relevantes para la implementación de acciones.				
11	La organización dispone de los instrumentos principales de gestión.				
12	Se promueve la participación en la toma de decisiones dentro de la gestión.				
13	Los empleados tienen acceso a un manual de organización y funciones, así como a un reglamento de trabajo.				
14	Los trabajadores están informados sobre sus obligaciones y derechos.				
15	Hay una coordinación efectiva, tanto horizontal como vertical, en el flujo de información y en las relaciones de autoridad.				
16	Se fomenta una integración positiva del personal.				



17	Existe un liderazgo efectivo que asegura la ejecución del Plan Estratégico, el Plan Operativo y el Presupuesto anual.					
18	Los cambios en el servicio se comunican a tiempo y se comparten las mejoras con todo el personal.					
19	Se practica un liderazgo positivo entre los trabajadores.					
20	La comunicación entre los empleados es clara y oportuna, facilitando la retroalimentación.					
21	Se realiza la evaluación del desempeño del personal.					
22	Se llevan a cabo evaluaciones periódicas de la implementación de planes y programas.					
23	Se efectúan acciones de gestión previas, concurrentes y posteriores adecuadamente.					
24	Se toman medidas preventivas para el desarrollo del servicio.					
25	Se organizan visitas periódicas a los usuarios para obtener retroalimentación sobre el servicio ofrecido.					

*Fuente: Autor Manuela Lescano Saucedo (2019)*

## APÉNDICE C: Validación de instrumento

### INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del informante: Vasquez Cota, Rene  
 1.2 Grado académico: Magister  
 1.3 Profesión: C.P.C.  
 1.4 Institución donde labora: UPT  
 1.5 Cargo que desempeña: Decano  
 1.6 Denominación del instrumento: Control Interno y Gestión Administrativa  
 1.7 Autor del instrumento: Enrique Javier Callizaya Paaco

#### II. VALIDACION

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los Ítems del instrumento	Muy malo	Malo	regul	Buen	Muy buen
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y la calidad de ítems presentados en el instrumento					X
PARCIAL	SUMATORIA				4	25
	SUMATORIA TOTAL					29

**III. RESULTADO DE LA VALIDACION**

3.1 Valoración total cuantitativa: \_\_\_\_\_

3.2 Opinión FAVORABLE:   X  

DEBE MEJORAR: \_\_\_\_\_

NO FAVORABLE: \_\_\_\_\_

3.3.3. Observaciones

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Tacna, 06 - 11 - 23



\_\_\_\_\_  
Firma

**INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION**

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1 Apellidos y Nombres del informante: *Nstia. Mirelly Martínez Perálvarez*  
 1.2 Grado académico: *Maestro*  
 1.3 Profesión: *Ing. Sistemica*  
 1.4 Institución donde labora: *UPT*  
 1.5 Cargo que desempeña: *Docente*  
 1.6 Denominación del instrumento: *Control Interno y Gestión Administrativa*  
 1.7 Autor del instrumento: *Enrique Javier Gutierrez Pardo*

**II. VALIDACION**

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los Ítems del instrumento	Muy malo	Malo	regul	Buen	Muy buen
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados			X		
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y la calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL						
SUMATORIA TOTAL						23

**III. RESULTADO DE LA VALIDACION**

3.1 Valoración total cuantitativa: \_\_\_\_\_

3.2 Opinión FAVORABLE: 

DEBE MEJORAR: \_\_\_\_\_

NO FAVORABLE: \_\_\_\_\_

## 3.3.3. Observaciones

---

---

---

---

---

Tacna, 06 noviembre 2023

  
Firma

**INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION**

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1 Apellidos y Nombres del informante: Huancapaza Coca, Ruben Jaime  
 1.2 Grado académico: Magister  
 1.3 Profesión: Ingeniero Comercial  
 1.4 Institución donde labora: Comercial Intersport Alibaba SAC  
 1.5 Cargo que desempeña: Gerente General  
 1.6 Denominación del instrumento: Control Interno y Gestión Administrativa  
 1.7 Autor del instrumento: Enrique Javier Callisaya Paez

**II. VALIDACION**

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los Ítems del instrumento	Muy malo	Malo	regul	Buen	Muy buen
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				✓	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				✓	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				✓	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					✓
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				✓	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y la calidad de ítems presentados en el instrumento				✓	
SUMATORIA PARCIAL					20	5
SUMATORIA TOTAL		25				

III. RESULTADO DE LA VALIDACION

3.1 Valoración total cuantitativa: \_\_\_\_\_

3.2 Opinión FAVORABLE:

DEBE MEJORAR: \_\_\_\_\_

NO FAVORABLE: \_\_\_\_\_

3.3 Observaciones

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Tacna, 06 noviembre 2023



\_\_\_\_\_  
Firma