



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Control Interno y su relación con la Gestión Administrativa de
Compartamos Financiera. Agencia Las Mercedes, Piura, 2020

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORES:

Bach. Carrasco Seminario, Ricardo Samuel (ORCID: 0000-0002-3718-8305)

Bach. Inga Díaz, Katiana Thalía (ORCID: 0000-0002-4381-3437)

ASESORA:

Mgtr. Gómez Zúñiga Cecilia Paula Luisa (ORCID: 0000-0001-7986-7608)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

PIURA - PERÚ

2021

DEDICATORIA

A nuestros padres por brindarnos su apoyo incondicional en nuestros estudios. A nuestras familias que hemos formado por su apoyo moral en todo este proceso y por ser nuestro motor para seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

A nuestras familias por el apoyo moral y económico que nos brindaron siempre.

A nuestros profesores que nos apoyaron a lo largo de nuestra carrera especialmente a nuestra asesora la Mgtr. Cecilia Gómez Zúñiga por su paciencia y enseñanzas que nos brindó para poder culminar esta etapa. Gracias totales.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARATULA.....	I
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	IV
INDICE DE TABLAS	V
RESUMEN.....	VIII
ABSTRACT.....	IX
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	14
3.2. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN	14
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO	14
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	15
3.5. PROCEDIMIENTOS.....	16
3.6. MÉTODO Y ANÁLISIS DE DATOS	16
3.7. ASPECTOS ÉTICOS	17
IV. RESULTADOS.....	18
4.1. Análisis Descriptivo	18
4.1.1. Tablas e interpretación	18
4.2. Análisis inferencial.....	42
4.2.1. Prueba de hipótesis general	43
4.2.2. Prueba de hipótesis específica uno	44

4.2.3. Prueba de hipótesis específica dos.....	45
4.2.4. Prueba de hipótesis específica tres.	46
V. DISCUSIÓN	47
VI.CONCLUSIONES.....	49
VII. RECOMENDACIONES.....	50
REFERENCIAS	51
ANEXOS.....	55

INDICE DE TABLAS

Tabla 3 1 Resumen de Procesamiento de Casos	15
Tabla 3 2 Estadísticos de Fiabilidad.....	16
Tabla 4. 1 Compromiso con la Integridad y los Valores Éticos	18
Tabla 4. 2 Independencia de la Dirección y Ejercicio de Supervisión del Control Interno.....	19
Tabla 4. 3 Líneas de Reporte y Niveles de Autoridad y Responsabilidad por la Gerencia	19
Tabla 4. 4 Compromiso para Atraer, Desarrollar y Retener Profesionales	20
Tabla 4. 5 Responsabilidades de las Personas a Nivel de Control Interno.....	20
Tabla 4. 6 Generación de Información Relevante y de Calidad	21
Tabla 4. 7 Comunicación Interna para Apoyar Funcionamiento de Control Interno	21
Tabla 4. 8 Comunicación con las Partes Interesadas Externas	22
Tabla 4. 9 Baremos de la Dimensión Cultura Organizacional.....	22
Tabla 4. 10 Definición de Objetivos con Claridad para Evaluar Riesgos	23
Tabla 4. 11 Identificación de Riesgos para Consecución de Objetivos.....	23
Tabla 4. 12 Probabilidad de Fraude al Evaluar Riesgos	24

Tabla 4. 13	Identificación y Evaluación de Cambios que Afectan el Control Interno.....	24
Tabla 4. 14	Definición y Desarrollo de Actividades de Control para Mitigar Riesgos.....	25
Tabla 4. 15	Definición y Desarrollo de Actividades de Control sobre la Tecnología.....	25
Tabla 4. 16	Despliegue de Actividades de Control a Través de Políticas	26
Tabla 4. 17	Baremos de la Dimensión Gestión de Riesgos.....	26
Tabla 4. 18	Selección, Desarrollo y Evaluaciones Continuas y/o Independientes.....	27
Tabla 4. 19	Evaluación y Comunicación de Deficiencias de Control en Forma Oportuna.....	27
Tabla 4. 20	Baremos de la Dimensión Supervisión	28
Tabla 4. 21	Conocimiento de la Memoria Institucional Actualizada	28
Tabla 4. 22	Conocimiento Sobre Aspectos Financieros Actualizados	29
Tabla 4. 23	Conocimiento Sobre el Plan Estratégico Institucional	29
Tabla 4. 24	Conocimiento del Plan Estratégico Institucional Actualizado	30
Tabla 4. 25	Conocimiento del Plan Operativo Institucional.....	30
Tabla 4. 26	Conocimiento del Plan operativo Institucional Actualizado	31
Tabla 4. 27	Baremos de la Dimensión Planificación.....	31
Tabla 4. 28	Conocimiento del Manual de Procedimientos	32
Tabla 4. 29	Conocimiento del Manual de Procedimientos Actualizados	32
Tabla 4. 30	Conocimiento del Reglamento de Organización y Funciones.....	33
Tabla 4. 31	Conocimiento del Reglamento de Organización y Funciones Actualizado.....	33
Tabla 4. 32	Conocimiento del Manual de Procedimientos Administrativos	34
Tabla 4. 33	Conocimiento del Manual de Procedimientos Administrativos Actualizado.....	34
Tabla 4. 34	Conocimiento del Organigrama de la Institución.....	35
Tabla 4. 35	Delimitación de las Actividades u Operaciones por Áreas de Trabajo.....	35
Tabla 4. 36	Baremos de la Dimensión Organización.....	36
Tabla 4. 37	Compromiso con la Integridad y Valores Éticos.....	36
Tabla 4. 38	Desarrollo de Acciones y Procedimientos para Actividades.....	37
Tabla 4. 39	Evaluaciones para Determinar Mejoras en el Desempeño	37
Tabla 4. 40	Implementación de Tecnologías para Mejor Desempeño	38
Tabla 4. 41	Comunicación con Dependencias Relacionadas Sobre Aspectos Clave.....	38
Tabla 4. 42	Baremos de la Dimensión Dirección.....	39
Tabla 4. 43	Actividades de Control que Contribuyen a la Disminución de Riesgos.....	39
Tabla 4. 44	Colaboración con el Desempeño del Control Interno.....	40
Tabla 4. 45	Evaluación y Comunicación de las Deficiencias de Control Interno en Forma Oportuna.....	40
Tabla 4. 46	Baremos de la Dimensión Control	41

Tabla 4. 47	Correlación Variable Control Interno y Variable Gestión Administrativa	43
Tabla 4. 48	Correlación Dimensión Cultura Organizacional y Variable Gestión Administrativa	44
Tabla 4. 49	Correlación Dimensión Gestión de Riesgos y Variable Gestión Administrativa	45
Tabla 4. 50	Correlación Dimensión Supervisión y Variable Gestión Administrativa	46

RESUMEN

El objetivo principal de este estudio fue determinar la relación entre la variable control interno y la variable gestión administrativa en Compartamos Financiera S.A. Agencia Las Mercedes. Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo, nivel correlacional, no experimental. Se trabajó con una muestra de 16 trabajadores administrativos de la entidad, a los que se les administró un cuestionario estructurado de acuerdo a las variables y dimensiones consideradas. El cuestionario consideró 17 preguntas para la variable control interno y 22 preguntas para la variable gestión administrativa. Este instrumento fue validado por tres especialistas y se le realizó el análisis de fiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach, el mismo que arrojó ,897. Para efectos de determinar la correlación de variables se utilizó el estadístico no paramétrico Rho Spearman. El coeficiente de correlación Rho Spearman fue de 0,774, lo que indicó que existe una correlación positiva considerable. Además, el nivel de significancia o p valor fue 0,000, lo que indica que existe una relación estadísticamente significativa. Al correlacionar las dimensiones de la variable control interno con la variable gestión administrativa se obtuvieron resultados similares a excepto la correlación entre la dimensión supervisión y la variable gestión administrativa.

Palabras clave: Control interno, gestión administrativa, modelo COSO.

ABSTRACT

The main objective of this study was to determine the relationship between the internal control variable and the administrative management variable in Compartamos Financiera S.A. Las Mercedes Agency. This research had a quantitative approach, correlational level, not experimental. We worked with a sample of 16 administrative workers of the entity, to whom a structured questionnaire was administered according to the variables and dimensions considered. The questionnaire considered 17 questions for the internal control variable and 22 questions for the administrative management variable. This instrument was validated by three specialists and the reliability analysis was performed using the Cronbach's alpha statistic, the same one that yielded 897. In order to determine the correlation of variables, the non-parametric Rho Spearman statistic was used. The Rho Spearman correlation coefficient was 0.774, indicating that there is a considerable positive correlation. In addition, the level of significance or p value was 0.000, which indicates that there is a statistically significant relationship. When correlating the dimensions of the internal control variable with the administrative management variable, similar results were obtained except for the correlation between the supervision dimension and the administrative management variable.

Keywords: Internal control, administrative management, COSO model.

I. INTRODUCCIÓN

El contexto evoluciona y la ciencia administrativa cambia de acuerdo a la caracterización de los entornos. Este cambio que opera en todos los sistemas y sobre todo en el empresarial presentan un dinamismo en todos los aspectos relacionados. Presentar información confiable para decidir es una tarea responsable y conjunta de los integrantes de una institución, las mismas que se deben preparar con un esfuerzo destinado a establecer todos los mecanismos que conducen a una buena gestión empresarial. Estas acciones no deben dejar de lado el control empresarial, parte importante de la gestión empresarial.

Como es de conocimiento la ciencia administrativa como todas las ciencias, son dinámicas y se aplican a diferentes circunstancias de acuerdo al giro de los negocios. Sin embargo, toma relevancia la forma como las organizaciones controlan sus actividades, independientemente de la función de los gerentes que planifican, organizan, dirigen y controlan. Debe entenderse que en la labor del control interno está involucrada la alta dirección de cualquier institución y por lo tanto debe implementar un sistema que ayude a controlar los recursos cada vez más escasos que manejan las organizaciones. Este sistema debe comprender a toda la organización, sea pública o privada, de tal manera que los objetivos propuestos deban ser alcanzados con criterios de eficiencia, eficacia y economía.

Las organizaciones cualquiera fuera su giro y tamaño y con diferentes objetivos de rentabilidad sea esta social o económica, deben contar con un confiable sistema de inspección interna. Se debe procurar un seguimiento de la normatividad vigente y su aplicación juiciosa en toda entidad y buscar aquel modelo que permita adaptarse a los requerimientos de control de la entidad. Es de entender que la información de gestión y control permitirán a la alta dirección tomar las medidas necesarias para superar los resultados tanto de rentabilidad económica o social según sea el caso

Ante la evolución del contexto referido especialmente a los sistemas de gestión y normatividad vigente Coso (2013) contribuye con un enfoque actualizado de control interno, coadyuvante a alcanzar los objetivos empresariales. El Informe

COSO se viene tomado como referencia en el sistema de inspección interna de todas las empresas siendo su propósito fundamental brindar a las organizaciones mecanismos confiables de control y una estructura secuencial y lógica para realizar el trabajo relacionado.

