



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión administrativa y control interno en “Profesionales de
Mantenimiento y Limpieza S.A.C.”, Pueblo Libre, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORAS:

Culca Falcón, Carla del Pilar (ORCID: 0000-0003-4303-6305)

Martinez Esli, Lady Rubí (ORCID: 0000-0002-5051-3694)

ASESOR:

Dr. Casma Zarate, Carlos Antonio (ORCID: 0000-0002-4489-8487)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

Lima – Perú

2021

Dedicatoria

La presente tesis está dedicada a mi madre Elizabeth, a mi hermana Stephanie y a mi abuelo Manuel Genaro, por su amor y apoyo constante, ya que gracias a ellos soy una mejor persona y profesional.

Rubí Martínez

Dedico esta tesis a mi abuela Teresa, que fue y seguirá siendo mi guía desde donde esté, a mi madre, que me inspira e impulsa a seguir adelante y a mis mentores Hans y María H. quienes fueron un gran apoyo emocional durante este tiempo.

Carla Culca

Agradecimiento

En primer lugar, agradecemos a Dios, por ser nuestro guía durante todo el periodo de nuestra carrera profesional.

Durante la elaboración de la presente tesis, se presentaron diversos obstáculos, fue en esos momentos donde se sintió el apoyo de nuestra familia y amigos quienes nos brindaron sus fuerzas para seguir adelante y no desistir ante cualquier circunstancia, por lo cual estamos totalmente agradecidas.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1 Tipo y diseño de investigación	11
3.2 Variables y operacionalización	11
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5 Procedimientos	13
3.6 Método de análisis de datos	14
3.7 Aspectos éticos	14
IV. Resultados	15
V. Discusión	19
VI. Conclusiones	22
VII. Recomendaciones	23
Referencias	24
Anexos	28

Índice de tablas

		Página
Tabla 1	Baremos de la variable gestión administrativa	15
Tabla 2	Baremos de la variable control interno	15
Tabla 3	Descripción de la variable gestión administrativa	15
Tabla 4	Descripción de las dimensiones de la variable gestión administrativa	15
Tabla 5	Descripción de la variable control interno	16
Tabla 6	Descripción de las dimensiones de la variable control interno	16
Tabla 7	Prueba de correlación de Gestión Administrativa y Control Interno	17
Tabla 8	Prueba de correlación logros de metas y control interno	17
Tabla 9	Prueba de Correlación Cumplimiento de Políticas y Control Interno	18
Tabla 10	Prueba de Correlación entre Cumplimiento de Estrategias y Control Interno	18

Índice de figuras

	Página
Figura 1 Diseño de la investigación	11

Resumen

La presente tesis fue titulada Gestión administrativa y control interno en “Profesionales de Mantenimiento y Limpieza S.A.C.”, Pueblo Libre, 2021. El objetivo fue determinar la relación entre la gestión administrativa y control interno en Profesionales de Mantenimiento y Limpieza S.A.C., Pueblo Libre 2021.

En cuanto la metodología, el enfoque fue cuantitativo, método hipotético deductivo, diseño no experimental y de nivel correlacional. La población fue censal, excluyendo al personal operativo, llegando a considerar a 30 trabajadores administrativos, de PROFLIMSA, Pueblo Libre, 2021. Se realizó la confiabilidad de los instrumentos con valores de gestión administrativa de un 0.963 y variable control interno de un 0.712. Utilizando el coeficiente de correlación de alfa de cronbach,

La investigación concluyó que existe relación entre la gestión administrativa y control interno en Profesionales de Mantenimiento y Limpieza S.A.C., Pueblo Libre 2021, debido a coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.602 demostró la relación moderada y positiva entre las variables, obteniéndose el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.05$, se acepta la hipótesis general.

Palabras clave: gestión administrativa, control interno.