Por otro lado, alcanzar una buena gestión administrativa debe considerarse muchos factores, uno de los que representa mayor importancia relativa el sistema de control que se aplique y que es responsabilidad de la alta dirección. Münch, (2014) considera a la gestión administrativa como una función organizacional, holística e integradora de relativa importancia en la organización. Debe entenderse que la orientación que le da el autor a la gestión administrativa es que es una actividad que debe estar presente en el quehacer diario de las instituciones relacionadas a los aspectos propios de la administración y que de su buena aplicación dependerá el éxito organizacional.

Las instituciones financieras en el Perú, cualquiera que sea su nivel y categoría deben tener un idóneo mecanismo de control que acredite una gestión eficiente y efectiva, de tal manera que permita afrontar la competencia agresiva en este sector de las microfinanzas. Compartamos Financiera, es una empresa financiera relativamente joven en el sistema financiero nacional sin embargo sus resultados son alentadores. El identificar aquellos factores o dimensiones de la aplicabilidad del sistema de control interno permitirá mejorar aún más los rendimientos que se traducen en utilidades en favor de la institución y todos los entes involucrados en el desarrollo conjunto de este pujante sector micro financiero.

Según Apoyo y Asociados (2020), Compartamos Financiera S.A. fue creada en 1997, su razón social fue de “Edpyme Créditos de Alcance Regional Arequipa S.A.- Crear Arequipa”. Su actividad económica comenzó en el año 2009. Posteriormente en el año 2011, pasó a ser parte de Compartamos S.A.B de C.V. (México), hoy Grupo Gentera S.A.B. En el año 2020, la institución mantiene una participación del 18,42% del total de colocaciones brutas del sector empresas financieras que operan en el Perú, además mantenían un 19,12% de las captaciones y un 16,62% del financiamiento interno del mismo sub sistema de entidades relacionadas.

En el contexto actual, con una pandemia no controlada e impredecible, la institución se presenta ante una serie de situaciones adversas que debe superar, como son las consecuencias negativas de la crisis de salud en la economía nacional, una cartera de difícil recuperación, así como mantener un ratio de capital mínimo global del 17%, concordante con su política. En consecuencia, ante este contexto, el control interno se presenta como una alternativa preventiva ante presuntas irregularidades que se puedan presentar en la actividad operativa institucional.

Se ha podido observar, según los reportes de la SBS, que los indicadores de gestión a junio del 2020, relacionado con los créditos directos en el más bajo (S/ 481.000,00) en relación a las diez financieras que operan en el Perú, motivo por el que el presente estudio busca identificar aquellas dimensiones del control interno que tenga una ligazón significativa con la gestión administrativa de Compartamos Financiera y mejorar su rendimiento que se traduce en una mejor forma de gestión administrativa y por ende una mejora en los indicadores de gestión. Es así que la interrogante general que nos ocupa estaría redactada como sigue ¿De qué manera el control interno se relaciona con la gestión administrativa de Compartamos Financiera, Agencia Las Mercedes, Piura, año 2020?

Del mismo modo, como problemas específicos se plantean los siguientes: ¿En qué medida la dimensión cultura organizacional se relaciona con la variable gestión administrativa de Compartamos Financiera, Agencia Las Mercedes, Piura, año 2020?; ¿Existe relación entre la dimensión gestión de riesgos con la variable gestión administrativa de Compartamos Financiera, Agencia Las Mercedes, Piura, año 2020?; ¿En qué grado la dimensión supervisión se relaciona con la variable gestión administrativa de Compartamos Financiera, Agencia Las Mercedes, Piura, año 2020?

El estudio tiene una justificación económica y práctica. Económica por qué los procesos deben estar orientados a la rendición de cuentas por parte de los entes involucrados y justificación práctica en la medida de que pretende resolver problemas de control de las actividades que realiza Compartamos Financiera y que tienen una implicancia trascendental en los resultados que deben alcanzarse en

tiempos difíciles como lo que se están presentando. Como el control interno debe considerarse parte importante en la gestión administrativa, debe tener una relativa importancia en su implementación y operatividad, la misma que se traducirá en minimizar los riesgos inherentes al proceso de captación y colocación de recursos, base de la actividad institucional. Por tal motivo, el aporte de COSO III, para su implementación efectiva permitirá por un lado tomar medidas preventivas y por otro lado tomar medidas correctivas a los acontecimientos que se sucedan en la actividad muy particular que tienen las financieras. Un estudio de la naturaleza que se está abordando permitirá identificar a través de controles previos y posteriores las posibles deficiencias o riesgos que se estarían generando, con el consiguiente beneficio de corregirlos

El objetivo general que plantea el estudio es: Determinar la relación del control interno con la gestión administrativa en Compartamos Financiera, Agencia Las Mercedes, Piura, año 2020. Como objetivos específicos se formulan los siguientes: medir la relación de la dimensión cultura organizacional con la variable gestión administrativa de Compartamos Financiera, Agencia Las Mercedes, Piura, año 2020; medir la relación de la dimensión gestión de riesgos con la variable gestión administrativa de Compartamos Financiera, Agencia Las Mercedes, Piura, año 2020 y medir la relación de la dimensión supervisión con la variable gestión administrativa de Compartamos Financiera, Agencia Las Mercedes, Piura, año 2020.

La hipótesis general que propone una respuesta tentativa a la formulación del problema es la siguiente: El control interno y la gestión administrativa se relacionan significativamente en Compartamos Financiera, Agencia Las Mercedes, año 2020. Además las hipótesis específicas que se plantean son: la dimensión cultura organizacional se relaciona significativamente con la variable gestión administrativa de Compartamos Financiera, Agencia Las Mercedes, Piura, año 2020; la dimensión gestión de riesgos se relaciona significativamente con la variable gestión administrativa de Compartamos Financiera, Agencia Las Mercedes, Piura, año 2020 y la dimensión supervisión se relaciona significativamente con la variable gestión administrativa de Compartamos Financiera, Agencia Las Mercedes, Piura, año 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Para fundamentar o argumentar el estudio, se considera oportuno alcanzar los antecedentes investigativos siguientes: Dentro el ámbito internacional, Mendoza *et al* (2018), en su artículo, *El control interno como herramienta para la dirección*, presentado en la Revista Científica Dominio de las Ciencias, publicado en 28 de octubre del 2018, plantea como objetivo reconocer al Control Interno como herramienta para que la parte directiva de cualquier empresa se agencie de una seguridad prudente para la consecución de sus propósitos. En esta investigación se recurrió a los métodos inductivo-deductivos y el analítico-sintético. Se concluye en que, manejando mejor los recursos del estado, el control interno que implemente la Gestión Administrativa ayudará a los sistemas administrativos relacionados al gasto público, trayendo consigo mejoras en los tiempos para formular, aprobar, ejecutar y rendir cuenta de los patrimonios públicos que tienen que administrar

Balla y López (2018) en su investigación de grado para alcanzar el título de Ingeniero en Contaduría Pública con la denominación *El Control Interno en la Gestión Administrativa de las empresas del Ecuador*, plantea identificar y caracterizar la intervención de la supervisión Interna en la mejora de la Gestión de las organizaciones del país, presentó un nivel descriptivo y llega a la conclusión de que la inspección Interna la deben manejar las instituciones independientemente del ambiente económico y giro del negocio en el que se desenvuelvan.

Salnave y Lizarazo (2017) en la tesis *El sistema de Control Interno en el Estado Colombiano como instancia integradora de los sistemas de gestión y control para mejorar la eficacia y efectividad de la Gestión Pública a 2030*, presentada en la Universidad Externado de Colombia, para alcanzar la categoría académica de Maestro en Pensamiento Estratégico y Prospectiva, determina conseguir que el Sistema de Inspección Interna en Colombia sea una competencia donde se integren los Sistemas de Gestión y Control, así respaldar el aspecto ético en la Gestión Pública a 2030. Esta investigación tuvo un nivel descriptivo prospectivo. Uso la técnica de revisión bibliográfica y documentaria. El estudio concluye en

determinar que es posible que con los mecanismos pertinentes y los profesionales idóneos se puede construir objetivos alcanzables y vencer las adversidades. Además, sugiere dar oportunidad a los expertos a aplicar permanentemente el Control Interno.

Gamboa *et al* (2016) en su artículo *Importancia del control interno en el sector público*, publicado en la Revista Publicando de Ecuador, plantea como objetivo reconocer al control interno como un mecanismo de gran beneficio para dirigir las operaciones de las organizaciones del sector público. El método utilizado fue el inductivo-deductivo, así como el método analítico-sintético, basado en la bibliografía encontrada. Esta investigación concluye que, de implementare el sistema en instituciones públicas, se deben aplicar metodologías y procedimientos, que reflejen calidad, eficacia y economía. El estudio identifica que el control interno involucra tanto de los jefes como de todo el personal relacionado.

Por otro lado, en el contexto nacional, se consideraron las investigaciones siguientes: Jayo (2020), en su tesis *Control Interno y Gestión administrativa en la empresa Girtel Perú, Puente Piedra*, presentada en la Universidad César Vallejo, y conseguir ser Maestro en Gestión Pública, sustenta estipular la relación entre las variables en la empresa, como objetivo. Este estudio fue del nivel descriptivo correlacional. Se utilizó la encuesta con su respectivo cuestionario.

Becerra (2019) en su tesis *Propuesta del sistema de control interno para la correcta administración de la Municipalidad Distrital de San José de Lourdes, San Ignacio, 2018*, sustentada en la Universidad Señor de Sipán, para adquirir el título de Contador Público, propone instalar el sistema de control interno para una eficiente Gestión en la Municipalidad Distrital. El estudio fue descriptivo-propositivo, cuantitativo, no experimental, tipo transversal. Con una población de 50 servidores de la municipalidad con una muestra de 30 servidores nombrados. Se aplicaron la observación, encuesta y entrevista como técnicas; así también los métodos inductivo-deductivo y analítico-sintético. Esta investigación concluye proponiendo un sistema de control interno para la Municipalidad estudiada.

Lescano (2019) en su tesis *El Control Interno y su relación con la Gestión Administrativa de la Unidad Técnica de Tesorería de la Universidad Nacional de*

Cajamarca-2017, expuesta para alcanzar la calificación académica de Maestro en Ciencias, asumió la finalidad de implantar la relación entre las variables de la Unidad, antes mencionada. Este estudio fue de nivel correlacional, se trabajó con la encuesta y el cuestionario como técnicas. Para efectos de comprobar la relación de variables se consideró el r de Pearson. Este estudio concluye en una correlación muy elevada entre las variables con un $r = 0,943$ y p valor menor a 5%.

Phoccohuanca (2018) en la tesis *El Control Interno en la oficina de logística de la Municipalidad distrital de Marangani, período 2017*, presentada en la Universidad Andina del Cuzco, y conseguir el título profesional de Contador Público, propone determinar la situación de madurez del control interno en la oficina logística. Es de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo-explicativo, o experimental. Como población se consideró a los colaboradores del área logística de la municipalidad. Se hizo uso de la encuesta y del análisis documental como técnicas; asimismo el cuestionario y la ficha de análisis documental como instrumentos. La principal conclusión de esta investigación es que el control interno en la oficina logística está en una etapa inicial de implementación, así como destaca el desconocimiento por parte del personal comprendido en materia de inspección interna.

García (2018) en su tesis *El Control Interno y el logro de objetivos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Tacna, año 2017*, presentada en la Universidad Privada de Tacna, en aspiración del ser Maestro en Contabilidad, Tributación y Auditoría, planteó como propósito establecer el grado de correlación entre las variables de estudio de la Unidad de Gestión Educativa. Este estudio fue considerado básico, nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental, tipo transversal. Su ámbito de estudio fue determinado al personal administrativo y financiero de la UGEL Tacna. La población de estudio fue de 45 personas. Se recurrió a la técnica e instrumento de la encuesta y el cuestionario, respectivamente. Mediante el alfa de Cronbach se ejecutó el análisis de fiabilidad. A efectos de correlacionar las variables de estudio se hizo uso del Rho de Spearman. El estudio finaliza que hay una correlación directa y significativa entre las variables de estudio con un Rho de Spearman de 0,483 y un p valor de 0,000 menor a 0,05.

Silva (2018) en su tesis *El Control Interno y la mejora de la Gestión en el área de administración de la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaylas, Caraz, 2013*, expuesta en la Universidad San Pedro, y alcanzar la categoría académica de Maestro en Educación, plantea determinar los efectos de la inspección interna para mejorar la gestión del área de administración de la UGEL. Fue considerado, el estudio, en un nivel descriptivo-correlacional, no experimental, tipo transeccional. La población y muestra del estudio estuvo comprendida por trece empleados. Se consideró la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento. Se consideró el estadístico Chi cuadrado para demostrar la relación entre las variables de estudio. En consecuencia las variables están relacionadas.

Soto (2018) en su tesis *El Control Interno y Gestión Administrativa en la División de Tesorería de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria-Lima-2018*, sustentada en la Universidad Autónoma del Perú, para alcanzar el título profesional de Licenciada en Administración de Empresas, plantea estipular la relación entre el control interno y la gestión administrativa en la División de Tesorería de la Sunat-2018. Este estudio tuvo un nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental y tipo transeccional. La población de estudio la conformaron los 30 empresarios de la División de Tesorería. Como marco muestral se consideró la población. Fueron aplicadas la encuesta y su respectivo cuestionario organizado según al objetivo del estudio. Al determinar la correlación de variables se recurrió al estadístico Rho Spearman. El estudio concluye que, al comparar las variables, esta muestra una correlación significativa media (0,609) y un p valor o nivel de significancia de $0,000 < 0,05$.

En el contexto local, se consideró a: Pazo (2020), en su tesis *Control Interno y su relación con las contrataciones públicas en la Municipalidad Provincial de Sechura*, sustentada en la Universidad César Vallejo, para alcanzar el título profesional de Contador Público, formula la finalidad de fijar la relación del control interno con las contrataciones públicas de la Municipalidad Provincial de Sechura, año 2018; La Contraloría General de la República, publica los mecanismos y la forma como se debe implementar el control. Debe indicarse que la inspección interna es un proceso donde deben participar funcionarios y servidores de la Municipalidad, en aras de alcanzar los fines institucionales. El estudio tuvo un

enfoque cuantitativo, se trabajó la encuesta y su respectivo cuestionario estructurado de acuerdo a los fines del estudio. La muestra fue de 10 personas. Este estudio concluye en que hay una relación significativa entre el Control Interno con las contrataciones públicas de Municipalidad.

Gutiérrez (2020) en su tesis *Control Interno y Calidad de Servicio en la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y Representaciones SAC, Piura, 2018*, sustentada en la Universidad César Vallejo, para alcanzar el título de Contador Público, el propósito fue fijar la relación del control interno en la calidad de servicio en la empresa; se basó en la teoría de Estupiñan (2006). Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo, nivel correlacional, diseño no experimental, transeccional. Ante una muestra de cuatro personas y los resultados arrojaron resultados como los relacionados a las dimensiones analizadas en un nivel regular. Se finaliza que existe una correlación positiva perfecta entre el control interno y la calidad de servicio en la empresa en estudio y con un p valor o nivel de significancia de 0,000

En lo que respecta a las bases teóricas del estudio, se debe indicar que existe todo un abanico de definiciones sobre control interno, causando confusión entre las personas, organizaciones, reguladores y otros. Según Claros y León (2012), el Informe COSO precisa al control interno como una labor de los directivos, la gerencia y personal involucrado, estructurado en aras de brindar estabilidad a los propósitos alcanzados.

Según Auditool (2017) el Marco integrado de control interno formulado por COSO proporciona un punto de vista holístico, además de proporcionar las herramientas necesarias para que exista un sistema de control interno conveniente, que garantice reducir a niveles aceptables los riesgos inherentes a la actividad institucional.

Para (Cohn, 2014), el informe COSO I, está constituido por cinco componentes enlazados entre sí, los mismos que se identifican como: Ambiente de control; Evaluación de riesgos; Actividades de control; Información y Comunicación; Monitoreo.

Con relación al ambiente de inspección, este debe brindar confianza y ascendencia en el trabajo de los colaboradores para mejorar su desempeño. Ese componente debe considerarse como la base de los demás para que las actividades de gestión se lleven a cabo con criterios de eficiencia, eficacia y economía.

Con relación a la evaluación de riesgos, estos deben precisar e investigar los reales y potenciales peligros, al lograr una eficiente gestión organizacional. Es conocido que todas las instituciones tienen objetivos en todos sus niveles, el lograr una identificación de estos y una efectiva coordinación permitirá tomar las medidas correctivas necesarias y sobre todo las más apropiadas para que el propósito organizacional se cumpla.

Con relación a las actividades de control, primeramente, debe indicarse que el sistema de inspección interna involucra a todo el personal. La función de control, responsabilidad de la alta dirección debe traducirse en el establecimiento de objetivos, políticas, directivas, manuales o cualquier otro instrumento de gestión necesario para el logro de los propósitos organizacionales.

Con relación a la información y comunicación, estos s deben ser identificados y comprender toda la organización, determinados de tal manera que fluya en concordancia con los objetivos institucionales.

Con relación a la supervisión, debe indicarse que estas acciones deben diseñarse de tal manera que se utilicen en las circunstancias observadas las mismas que serán producto de la planificación del proceso de supervisión concordante con lo establecido en las acciones de control planificadas.

La Ley N°28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado, considera siete componentes para el SCI; la Resolución de Contraloría N°320.2006. CG agrupa 3 componentes en uno solo y dan como resultado El modelo COSO 2013, el cual está integrado por cinco componentes, considerados en el marco anterior y 17 principios que la gestión de una entidad debe establecer. Para efectos de la investigación se tomará como referencia el modelo que aprueba la Ley No 28716. Modelo que también puede ser aplicado a las instituciones privadas.

La Contraloría General de la República (2019), muestra que el eje Cultura Organizacional involucra, ambiente de control e información y comunicación, lo que permite generar circunstancias apropiadas que ayuden a alcanzar objetivos preestablecidos. La entidad debe fortalecer la gestión con una organización idónea, precisión de responsabilidades, comunicación eficiente, procesos idóneos para captación de personal, y un ambiente favorable para el desempeño para desarrollar aspectos relacionados a la ética y la moral.

Por otro lado, el eje Gestión de Riesgos lo integran la evaluación de riesgos y acciones de control e involucra la valoración de los eventos que incidirían en forma negativa al cumplir los objetivos institucionales, relacionados según sea el caso, además permite determinar las acciones a tomar para minimizar la probabilidad de que estos eventos se realicen.

El eje Supervisión comprende la supervisión. Este involucra un conjunto de actividades que faciliten brindar referencia de la implementación del SCI, supervisando la aplicación del Plan de Acción Anual concordante con los anteriores ejes antes mencionados.

En lo relacionado a la variable gestión administrativa, esta debe considerarse como las actividades orientadas a dirigir una institución mediante un proceso racional sistemático y metódico. Cáceres (2018) considera que la gestión administrativa son los medios para alcanzar los fines preestablecidos. Esto es que permite alcanzar objetivos predeterminados con criterios de eficiencia y eficacia.

Caldas *et al* (2017) consideran a la gestión administrativa como un factor clave para todo procedimiento que se realiza en busca de la eficiencia y eficacia a cargo de la alta dirección, comprende las principales fases del proceso gerencial sostenido en el tiempo.

Robbins y Coulter (2014) manifiestan que la gestión administrativa se basa en la coordinación de las labores relacionadas de tal manera que se ejecuten de modo efectivo entre personas y mediante las mismas. Por lo que se podría decir que la actividad de coordinación cumple en la gestión administrativa una función preponderante para alcanzar los propósitos de la entidad, además de dar equilibrio y hacer posible la interacción con los agentes que participan para el desarrollo de

los planes. Por ello es importante contar con personas con habilidades en gestión administrativa y académica, con conocimiento del cambiante entorno y además plantearse desafíos y responsabilidades, dado que forman parte de un sistema muy volátil. En la gestión administrativa se tienen cuatro elementos importantes que si no están relacionados no es posible hablar de la gestión administrativa. Autores como Robbins y Coulter (2014), Cáceres (2018) y Münch (2014), mencionan la importancia de planificar, organizar dirigir y controlar.

Sobre la planificación, Robbins & Coulter (2014), indican que en la planeación deben identificarse principalmente los objetivos organizacionales, las estrategias para lograrlo y el accionar de los diversos planes para precisar las acciones de integración y coordinación. Münch (2014), considera a la planeación como la determinación de las acciones futuras y el rumbo que fije la organización, así como la definición de los propósitos alcanzables y las estrategias para minimizar riesgos. Es así que la planificación debe entenderse como un proceso reflexivo de anticipación y de toma de decisiones para el alcanzar las metas propuestas, entendiéndose como una hipótesis de trabajo que permite realizar acciones de mejora en cualquier proceso.

Sobre la organización Robbins y Coutler (2014), la consideran como la tarea administrativa relacionada con la estructuración del trabajo a realizar para lograr los objetivos organizacionales. Münch (2014) considera que la organización es un mecanismo para determinar los sistemas y subsistemas, los procedimientos, tareas, obligaciones, métodos y técnicas que faciliten el accionar del personal.

Las instituciones deben racionalizar sus insumos, acción propia de la ciencia administrativa. En el cumplimiento de las diferentes etapas de este proceso gerencial deben primar los criterios de racionalidad y eficiencia, de tal manera que se logre una correcta asignación de recursos, funciones y responsabilidades s los miembros de la organización. La organización permite aprovechar de manera eficiente el tiempo y los recursos disponibles. Esto quiere decir que se debe organizar el modo como se deben alcanzar esos propósitos institucionales establecidos.

Sobre la dirección Robbins y Coulter (2014), consideran a esta como parte del proceso gerencial que trata de ver la influencia del líder en los integrantes de la organización con el fin de lograr lo establecido en los planes. Münch (2014), por otro lado, indica que la dirección es la función que direcciona la ejecución del proceso gerencial, así como la aplicación del liderazgo. Debe entenderse que depende mucho del líder el alcanzar los objetivos organizacionales.