Abstract

The present study was entitled Administrative management and internal control in “Profesionales de Mantenimiento y Limpieza S.A.C.”, Pueblo Libre, 2021. The objective was to determine the relationship between administrative management and internal control in Profesionales de Mantenimiento y Limpieza S.A.C., Pueblo Libre 2021.

Regarding the methodology, the approach was quantitative, hypothetical deductive method, non-experimental design and correlational level. The population was census, excluding operational personnel, considering 30 administrative workers, from PROFLIMSA, Pueblo Libre, 2021. The reliability of the instruments was performed with administrative management values of 0.963 and internal control variable of 0.712. Using the Cronbach's alpha correlation coefficient.

The research concluded that there is a relationship between administrative management and internal control in Maintenance and Cleaning Professionals SAC, Pueblo Libre 2021, due to a Rho Spearman correlation coefficient of 0.602, it demonstrated the moderate and positive relationship between the variables, obtaining the level of bilateral significance. $p = 0.000 < 0.05$, the general hypothesis is accepted.

Keywords: administrative management, internal control.

I. INTRODUCCIÓN

Debido a la crisis sanitaria global del COVID 19, las empresas se enfrentaron a una situación complicada sin una estrategia de respuesta para hacer frente a esta situación, esto ha llevado a las empresas a una necesidad de reinventarse en todos los niveles de la organización, requiriendo que los sistemas y procesos de control y gestión administrativa, que han venido aplicando, sean evaluados y de ser oportuno actualizados a partir de los cambios que vienen atravesando tras la coyuntura sanitaria (Arbieto, 2020).

En Colombia, se desarrolló prevención de ocurrencias de acciones de corrupción o ineficaces implementando estrategias de control interno para la gestión institucional y de este modo superar la problemática presentada (Salnave y Lizarazo, 2017). Al respecto se recuerda que el control interno tiene el objetivo principal de preservar los recursos de la organización, detectando las deficiencias que se presentan y el no cumplimiento de los objetivos (Contraloría, 2014). En la mayoría de las empresas no establecen un sistema de gestión administrativa bien definido, donde concurrentemente los objetivos y planes no se encuentran establecidos en un mapa de procesos, sino que trabajan de manera empírica; lo cual buscan solucionarlo a la medida que se presentan, generando una planeación improvisada.

Así mismo, la Gestión Administrativa es un proceso que realiza actividades de planear, organizar, dirigir y controlar; haciendo uso de los recursos de la organización para lograr los objetivos. Es necesario precisar que la gestión administrativa está vinculado al proceso administrativo por lo cual existen 3 elementos importantes para su implementación: Planeación Organización, Dirección y control.

A nivel nacional, Puno, Cusco y Arequipa registraron niveles bajos de control interno y gestión administrativa, por lo que se requiere la adecuada implementación en el Ministerio del Interior; puesto que requiere adecuados instrumentos para la identificación de riesgos en la gestión (Mendoza, 2020). Así las diferentes actividades que realizan las organizaciones en el marco de sus procesos se generan información que es recopilada a través de diferentes herramientas como reportes, consolidados, documentos y actas que ayudan a una fácil lectura de los datos. Esos instrumentos son fundamentales en las organizaciones ya que se puede consultar la información de la empresa y ayudar así a la toma de decisiones.

Asimismo, ejecutar un Control Interno en base a un buen sistema de gestión administrativa y que esté debidamente adecuado para cada organización, logrará optimizar los recursos con eficiencia para alcanzar una adecuada gestión de calidad y logrando ofrecer el mejor servicio (Contraloría, 2021). El control interno se ha convertido en un sistema fundamental en las empresas, promoviendo el principio de eficiencia y asegura la efectividad previendo que se transgredan normativas establecidas para los procesos de la organización. Nos

permite tener un panorama de los procesos en todos los niveles de la organización constatando de este modo que se cumplan leyes, normas y regulaciones (Contraloría, 2021).

La presente investigación se refiere al tema del control interno y el sistema de gestión administrativa bajo la certificación Norma ISO 9001, en la empresa Profesionales de Mantenimiento y Limpieza SAC, en adelante PROFLIMSA, ubicado en la ciudad de Lima, Pueblo Libre. Organización especializada en servicios de limpieza, así como servicios complementarios de fumigación y desinfección, certificada con el ISO 9001-2015. Con el fin de garantizar la calidad del servicio, mediante la reestructuración del control interno, lo cual comprobará que todos los procesos implementados operan dentro de las características previstas.

En este sentido, en la empresa PROFLIMSA, presenta limitaciones, por lo que se requiere reestructurar la documentación y el proceso de la gestión administrativa enfocada en la norma ISO 9001-2015, para la mejora de sus procesos con el fin de cubrir las necesidades de sus clientes, tomando en cuenta que dicho proceso es la base del SGC, ya que gracias a ella se plasma las formas de operar de la organización.

En función de lo señalado se plantea el problema general referido a ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y el control interno en PROFLIMSA, distrito de Pueblo Libre, 2021? De igual forma surgen tres problemas específicos, (a) ¿De qué manera se relaciona el control interno con el logro de metas en PROFLIMSA, Pueblo Libre, 2021?, (b) ¿De qué manera se relaciona el control interno con el cumplimiento de políticas de trabajo en PROFLIMSA, Pueblo Libre, 2021?, (c) ¿De qué manera se relaciona el control interno con el cumplimiento de estrategias en PROFLIMSA, Pueblo Libre, 2021?

En cuanto a la justificación teórica, se investiga la correlación entre el control interno y la gestión administrativa de PROFLIMSA, para lo cual se consultó aportes e investigaciones referentes a la auditoría administrativa y de control y el estudio posibilita la ampliación teórica de las variables.

En cuanto a la justificación metodológica, la investigación científica desarrolló herramientas cuantitativas con diagnóstico y análisis de la situación actual de la gestión administrativa y su control interno. Así mismo se realizó la confiabilidad de los instrumentos.

En relación a la justificación práctica, porque representa un aporte a PROFLIMSA; y de acuerdo a los objetivos de la investigación el resultado permite encontrar soluciones a los problemas de eficiencia sobre el control en la ejecución de los objetivos de la empresa.

El estudio presenta como objetivo principal: Determinar que la gestión administrativa y control interno se relacionan en PROFLIMSA, Pueblo Libre, 2021, lo cual se tiene como objetivos específicos (a) Determinar que el control interno y el logro de metas se relacionan en PROFLIMSA, Pueblo Libre, 2021, (b)

Determinar que el control interno y el cumplimiento de políticas de trabajo se relacionan en PROFLIMSA, Pueblo Libre, 2021, (c) Determinar que el control interno y el cumplimiento de estrategias se relacionan en PROFLIMSA, Pueblo Libre, 2021.

Asimismo, se propuso la hipótesis principal: La gestión administrativa y el control interno se relacionan positivamente en PROFLIMSA, Pueblo Libre, 2021, lo cual se tiene como hipótesis específico (a) El control interno y el logro de metas se relacionan positivamente en PROFLIMSA, Pueblo Libre, 2021; (b) El control interno y el cumplimiento de políticas de trabajo se relacionan positivamente en PROFLIMSA, Pueblo Libre, 2021;y (c) El control interno y el cumplimiento de estrategias se relacionan positivamente en PROFLIMSA, Pueblo Libre, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a los antecedentes nacionales se encontraron que Diaz & Herrera (2020), en su tesis Control Interno Post Covid-19: Prevenir antes que curar, lo cual nos menciona la situación actual de las empresas ante la crisis económica mundial a causa de la Covid-19, teniendo como objetivo principal la estabilidad y efectividad del sistema de control interno. Implementando la metodología de enfoque cualitativo (descriptivo). Establece que se debe de comenzar con los planes de recuperación lo cual garantice la seguridad de los trabajadores y activos. Determinando que ante los riesgos por la Covid-19 se debe centrar en la supervisión, la medición y presentación de reportes ya sea financiera u operativa, durante y después de la pandemia, para así asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Cabrera, Erazo, Narvárez y Rodríguez (2020) investigaron sobre el control interno y la gestión administrativa, el propósito fue realiza una propuesta de mejora del sistema de control interno actual en la gestión de la administración de las unidades en los recursos públicos. En cuanto a la metodología, la investigación fue de enfoque cuantitativo de método hipotético deductivo, de nivel descriptivo y diseño transversal. La investigación concluyó que la propuesta presenta aportes esenciales a unidades de desconcentración, porque permite conocer las normativas legales vigentes; así como la planificación de actividades de cada una de las unidades y la relación externa con instituciones para el desarrollo de la gestión de la administración.