Sobre el control Robbins y Coulter (2014) la entendieron como aquella actividad que permite obtener un mejor control para que las tareas sean cumplidas a cabalidad. Münch (2014), considera que el control se relaciona con estándares que permiten evaluar resultados obtenidos y corregir, prevenir y mejorar las diferentes actividades organizacionales.

De lo manifestado por los autores, se desprende que el control constituye una parte del proceso gerencial que permite monitorear y evaluar de manera progresiva las actividades planificadas con el fin de confrontar que los objetivos y metas predeterminadas se cumplan.

III. METODOLOGÍA

3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Según Chenet (2018), la investigación es de tipo aplicada, tiene como propósito solucionar problemas prácticos. El fin de realizar aportaciones a la ciencia es irrelevante. El diseño es no experimental, según Hernández y Mendoza (2018), consideran que es una investigación donde no hay manejo deliberado de las variables de estudio. Esta investigación es además transversal correlacional, Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) manifiestan que estos diseños son útiles para establecer relación entre dos o más variables en un momento específico.

3.2. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN

Variable 1. Control interno: Según Auditoool (2017), el marco propuesto por COSO proporciona un punto de vista holístico, además de proporcionar las herramientas necesarias para tener un sistema de control interno a la altura de las circunstancias, el que permitirá reducir a niveles aceptables los riesgos inherentes a la actividad institucional.

Variable 2. Gestión administrativa: Robbins y Coulter (2014) la consideran como la coordinación de las labores relacionadas que deben hacerse de manera eficaz y eficiente entre los integrantes.

La operacionalización de las variables se muestra en el anexo 1.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO

Población: estará compuesta por la totalidad de trabajadores de Compartamos Financiera, Agencia Las Mercedes, Piura. Esta agencia cuenta con 16 trabajadores. Esta información fue obtenida de la oficina de personal de la entidad. Se debe indicar que este total de trabajadores desempeñan funciones administrativas.

Muestra: Será igual a la población, a la cual se le administrará un cuestionario organizado considerando las variables y dimensiones de estudio.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Técnica: Según Chenet (2018), la encuesta tiene como propósito buscar lo que opina un sector de la muestra de estudio respecto a un problema en particular.

Instrumento: Se utilizará el cuestionario. Según Chenet (2018), el cuestionario es un conjunto de interrogantes propuestas por escrito a determinadas personas para que den su opinión sobre un tema en particular, en este caso a los 16 trabajadores de Compartamos Financiera Agencia Las Mercedes.

El cuestionario administrado a los 16 trabajadores de Compartamos Financiera consta de 17 preguntas relacionadas a la Variable Control Interno y 22 preguntas relacionadas a la variable Gestión Administrativa. Se usó la escala de Likert

La validez del instrumento quedó a cargo de tres especialistas en el tema relacionado. Según Hernández *et al* (2010), es válido, un instrumento, cuando logra un cálculo exacto de la variable para la cual se estructuró. Es una técnica muy usada es la validación por investigadores, la misma que tiene el propósito de medir la variable. Los informes relacionados aparecen en el anexo 4.

La confiabilidad se estableció mediante la aplicación del estadístico alfa de Cronbach. Según Hernández *et al* (2010), es confiable, un instrumento, si al aplicarlo en repetidas veces a una persona, el resultado va a ser similar. Los resultados son:

Tabla 3 1

Resumen de Procesamiento de Casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

Tabla 3 2

Estadísticos de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,897	39

Interpretación

Según los criterios de George y Mallery (2003, pag. 231), se puede considerar que el coeficiente alfa es excelente en el cuestionario control interno y gestión administrativa.

3.5. PROCEDIMIENTOS

La encuesta fue administrada vía correo electrónico a los trabajadores involucrados en el estudio. Se coordinó con los responsables de la Agencia con el fin de conseguir los objetivos de la presente investigación.

3.6. MÉTODO Y ANÁLISIS DE DATOS

El método general es decir el deductivo-hipotético, fue considerado en este estudio. Como se indicó anteriormente, el cuestionario paso la prueba de fiabilidad. Esta se administró a una muestra de 10 personas utilizando el estadístico alfa de Cronbach. Una vez que el cuestionario pasó la prueba de fiabilidad, se aplicó la muestra de estudio. Recogidos los resultados de la encuesta, estos fueron sistematizados y analizados en Excel para luego migrar al SPSS versión 25, para realizar el análisis descriptivo e inferencial para obtener los objetivos de la investigación. Para la parte descriptiva se utilizaron también los percentiles 30 y 70.

(baremos). Se consideró el estadístico no paramétrico Rho Spearman, para correlacionar las variables o dimensiones según como se plantearon los objetivos de la investigación.

3.7. ASPECTOS ÉTICOS

Se cumplió con la ética profesional. Existen aspectos contemplados en el Código de Ética del Licenciado en Administración que han sido contemplados para desarrollar la presente investigación como la integridad, objetividad, competencia, confidencialidad y comportamiento profesional y el estricto acatamiento de lo considerado en el reglamento de Tesis de la Universidad César Vallejo. Cabe indicar que se requirió del permiso a la alta dirección de Compartamos Financiera para realizar el estudio, manteniendo la reserva de los resultados.

IV. RESULTADOS

Realizado el recojo de información se siguió con la calificación y tabulación del cuestionario. Inicialmente la información fue trabajada en Excel para después migrar al SPSS y realizar el análisis estadístico correspondiente.

4.1. Análisis Descriptivo

4.1.1. Tablas e interpretación

4.1.1.1. Variable: Control interno

Dimensión: Cultura organizacional

Tabla 4. 1

Compromiso con la Integridad y los Valores Éticos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	25,0	25,0	25,0
	A veces	6	37,5	37,5	62,5
	Casi siempre	6	37,5	37,5	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Interpretación

Los resultados arrojan un representativo 37,7% respondieron a veces y un 37,5% casi siempre lo que indica que la institución está comprometida con la integridad y los valores éticos en un alto porcentaje.

Tabla 4. 2*Independencia de la Dirección y Ejercicio de Supervisión del Control Interno*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	12,5	12,5	12,5
	Casi nunca	3	18,8	18,8	31,3
	A veces	4	25,0	25,0	56,3
	Casi siempre	1	6,3	6,3	62,5
	Siempre	6	37,5	37,5	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Interpretación

Los resultados muestran que un 25,0% respondieron a veces y un 37,5% siempre, lo que indica que la mayoría percibe que la gerencia manifiesta independencia de dirección y practica supervisión de control interno.

Tabla 4. 3*Líneas de Reporte y Niveles de Autoridad y Responsabilidad por la Gerencia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	12,5	12,5	12,5
	Casi nunca	3	18,8	18,8	31,3
	A veces	8	50,0	50,0	81,3
	Casi siempre	2	12,5	12,5	93,8
	Siempre	1	6,3	6,3	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Interpretación

Un representativo 50% responde a veces y un 18,8% casi nunca. Esto se interpreta que hay una percepción media baja sobre la supervisión que establece la gerencia.

Tabla 4. 4

Compromiso para Atraer, Desarrollar y Retener Profesionales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	18,8	18,8	18,8
	A veces	5	31,3	31,3	50,0
	Casi siempre	5	31,3	31,3	81,3
	Siempre	3	18,8	18,8	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Interpretación

Se observa una respuesta casi simétrica con relación al compromiso de atraer y retener profesionales competentes.

Tabla 4. 5

Responsabilidades de las Personas a Nivel de Control Interno

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	7	43,8	43,8	43,8
	A veces	5	31,3	31,3	75,0
	Casi siempre	1	6,3	6,3	81,3
	Siempre	3	18,8	18,8	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Interpretación

Por las respuestas observadas existe baja percepción de la definición de responsabilidades por parte de la entidad.

Tabla 4. 6*Generación de Información Relevante y de Calidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	25,0	25,0	25,0
	A veces	8	50,0	50,0	75,0
	Casi siempre	2	12,5	12,5	87,5
	Siempre	2	12,5	12,5	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Interpretación

Se observa que un porcentaje representativo opina que la entidad no obtiene o utiliza información relevante para apoyar al control interno.

Tabla 4. 7*Comunicación Interna para Apoyar Funcionamiento de Control Interno*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	8	50,0	50,0	50,0
	A veces	5	31,3	31,3	81,3
	Casi siempre	2	12,5	12,5	93,8
	Siempre	1	6,3	6,3	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Interpretación

Un representativo 50,0% opina que la entidad casi nunca comunica internamente información sobre objetivos y responsabilidades para apoyar el control interno.

Tabla 4. 8*Comunicación con las Partes Interesadas Externas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	7	43,8	43,8	43,8
	A veces	8	50,0	50,0	93,8
	Casi siempre	1	6,3	6,3	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Interpretación

Un 50,0% respondió a veces y un 43,8% casi nunca, lo que es un indicador que la entidad tiene dificultades para coordinar con interesados externos sobre aspectos de control interno.

Para una mejor interpretación de los resultados se presentan los baremos de la dimensión cultura organizacional.

Tabla 4. 9*Baremos de la Dimensión Cultura Organizacional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	7	43,8	43,8	43,8
	Nivel medio	8	50,0	50,0	93,8
	Nivel alto	1	6,3	6,3	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Interpretación

Se observa que un 50% de los aspectos relacionados a la dimensión cultura organizacional están en un nivel medio y un 43,8% en un nivel bajo.

Dimensión: Gestión de Riesgos

Tabla 4. 10

Definición de Objetivos con Claridad para Evaluar Riesgos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	12,5	12,5	12,5
	A veces	5	31,3	31,3	43,8
	Casi siempre	6	37,5	37,5	81,3
	Siempre	3	18,8	18,8	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Interpretación

Un representativo 37,5% indico casi siempre, un 31,3% a veces y un 18,8% siempre. Se observa que la mayoría percibe que la entidad define con claridad aspectos relacionados a la evaluación de riesgos.

Tabla 4. 11

Identificación de Riesgos para Consecución de Objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	7	43,8	43,8	43,8
	A veces	5	31,3	31,3	75,0
	Casi siempre	1	6,3	6,3	81,3
	Siempre	3	18,8	18,8	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Interpretación

Un representativo 43,8% indico que casi nunca y un 31,3% a veces. Esto indica una propensión a que la entidad no identifica los riesgos para la obtención de los objetivos.

Tabla 4. 12*Probabilidad de Fraude al Evaluar Riesgos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	6,3	6,3	6,3
	Casi nunca	5	31,3	31,3	37,5
	A veces	5	31,3	31,3	68,8
	Casi siempre	5	31,3	31,3	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Interpretación

Un 31,3% indicó casi siempre, un 31,3% a veces y un 31,3% casi nunca. Se observa una distribución casi simétrica de que la institución considera la posibilidad de fraude al evaluar riesgos.

Tabla 4. 13*Identificación y Evaluación de Cambios que Afectan el Control Interno*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	8	50,0	50,0	50,0
	A veces	5	31,3	31,3	81,3
	Casi siempre	3	18,8	18,8	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Interpretación

Un representativo 50,0% indicó que casi nunca y un 31,3% a veces. Esto indica un bajo nivel de identificación y evaluación de cambios que podrían afectar el control interno.

Tabla 4. 14*Definición y Desarrollo de Actividades de Control para Mitigar Riesgos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	25,0	25,0	25,0
	A veces	9	56,3	56,3	81,3
	Casi siempre	3	18,8	18,8	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Interpretación

Un 56,3% indicó que a veces y un 25,0% casi nunca. Esto indica bajos niveles de definición y desarrollo de actividades con contribuyan a la mitigación de riesgos.

Tabla 4. 15*Definición y Desarrollo de Actividades de Control sobre la Tecnología*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	7	43,8	43,8	43,8
	A veces	2	12,5	12,5	56,3
	Casi siempre	7	43,8	43,8	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Interpretación

Existe una percepción pareja en cuanto a la definición y desarrollo de actividades de control a nivel organizacional sobre tecnología.

Tabla 4. 16*Despliegue de Actividades de Control a Través de Políticas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	25,0	25,0	25,0
	A veces	2	12,5	12,5	37,5
	Casi siempre	8	50,0	50,0	87,5
	Siempre	2	12,5	12,5	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Interpretación

Un representativo 50,0% indicó casi siempre y un 12,5% siempre. Se observa una mejor percepción sobre el despliegue de control a través de políticas.

Para una mejor interpretación, a continuación, se presentan los baremos de la dimensión Gestión de Riesgos

Tabla 4. 17*Baremos de la Dimensión Gestión de Riesgos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	7	43,8	43,8	43,8
	Nivel medio	6	37,5	37,5	81,3
	Nivel alto	3	18,8	18,8	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Interpretación

Un 37,5% de los aspectos relacionados a la dimensión gestión de riesgos se encuentra en un nivel medio y un 43,8% en el nivel bajo.

Dimensión: Supervisión

Tabla 4. 18

Selección, Desarrollo y Evaluaciones Continuas y/o Independientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	12,5	12,5	12,5
	Casi nunca	5	31,3	31,3	43,8
	A veces	2	12,5	12,5	56,3
	Casi siempre	4	25,0	25,0	81,3
	Siempre	3	18,8	18,8	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Interpretación

Se observa una percepción pareja en cuanto a la acción de la entidad respecto a la selección, desarrollo y evaluación sobre los componentes del control interno.

Tabla 4. 19

Evaluación y Comunicación de Deficiencias de Control en Forma Oportuna

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	12,5	12,5	12,5
	Casi nunca	3	18,8	18,8	31,3
	A veces	5	31,3	31,3	62,5
	Casi siempre	1	6,3	6,3	68,8
	Siempre	5	31,3	31,3	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Interpretación

Se observa niveles bajos de evaluación y comunicación a nivel interno sobre las medidas correctivas expresadas por parte de control interno

A continuación, para una mejor interpretación de los resultados se presentan los baremos de la dimensión supervisión.

Tabla 4. 20*Baremos de la Dimensión Supervisión*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	5	31,3	31,3	31,3
	Nivel medio	8	50,0	50,0	81,3
	Nivel alto	3	18,8	18,8	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Interpretación

Se observa que un 50,0% de los aspectos relacionados a la dimensión supervisión de encuentran en un nivel medio y un 31,3% en el nivel bajo.

4.1.1.2. Variable: Gestión Administrativa**Dimensión: Planificación****Tabla 4. 21***Conocimiento de la Memoria Institucional Actualizada*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	18,8	18,8	18,8
	Casi nunca	5	31,3	31,3	50,0
	A veces	5	31,3	31,3	81,3
	Casi siempre	3	18,8	18,8	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Interpretación

Se percibe niveles intermedios de conocimiento de la memoria institucional actualizada. Un 31,3% indicó a veces, un 31,3% casi nunca y 18,8% nunca.

Tabla 4. 22*Conocimiento Sobre Aspectos Financieros Actualizados*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	12,5	12,5	12,5
	Casi nunca	10	62,5	62,5	75,0
	A veces	3	18,8	18,8	93,8
	Casi siempre	1	6,3	6,3	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Interpretación

Un representativo 62,5% indicó casi nunca y un 12,5% nunca. Esto indica falta de actualización en aspectos relacionados al quehacer institucional.

Tabla 4. 23*Conocimiento Sobre el Plan Estratégico Institucional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	10	62,5	62,5	62,5
	A veces	6	37,5	37,5	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Interpretación

Un representativo 62,5% indicó que casi nunca y un 37,5% a veces. Esto es un indicador de falta de promoción para el conocimiento del Plan estratégico Institucional.

Tabla 4. 24*Conocimiento del Plan Estratégico Institucional Actualizado*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	6,3	6,3	6,3
	Casi nunca	11	68,8	68,8	75,0
	A veces	2	12,5	12,5	87,5
	Casi siempre	2	12,5	12,5	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Interpretación

Un representativo 68,8 indico casi nunca. Se observa falta de comunicación sobre el aspecto indicado.

Tabla 4. 25*Conocimiento del Plan Operativo Institucional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	9	56,3	56,3	56,3
	A veces	4	25,0	25,0	81,3
	Casi siempre	3	18,8	18,8	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Interpretación

Un representativo 56,3% indicó que casi nunca y un 25,0% a veces. Se observa poca difusión del documento en mención.

Tabla 4. 26*Conocimiento del Plan operativo Institucional Actualizado*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	11	68,8	68,8	68,8
	A veces	5	31,3	31,3	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Interpretación

Se observa un representativo 68,8% que indicó casi nunca y un 31,3% a veces. Esto indica poca difusión de documentos de gestión actualizados.

A continuación, se presentan los baremos de la dimensión planificación para mayor explicación

Tabla 4. 27*Baremos de la Dimensión Planificación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	5	31,3	31,3	31,3
	Nivel medio	8	50,0	50,0	81,3
	Nivel alto	3	18,8	18,8	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Interpretación

Se observa que un 50,0% de los aspectos relacionados a la dimensión planificación se encuentran en un nivel medio y un 31,3% en un nivel bajo.

Dimensión: Organización

Tabla 4. 28

Conocimiento del Manual de Procedimientos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	6,3	6,3	6,3
	Casi nunca	11	68,8	68,8	75,0
	A veces	2	12,5	12,5	87,5
	Casi siempre	2	12,5	12,5	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Interpretación

Se observa un representativo 68,8% que considera casi nunca y un 12,5% a veces. Esto indica un nivel bajo de conocimiento del manual de procedimientos.

Tabla 4. 29

Conocimiento del Manual de Procedimientos Actualizados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	18,8	18,8	18,8
	A veces	6	37,5	37,5	56,3
	Casi siempre	6	37,5	37,5	93,8
	Siempre	1	6,3	6,3	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Interpretación

Un 37,5% indica casi siempre, un 37,5% a veces y un 18,8% casi nunca. Esto indica un bajo conocimiento del manual de procedimientos actualizado.

Tabla 4. 30*Conocimiento del Reglamento de Organización y Funciones*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	12,5	12,5	12,5
	Casi nunca	4	25,0	25,0	37,5
	A veces	8	50,0	50,0	87,5
	Siempre	2	12,5	12,5	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Interpretación

Un representativo 50,0% indica a veces, un 25,0% casi nunca y un 12,5 nunca. Esto es un indicador del bajo conocimiento en su mayoría del reglamento de organización y funciones.

Tabla 4. 31*Conocimiento del Reglamento de Organización y Funciones Actualizado*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	12	75,0	75,0	75,0
	Casi siempre	2	12,5	12,5	87,5
	Siempre	2	12,5	12,5	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Interpretación

Un representativo 75,0% indica que a veces y un 12,5% casi siempre. Esto indica mayormente que a veces el personal conoce del reglamento de organización y funciones actualizado.

Tabla 4. 32*Conocimiento del Manual de Procedimientos Administrativos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	6,3	6,3	6,3
	A veces	9	56,3	56,3	62,5
	Casi siempre	5	31,3	31,3	93,8
	Siempre	1	6,3	6,3	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Interpretación

Un representativo 56,3% indica que a veces y un 31,3% casi siempre. Se observa cierta duda en su mayoría con respecto a la pregunta planteada.

Tabla 4. 33*Conocimiento del Manual de Procedimientos Administrativos Actualizado*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	7	43,8	43,8	43,8
	A veces	8	50,0	50,0	93,8
	Siempre	1	6,3	6,3	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Interpretación

Un representativo 50,0% indicó que a veces y un 43,8% casi nunca. Este es un indicador de que mayormente no se comunica de la actualización del manual de procedimientos.

Tabla 4. 34*Conocimiento del Organigrama de la Institución*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	18,8	18,8	18,8
	A veces	8	50,0	50,0	68,8
	Casi siempre	2	12,5	12,5	81,3
	Siempre	3	18,8	18,8	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Interpretación

Un 50,0% indicó que a veces y un 18,8% casi nunca. Se observa cierta debilidad en cuanto al conocimiento del organigrama institucional.

Tabla 4. 35*Delimitación de las Actividades u Operaciones por Áreas de Trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	5	31,3	31,3	31,3
	A veces	6	37,5	37,5	68,8
	Casi siempre	2	12,5	12,5	81,3
	Siempre	3	18,8	18,8	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Interpretación

Un 37,5% indicó que a veces y un 31,3% casi nunca. Esto indica una percepción mayoritaria a que las actividades u operaciones no están delimitadas por área de trabajo.

A continuación, se presentan los baremos de la dimensión organización para una mejor interpretación de los resultados.

Tabla 4. 36*Baremos de la Dimensión Organización*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	8	50,0	50,0	50,0
	Nivel medio	5	31,3	31,3	81,3
	Nivel alto	3	18,8	18,8	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Interpretación

Se observa que un 50,0% de los aspectos relacionados a la dimensión organización están en un nivel bajo y un 31,3% en el nivel medio

Dimensión: Dirección**Tabla 4. 37***Compromiso con la Integridad y Valores Éticos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	12,5	12,5	12,5
	A veces	6	37,5	37,5	50,0
	Casi siempre	5	31,3	31,3	81,3
	Siempre	3	18,8	18,8	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Interpretación

Un 37,5% indicó que a veces y un 31,3% casi siempre. Este nos indica una percepción casi medio relacionada con el compromiso con la integridad y valores éticos.

Tabla 4. 38*Desarrollo de Acciones y Procedimientos para Actividades*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	18,8	18,8	18,8
	A veces	5	31,3	31,3	50,0
	Casi siempre	5	31,3	31,3	81,3
	Siempre	3	18,8	18,8	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Interpretación

Un 31,3% indica casi siempre y un 31,3% a veces. Esto se percibe como que la institución mantiene un nivel promedio de desarrollo de acciones y procedimientos que contribuyan a la realización de las actividades.

Tabla 4. 39*Evaluaciones para Determinar Mejoras en el Desempeño*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	25,0	25,0	25,0
	A veces	5	31,3	31,3	56,3
	Casi siempre	2	12,5	12,5	68,8
	Siempre	5	31,3	31,3	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Interpretación

Se observa que un 31,3% indicó que a veces y un 25,0% casi nunca. Se observa un nivel intermedio con realización de evaluaciones por parte de la institución para determinar mejoras en el desempeño.

Tabla 4. 40*Implementación de Tecnologías para Mejor Desempeño*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	12,5	12,5	12,5
	A veces	4	25,0	25,0	37,5
	Casi siempre	7	43,8	43,8	81,3
	Siempre	3	18,8	18,8	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Interpretación

Un 43,8 % indicó que casi siempre y un 25,0 a veces y un 18,8 siempre. Existe una percepción ligeramente superior a la implementación de tecnologías para un mejor desempeño.

Tabla 4. 41*Comunicación con Dependencias Relacionadas Sobre Aspectos Clave*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	18,8	18,8	18,8
	A veces	3	18,8	18,8	37,5
	Casi siempre	6	37,5	37,5	75,0
	Siempre	4	25,0	25,0	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Interpretación

Un 37,5% indicó que casi siempre y un 25,0% que siempre. Se observa una ligera percepción sobre la media con relación a la comunicación con las dependencias sobre aspectos clave.

A continuación, se presentan los baremos de la dimensión Dirección para una mejor interpretación de los resultados.

Tabla 4. 42

Baremos de la Dimensión Dirección

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	5	31,3	31,3	31,3
	Nivel medio	7	43,8	43,8	75,0
	Nivel alto	4	25,0	25,0	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Interpretación

Se observa que un 43,8% de los aspectos relacionados a la dimensión dirección se encuentran en el nivel medio y un 31,3% en el nivel bajo.

Dimensión: Control

Tabla 4. 43

Actividades de Control que Contribuyen a la Disminución de Riesgos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	25,0	25,0	25,0
	Casi nunca	1	6,3	6,3	31,3
	A veces	7	43,8	43,8	75,0
	Casi siempre	4	25,0	25,0	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Interpretación

Un 43,8% indicó que a veces, un 6,3% casi nunca y un 25% nunca. Esto indica, que se percibe en su mayoría que la entidad no desarrolla actividades de control que contribuyan a la disminución de riesgos.

Tabla 4. 44*Colaboración con el Desempeño del Control Interno*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	25,0	25,0	25,0
	Casi nunca	4	25,0	25,0	50,0
	A veces	1	6,3	6,3	56,3
	Casi siempre	7	43,8	43,8	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Interpretación

Un 25,0% indicó casi nunca y un 25,0% nunca. Se observa que un 50% tiene la percepción de que la institución colabora con el desempeño del control interno.

Tabla 4. 45*Evaluación y Comunicación de las Deficiencias de Control Interno en Forma Oportuna*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	25,0	25,0	25,0
	Casi nunca	6	37,5	37,5	62,5
	A veces	2	12,5	12,5	75,0
	Casi siempre	3	18,8	18,8	93,8
	Siempre	1	6,3	6,3	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Interpretación

Un 12,5% indicó que a veces, un 37,5% casi nunca y un 25,0% nunca. Se observa que más del promedio percibe que la institución no evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna para aplicar medidas correctivas

A continuación, se presentan los baremos de la dimensión control para una mejor interpretación de los resultados

Tabla 4. 46

Baremos de la Dimensión Control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	5	31,3	31,3	31,3
	Nivel medio	8	50,0	50,0	81,3
	Nivel alto	3	18,8	18,8	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Interpretación

Se observa que un 50,0% de los aspectos relacionados a la dimensión control se encuentran en el nivel medio y un 31,3% en el nivel bajo.

4.2. Análisis inferencial

A efectos de realizar el análisis inferencial, como se mencionó anteriormente se utilizó el estadístico Rho Spearman. El coeficiente de correlación de Spearman puede puntuar desde -1,0 hasta + 1,0. Cuando el valor es 0,0 no hay correlación. (Anderson et al.,1999)

La interpretación de los valores se ha expresado por diversos autores en escalas, siendo una de las más utilizadas la que se presenta a continuación (Hernández y Fernández , 1998)

Rango	Relación
- 0,91 a -1,00	Correlación negativa perfecta
- 0,76 a -0,90	Correlación negativa muy fuerte
- 0,51 a -0,75	Correlación negativa considerable
- 0,11 a -0,50	Correlación negativa media
- 0,01 a -0,10	Correlación negativa débil
0,00	No existe correlación
+ 0,01 a + 0,10	Correlación positiva débil
+ 0,11 a + 0,50	Correlación positiva media
+ 0,51 a + 0,75	Correlación positiva considerable
+ 0,76 a + 0,90	Correlación positiva muy fuerte
+ 0,91 a + 1,00	Correlación positiva perfecta

Además, se considera la siguiente regla de decisión:

Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si el p valor es $< 0,05$ se rechaza la hipótesis nula y acepta la alterna (H1)

4.2.1. Prueba de hipótesis general

H1: El control interno y la gestión administrativa se relacionan significativamente en Compartamos Financiera, Agencia Las Mercedes, año 2020.

H0: El control interno y la gestión administrativa no se relacionan significativamente en Compartamos Financiera, Agencia Las Mercedes, año 2020.

Tabla 4. 47

Correlación Variable Control Interno y Variable Gestión Administrativa

			CONTROL INTERNO	GESTIÓN ADMINISTR ATIVA
Rho de Spearman	CONTROL INTERNO	Coeficiente de correlación	1,000	,774**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	16	16
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Coeficiente de correlación	,774**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	16	16

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

Interpretación

Como el nivel de significancia asintótica o p valor (0,000) es $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alternativa, es decir: El control interno y la gestión administrativa se relacionan significativamente en Compartamos Financiera, Agencia Las Mercedes, año 2020. El coeficiente de correlación Rho Spearman es 0,774, lo que indica que existe una correlación positiva considerable.

4.2.2. Prueba de hipótesis específica uno

H1: La dimensión cultura organizacional se relaciona significativamente con la variable gestión administrativa de Compartamos Financiera, Agencia Las Mercedes, Piura, año 2020.

H0: La dimensión cultura organizacional no se relaciona significativamente con la variable gestión administrativa de Compartamos Financiera, Agencia Las Mercedes, Piura, año 2020.

Tabla 4. 48

Correlación Dimensión Cultura Organizacional y Variable Gestión Administrativa

			Cultura Organizacional	GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Rho de Spearman	Cultura Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	1,000**
		Sig. (bilateral)	.	.
		N	16	16
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Coefficiente de correlación	1,000**	1,000
		Sig. (bilateral)	.	.
		N	16	16

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

Interpretación

Como el nivel de significancia asintótica o p valor (0,000) es < 0,05 se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alternativa, es decir: La dimensión cultura organizacional se relaciona significativamente con la variable gestión administrativa de Compartamos Financiera, Agencia Las Mercedes, Piura, año 2020. El coeficiente de correlación Rho Spearman es 1,000, lo que indica que hay una correlación positiva perfecta.

4.2.3. Prueba de hipótesis específica dos.

H1: La dimensión gestión de riesgos se relaciona significativamente con la variable gestión administrativa de Compartamos Financiera, Agencia Las Mercedes, Piura, año 2020.

H0: La dimensión gestión de riesgos no se relaciona significativamente con la variable gestión administrativa de Compartamos Financiera, Agencia Las Mercedes, Piura, año 2020.

Tabla 4. 49

Correlación Dimensión Gestión de Riesgos y Variable Gestión Administrativa

		GESTIÓN ADMINISTRATIVA	
		Gestión de riesgos	ADMINISTRATIVA
Rho de Spearman	Gestión de riesgos	1,000	,716**
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	,716**	1,000
		,002	.
		16	16

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

Interpretación

Como el nivel de significancia asintótica o p valor (0,002) es < 0,05 se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alternativa, es decir: La dimensión gestión de riesgos se relaciona significativamente con la variable gestión administrativa de Compartamos Financiera, Agencia Las Mercedes, Piura, año 2020. El coeficiente de correlación Rho Spearman es 0,716, lo que indica que existe una correlación positiva considerable.

4.2.4. Prueba de hipótesis específica tres.

H1: La dimensión supervisión se relaciona significativamente con la variable gestión administrativa de Compartamos Financiera, Agencia Las Mercedes, Piura, año 2020.

H0: La dimensión supervisión no se relaciona significativamente con la variable gestión administrativa de Compartamos Financiera, Agencia Las Mercedes, Piura, año 2020.

Tabla 4. 50

Correlación Dimensión Supervisión y Variable Gestión Administrativa

			GESTIÓN ADMINISTRATIVA	
			Supervisión	ADMINISTRATIVA
			n	
Rho de Spearman	Supervisión	Coeficiente de correlación	1,000	,061
		Sig. (bilateral)	.	,821
		N	16	16
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Coeficiente de correlación	,061	1,000
		Sig. (bilateral)	,821	.
		N	16	16

Interpretación

Como el nivel de significancia asintótica o p valor (0,821) es $> 0,05$ se rechaza la Hipótesis Alternativa y se acepta la Hipótesis Nula, es decir: La dimensión supervisión no se relaciona significativamente con la variable gestión administrativa de Compartamos Financiera, Agencia Las Mercedes, Piura, año 2020. El coeficiente de correlación Rho Spearman es 0,061, lo que indica que existe una correlación positiva débil.

V. DISCUSIÓN

La investigación indica un objetivo general y tres objetivos relacionados. El objetivo general fue determinar la relación del control interno con la gestión administrativa en Compartamos Financiera, Agencia Las Mercedes, Piura, año 2020. La hipótesis general planteada fue el control interno y la gestión administrativa se relacionan significativamente en Compartamos Financiera, Agencia Las Mercedes, año 2020. Los resultados que arroja la investigación relacionada a la hipótesis general demuestran que existe relación significativa entre las variables de estudio. Los estadísticos arrojan un p valor de 0,000 y un coeficiente de correlación de Spearman de 0,774, esto muestra una correlación positiva considerable.

Este resultado concuerda con la investigación de Jayo (2020) quien estudió a la empresa Girtel SA., empresa dedicada a las comunicaciones y el que formuló el objetivo de establecer la relación del control interno con la gestión administrativa. Esta investigación arribó a que existe correlación entre las variables de estudio con un nivel de significancia de 0,000 y un coeficiente de Spearman de 0,817, que manifiesta una correlación positiva muy fuerte, con lo cual se demostró la hipótesis principal que proponía la existencia de la correlación entre las variables. Otro estudio, el de Navarro (2018), quien estudio la relación del control interno con la gestión administrativa de la Superintendencia del Mercado de Valores en el año 2017, también tuvo resultados similares con relación a la hipótesis general. Este estudio arrojó un p valor o nivel de significancia de 0,000 y un coeficiente de Spearman de 0,717 que indica una correlación positiva considerable. Si bien es cierto Compartamos Financiera SA es una empresa integrada del Sistema Financiero Nacional, Girtel es una empresa dedicada a las comunicaciones, y la Superintendencia del Mercado de Valores, tiene funciones muy conocidas en la intermediación financiera directa, existe semejanzas en el tratamiento de la información y la metodología utilizada.

El estudio de Navarro (2018), independientemente de la hipótesis general, propuso en las hipótesis específicas la relación de las dimensiones de la variable control interno con la variable gestión administrativa. Estas dimensiones fueron, el

entorno del control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información y comunicación y la supervisión las mismas que están basadas en el modelo COSO. En todas ellas se evidencia una correlación positiva. En el caso de Navarro (2018), independientemente de la hipótesis general, se propusieron hipótesis específicas las cuales buscaban relacionar las dimensiones de la variable gestión administrativa con la variable control interno, las mismas que arrojaron resultados similares al estudio de Medina y al presente estudio. Cabe indicar que en el estudio que se realizó a Compartamos Financiera, la única correlación que no fue significativa fue la de la dimensión supervisión con la variable gestión administrativa.

El estudio presenta antecedentes de correlaciones en distintas empresas o instituciones públicas, sin embargo, estos estudios arrojan resultados similares utilizando en algunos casos el mismo criterio de correlación como es el coeficiente de Spearman. No se encontraron investigaciones que consideren la relación de las variables de estudio en empresas del giro de Compartamos Financiera SA.

Se puede considerar que este tipo de metodología se puede aplicar a empresas de diferente giro y tamaño, sean estas públicas o privadas, toda vez que el modelo COSO, es muy utilizado en el sector público y en el sector privado.

VI.CONCLUSIONES

1. Con lo concerniente a la hipótesis general, se concluye que como el nivel de significancia asintótica o p valor (0,000) es $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alternativa, es decir: El control interno y la gestión administrativa se relacionan significativamente en Compartamos Financiera, Agencia Las Mercedes, año 2020. El coeficiente de correlación Rho Spearman es 0,774, lo que indica que hay una correlación positiva considerable.

2. Con relación a la hipótesis específica uno, se concluye que como el nivel de significancia asintótica o p valor (0,000) es $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alternativa, es decir: La dimensión cultura organizacional se relaciona significativamente con la variable gestión administrativa de Compartamos Financiera, Agencia Las Mercedes, Piura, año 2020. El coeficiente de correlación Rho Spearman es 1,000, lo que indica que existe una correlación positiva perfecta.

3. Con relación a la hipótesis específica dos, se concluye que como el nivel de significancia asintótica o p valor (0,002) es $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alternativa, es decir: La dimensión gestión de riesgos se relaciona significativamente con la variable gestión administrativa de Compartamos Financiera, Agencia Las Mercedes, Piura, año 2020. El coeficiente de correlación Rho Spearman es 0,716, lo que indica que existe una correlación positiva considerable.

4. Con relación a la hipótesis específica tres, se concluye que como el nivel de significancia asintótica o p valor (0,821) es $> 0,05$ se rechaza la Hipótesis Alternativa y se acepta la Hipótesis Nula, es decir: La dimensión supervisión no se relaciona significativamente con la variable gestión administrativa de Compartamos Financiera, Agencia Las Mercedes, Piura, año 2020. El coeficiente de correlación Rho Spearman es 0,061, lo que indica que existe una correlación positiva débil.

VII. RECOMENDACIONES

1. Compartamos Financiera SA, debe poner mayor interés en temas concernientes a las dimensiones de cada una de las variables consideradas, cuyo análisis se presenta al recomendar lo relacionado a las hipótesis específicas.

2. Como se observa, la correlación existente entre a dimensión cultura organizacional y gestión administrativa es positiva perfecta. Si se analizan los cuadros descriptivos, se debe poner mayor énfasis en la atención de cultura toda vez que los resultados arrojan un porcentaje significativo de nivel medio y bajo en aspectos de cultura organizacional.

3. Compartamos Financiera SA, debe enfatizar en aspectos concernientes a la gestión de riesgos, al arrojar los resultados un nivel medio y bajo representativo.

4. Compartamos Financiera SA, debe repotenciar los aspectos relacionados a la dimensión supervisión toda vez que el análisis descriptivo arroja resultados significativos de nivel bajo y medio.

Es decir, Compartamos Financiera debe trabajar con la información que se presenta y mejorar los aspectos que muestran niveles bajos de respuesta que impiden obtener resultados alentadores en función a la correlación de las variables de estudio.

REFERENCIAS

- Apoyo y Asociados. (04 de 2020). *Compartamos Financiera S.A.* Obtenido de <http://www.aai.com.pe/wp-content/uploads/2020/04/Compartamos-dic-19-Instituc.-Instrumentos.pdf>
- Auditool. (2017). *17 principios de Control Interno según COSO 2013.* Obtenido de <https://www.auditool.org/blog/control-interno/2735-17-principios-de-control-interno-según-coso-ii>
- Balla, I., y López, K. (2018). *El control interno en la gestión administrativa de las empresas del Ecuador.*Ecuador. [Tesis de Ingeniería, Universidad Estatal de Milagro]. Repositorio institucional
- Becerra, T. L. (2019). *Propuesta del sistema de control interno para la correcta administración de la Municipalidad distrital de San José de Lourdes, San Ignacio, 2018.* San Ignacio. [Tesis para título profesional, Universidad Señor de Sipán.]. Repositorio institucional
- Cáceres, L. (2018). *Getión administrativa y calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo, 2018.* Moquegua. [Tesis para título profesional, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional
- Caldas, M., Carrión, R., y Heras, A. (2017). *Empresa e iniciativa emprendedora.* Madrid: Editex.

- Chenet, M. E. (2018). *Metodología de la Investigación Científica Universitaria*. Huancayo: Soluciones Gráficas.
- Claros, C., y León, O. (2012). *El control interno como herramienta de gestión y evaluación, Perú*. Lima: Pacífico editores SAC.
- Contraloría General de la República, R. (15 de 08 de 2019). *Implementación del Sistema de Control Interno en las entidades del Estado*. Obtenido de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/410330/RC_146-2019-CG.pdf
- Gamboa, J. E., Puente, S. P., y Vera, P. Y. (2016). Importancia del control interno en el sector público. *Revista Publicando de Ecuador*.
- García, R. (2018). *El control interno y el logro de los objetivos en la Unidad de Gestión Educativa local de Tacna, año 2017*. Tacna. [Tesis de maestría, Universidad privada de Tacna.]. Repositorio institucional
- Gutiérrez, A. Y. (2020). *Control Interno y Calidad de servicio en la empresa Serigrafía*. Piura. [Tesis para título profesional, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47668>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Lescano, M. (2019). *El control interno y su relación con la gestión administrativa de la Unidad técnica de tesorería de la Universidad Nacional de Cajamarca*

2017. Cajamarca. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Cajamarca].
Repositorio institucional.

Mendoza, W., Delgado, M., y García, T. (2018). El control interno y su influencia en la Gestión Administrativa del Sector Público. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*.

Münc. (2014). *Administración*. 2da Edición. México: Pearson.

Pazo, V. (2020). *Control Interno y su relación con las contrataciones públicas en la Municipalidad Provincial de Sechura*. Piura. [Tesis para título profesional, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/47666>

Phoccohuanca, M. (2018). *El control interno en la oficina de logística de la Municipalidad distrital de Marangani, período 2017*. Cuzco, [Tesis para título profesional, Universidad Andina del Cuzco]. Repositorio institucional.

Robbins & Coulter. (2014). *Administración: Décimo segunda edición*, México.

Salnave, M., y Lizarazo, J. (2017). *El sistema de control interno en el estado Colombiano como instancia integradora de los sistemas de gestión y control para mejorar la eficacia y efectividad de la gestión pública a 2030*. Colombia, [Tesis de maestría, Universidad Externado de Colombia]. Repositorio institucional.

Silva, L. A. (2018). *El control interno y la mejora de la Gestión en el área de administración de la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaylas, Caraz*

2013. Caraz. [Tesis de maestría, Universidad San Pedro]. Repositorio institucional.

Soto, D. S. (2018). *El control Interno y gestión administrativa en la División de Tesorería de la superintendencia Nacional de Administración Tributaria Lima 2018*. Lima. [Tesis de Licenciatura, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio institucional.

ANEXO1. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
CONTROL INTERNO	Según Auditoool (2017), el Marco integrado de control interno propuesto por COSO provee un enfoque integral y herramientas para la implementación de un sistema de control interno efectivo y en pro de mejora continua. Un sistema de control interno efectivo reduce a un nivel aceptable el riesgo de no alcanzar un objetivo de la entidad.	El control interno se medirá a través de la desagregación en dimensiones y estos en indicadores, los mismos que permitirán medirlas a través de un cuestionario estructurado.	Cultura organizacional	<p>Ambiente de Control</p> <p>Compromiso con la integridad y valores. Independencia de la alta dirección en el ejercicio de la supervisión.</p> <p>Establecimiento por parte de la alta dirección de la estructura orgánica.</p> <p>Información y Comunicación</p> <p>Definición de responsabilidades a nivel de control interno.</p> <p>Generación y utilización de información relevante para apoyar el SCI.</p>	<p>Escala de Likert</p> <ul style="list-style-type: none"> • Siempre • Casi siempre • A veces
			Gestión de riesgos	<p>Evaluación de riesgos</p> <p>Definición de objetivos claros para la identificación y evaluación de riesgos. Identificación de probabilidad de fraude para la evaluación de riesgos.</p> <p>Actividades de control</p> <p>Definición y desarrollo de actividades de control para mitigar riesgos. Definición de actividades tecnológicas para el logro de objetivos de control.</p>	

			Supervisión	<p>Selección, desarrollo y evaluación continúa relacionada al CI.</p> <p>Evaluación y comunicación de las deficiencias del control interno en forma oportuna.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Casi nunca • Nunca
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Robbins y Coulter (2014) dice que la gestión administrativa “Es la coordinación de las actividades de trabajo de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas” (p. 21).	La Gestión Administrativa se medirá a través de la desagregación en dimensiones y estos en indicadores, los mismos que permitirán medirlas a través de un cuestionario estructurado con preguntas relacionadas.	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de normativa institucional. • Conocimiento de la normativa del sector financiero • Conocimiento del Plan Estratégico Institucional. 	
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de manual de procedimientos. • Conocimiento del ROF, etc 	
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso e integridad con los valores éticos. • Evaluaciones para mejorar el desempeño. • Implementación de metodologías para mejorar el desempeño. 	
			Control	<ul style="list-style-type: none"> • Realización de actividades de control para disminuir los riesgos. • Comunicación oportuna de las deficiencias para aplicar medidas correctivas. 	

ANEXO 2. MATRIZ GENERAL DE CONSISTENCIA

	PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	MÉTODO
	General	General	General	
	¿De qué manera el control interno se relaciona con la gestión administrativa de Compartamos Financiera, Agencia Las Mercedes, Piura, año 2020?	Determinar la relación del control interno con la gestión administrativa en Compartamos Financiera, Agencia Las Mercedes, Piura, año 2020.	El control interno y la gestión administrativa se relacionan significativamente en Compartamos Financiera, Agencia Las Mercedes, año 2020.	Enfoque: Cuantitativo- Aplicada.
	Específicos	Específicos	Específicas	Nivel: Correlacional.
CONTROL INTERNO Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE COMPARTAMOS FINANCIERA. AGENCIA LAS MERCEDES, PIURA, AÑO 2020.	¿En qué medida la dimensión cultura organizacional se relaciona con la variable gestión administrativa de Compartamos Financiera,	Medir la relación de la dimensión cultura organizacional con la variable gestión administrativa de Compartamos Financiera, Agencia Las Mercedes, Piura, año 2020.	La dimensión cultura organizacional se relaciona significativamente con la variable gestión administrativa de Compartamos Financiera, Agencia Las Mercedes, Piura, año 2020.	Diseño: No experimental Tipo: Transeccional

	Agencia Las Mercedes, Piura, año 2020?			Método: Deductivo
	¿Existe relación entre la dimensión gestión de riesgos con la variable gestión administrativa de Compartamos Financiera, Agencia Las Mercedes, Piura, año 2020?	Medir la relación de la dimensión gestión de riesgos con la variable gestión administrativa de Compartamos Financiera, Agencia Las Mercedes, Piura, año 2020.	La dimensión gestión de riesgos se relaciona significativamente con la variable gestión administrativa de Compartamos Financiera, Agencia Las Mercedes, Piura, año 2020.	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Análisis de datos: Excel y SPSS
	¿En qué grado la dimensión supervisión se relaciona con la variable gestión administrativa de Compartamos Financiera, Agencia Las Mercedes, Piura, año 2020.	Medir la relación de la dimensión supervisión con la variable gestión administrativa de Compartamos Financiera, Agencia Las Mercedes, Piura, año 2020.	La dimensión supervisión se relaciona significativamente con la variable gestión administrativa de Compartamos Financiera, Agencia Las Mercedes, Piura, año 2020.	

ANEXO 3. CUESTIONARIO

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS COLABORADORES DE COMPARTAMOS FINANCIERA, AGENCIA LAS MERCEDES, PIURA.



Este cuestionario ha sido elaborado con fines investigativos por parte de alumnos de la Universidad César Vallejo. Está dirigido a trabajadores administrativos de Compartamos Financiera S.A., Agencia Las Mercedes.

INDICACIONES: Señor (a) tenga presente el cuestionario que a continuación se presenta, el cual es anónimo, es solamente para efectos académicos, por consiguiente, no le ocasionará ningún problema. Marque con un aspa (X) la respuesta que considere pertinente.

Likert

- 5. Siempre
- 4. Casi siempre
- 3. A veces
- 2. Casi nunca
- 1. Nunca

N°	PREGUNTAS	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
	VARIABLE 1: CONTROL INTERNO					
	Dimensión: Cultura Organizacional					
	Subdimensión: Ambiente de control.					
01	La entidad está comprometida con la integridad y los valores éticos	1	2	3	4	5
02	La Gerencia demuestra independencia de la dirección y ejerce supervisión del control interno	1	2	3	4	5
03	La gerencia establece, con la supervisión de la alta dirección, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos	1	2	3	4	5
04	La entidad demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes en alineación con los objetivos de la organización	1	2	3	4	5
05	La entidad define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos	1	2	3	4	5

	Subdimensión: Información y comunicación					
06	La entidad obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno	1	2	3	4	5
07	La entidad comunica la Información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del CI	1	2	3	4	5
08	La entidad se comunica con las partes interesadas externas sobre los aspectos clave que afectan el funcionamiento del control interno	1	2	3	4	5
	Dimensión: Gestión de riesgos					
	Subdimensión: Evaluación de riesgos					
09	La entidad define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de riesgos relacionados	1	2	3	4	5
10	La entidad identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la organización	1	2	3	4	5
11	La entidad considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos	1	2	3	4	5
12	La entidad identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al CI	1	2	3	4	5
	Subdimensión: Actividades de control					
13	La entidad define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de objetivos	1	2	3	4	5
14	La entidad define y desarrolla actividades de control a nivel de organización sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos	1	2	3	4	5
15	La entidad despliega las actividades de control a través de políticas que establecen líneas generales de control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica	1	2	3	4	5
	Dimensión: Supervisión					
	Subdimensión: Supervisión					
16	La entidad selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del CI están presentes y en funcionamiento	1	2	3	4	5
17	La entidad evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la Alta Dirección	1	2	3	4	5
	VARIABLE 2: GESTIÓN ADMINISTRATIVA					
	Dimensión: Planificación					
18	Conoce usted la Memoria Institucional actualizada	1	2	3	4	5
19	Conoce usted aspectos financieros actualizados	1	2	3	4	5
20	Conoce usted el Plan Estratégico Institucional	1	2	3	4	5
21	Sabe usted si el Plan Estratégico Institucional se encuentra actualizado	1	2	3	4	5
22	Conoce usted el Plan Operativo Institucional	1	2	3	4	5
23	Sabe usted si el Plan Operativo Institucional se encuentra actualizado	1	2	3	4	5
	Dimensión: Organización					
24	Conoce usted el Manual de Procedimientos	1	2	3	4	5
25	Sabe usted si el Manual de Procedimientos se encuentra actualizado	1	2	3	4	5
26	Conoce usted el reglamento de organización y funciones (ROF)	1	2	3	4	5
27	Sabe usted si el reglamento de organización y funciones (ROF) se encuentra actualizado	1	2	3	4	5
28	Conoce usted el Manual de Procedimientos Administrativos	1	2	3	4	5
29	Sabe usted si el Manual de Procedimientos Administrativos se encuentra actualizado	1	2	3	4	5
30	Conoce usted el organigrama de la institución	1	2	3	4	5
31	En la oficina están delimitadas las actividades u operaciones por área de trabajo	1	2	3	4	5
	Dimensión: Dirección					
32	La entidad demuestra compromiso con la integridad y valores éticos	1	2	3	4	5
33	La entidad desarrolla acciones y procedimientos que contribuyan en la realización de las actividades	1	2	3	4	5
34	La entidad realiza evaluaciones para determinar mejoras en el desempeño de la misma	1	2	3	4	5
35	La entidad implementa tecnologías para un mejor desempeño	1	2	3	4	5

36	La entidad se comunica con las dependencias relacionadas sobre los aspectos clave que afectan la realización de las actividades	1	2	3	4	5
Dimensión: Control						
37	La entidad desarrolla actividades de control que contribuyen a la disminución de los riesgos	1	2	3	4	5
38	Considera usted que la oficina colabora con el desempeño del control interno	1	2	3	4	5
39	La entidad evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección	1	2	3	4	5

ANEXO 4. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Vegas Palomino, Isidro Iván, identificado con DNI N.º 02847776, Magister en Administración de Negocios y Relaciones Internacionales, N.º ANR: A1674666, de profesión CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO, desempeñándome actualmente como DOCENTE UNIVERSITARIO en UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento: Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

CUESTIONARIO	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 19 días del mes de enero de dos mil veintiuno.

Isidro Iván Vegas Palomino
DNI: 02847776

Mg : Vegas Palomino, Isidro Iván
DNI : 02847776
Especialidad : MBA - RI
E-mail : ivegasp@ucvvirtual.edu.pe

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Cecilia Paula Luisa Gómez Zúñiga con DNI N° 03490490, Mgtr. en Administración, N° ANR: A078552, de profesión Licenciada en Ciencias Administrativas, desempeñándome actualmente como docente en Universidad César Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento: Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

CUESTIONARIO	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 16 días del mes de enero del Dos mil veintiuno.

Mgtr. : Cecilia Gómez Zúñiga
 DNI : 03490490
 Especialidad : Licenciada en Administración
 E-mail : pgomezzu@ucvvirtual.edu.pe



 Mgtr. Cecilia Gómez Zúñiga
 CLAD. 15719

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Freddy William Castillo Palacios con DNI N° 02842237, Doctor en Ciencias Administrativas, N° ANR: A202528, de profesión Licenciado en Ciencias Administrativas, desempeñándome actualmente como docente en Universidad César Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento: Cuestionario:

"Control Interno y su relación con la Gestión Administrativa de Compartamos Financiera. Agencia Las Mercedes, Piura, 2020".

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 17 días del mes Enero del Dos mil veintiuno.



Dr. Freddy W. Castillo Palacios
REG. UNIC DE CULEU. 10-843

Dr. : Freddy William Castillo Palacios
 DNI : 02842237
 Especialidad : Ciencias Administrativas
 E-mail : fwcastillop@ucvvirtual.edu.pe

CONFIABILIDAD

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	--	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTES	:	Br. Carrasco Seminario, Ricardo Samuel Br. Inga Díaz, Katiana Thalía
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Control Interno y su relación con la Gestión Administrativa de Compartamos Financiera. Agencia Las Mercedes, Piura, 2020.
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 kuder Richardson ()
	:	Alfa de Cronbach. (x)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	07/01/21
1.7. MUESTRA APLICADA	:	10

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0,897
------------------------------------	-------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)

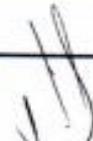
Ítems evaluados: 39 Ítems eliminados: 0 La confiabilidad del instrumento se determinó utilizando el índice de consistencia y coherencia interna Alfa de Cronbach, cuyo valor alcanzado de 0,897 cae en el rango de confiabilidad excelente, lo que garantiza la confiabilidad del instrumento para aplicarlo en la investigación
--



Idiante: Carrasco Seminario, Ricardo Samuel
: 70789910



Estudiante: Inga Díaz, Katiana Thalía
DNI : 73894798



Docente : Eddy William Givés Mujica
DNI No 02655720

PERMISO A LA ENTIDAD COMPARTAMOS FINANCIERA, AGENCIA LAS
MERCEDES



“Año de la Universalización de la Salud”

Piura, 29 de diciembre del 2020

C.N. 180 - 2021-FCE-UCV

Señor:
Luis Antonio Carranza Milian
Sub Gerente De Agencia Las Mercedes/
Compartamos Financiera.
Piura

Presente. -

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo, así mismo en nombre de la Universidad César Vallejo solicitarle el permiso para que los estudiantes **Ricardo Samuel Carrasco Seminario**, identificado con DNI. N°70789910 e **Inga Díaz Katiana Thalia** identificada con DNI N°73894798, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la carrera profesional de **ADMINISTRACIÓN**, puedan acceder a la información necesaria para la elaboración de su producto de fin de carrera titulado: **“Control interno y su relación con la Gestión Administrativa de compartamos financiera Agencia Las Mercedes, Piura, año 2020”**

Es importante señalar que esta actividad no conlleva ningún gasto para su institución y que se tomaran los resguardos necesarios para no interferir con el normal funcionamiento de las actividades propias de la empresa.

Sin otro en particular y agradeciéndole el interés de su persona en contribuir con los futuros profesionales

Atentamente,



Dra. Nelida Rodríguez de Peña
Escuela de Administración
Facultad de Ciencias Empresariales

Luis Carranza Milian
SUB GERENTE DE CREDITO GRUPAL
COMPARTAMOS FINANCIERA
Recibido Con Permiso
30-12-2020