Mendoza-Zamora, García, Delgado y Barreiro (2018) investigaron sobre el control interno y la incidencia en la gestión administrativa en el sector público. El método fue inductivo y deductivo, llevando a conclusiones como que el control interno implementan la gestión de la administración y refuerza el sistema administrativo vinculado a los gastos públicos, redundando en mejores tiempos para las formulaciones, la probación, ejecución y rendición de cuenta de los recursos públicos que han sido asignados, cuando se habla de procesos críticos en la institución, estos se vincularán con las unidades que han intervenido en todo lo que se refiere de manera directa a los usos de recursos, como proceso de compra, logística, almacenaje, etc.

García (2019), en su tesis El Control Interno en la Gestión Administrativa, tiene como objetivo determinar la influencia entre ambas teorías, utilizando el método deductivo analítico, nos dice que toda información debe ser controlada para que la organización tenga un correcto funcionamiento y operatividad. Determinando la influencia del control interno hacia la gestión administrativa, tomando en cuenta sus dimensiones para llevarse a cabo mediante procesos, usando recursos tecnológicos que permitirá al trabajador cumplir con los objetivos y responsabilidades; lo cual será supervisada por la alta dirección para su fiel cumplimiento.

En cuanto a los antecedentes internacionales, Ujkani y Vokshi (2019) investigaron sobre el desarrollo e implementación del Control Financiero Interno Público (PIFC) en los procesos de gestión juega un papel importante en la provisión de sólidos gestión, transparencia, eficiencia y eficacia en las entidades del sector público. En este trabajo se ha analizado los informes anuales sobre el funcionamiento del sistema PIFC en el sector público de Kosovo para el período 2014 - 2017. El análisis se ha completado aún más, en base a los informes anuales de Auditoría Nacional, informes de progreso publicados por la Comisión Europea, que muestran el progreso logrado bajo las directivas de la UE, así como los datos de los informes de seguimiento de SIGMA (Apoyo a la Mejora de la Gobernanza y la Gestión). Los hallazgos muestran que la implementación de reglas y procedimientos para el control en las organizaciones presupuestarias está por detrás del desarrollo del marco general.

Kovalchuk (2018) investigaron sobre el control interno en el sistema administrativo en las decisiones administrativas. El propósito del artículo es ampliar la interpretación del concepto de "control interno" más allá del entendimiento tradicional y justificar sus capacidades y significado en el sistema de toma de decisiones gerenciales, no solo como una herramienta para verificar información pasada, sino también como un medio. de evaluar cada decisión en la etapa de su adopción. Los métodos básicos de investigación son métodos científicos generales de cognición: comparación, fundamentación teórica, métodos de generalización y sistematización, etc. El tema del artículo son aproximaciones teóricas a la interpretación de la esencia del control interno y sus tipos. El artículo cubre enfoques para la interpretación de la esencia del control interno. Se fundamenta que las dos direcciones se distinguen en el control interno: retrospectiva y perspectiva. Se definen las tareas básicas de control interno retrospectivo y prospectivo. Se observa que un control interno prometedor tiene como objetivo verificar la viabilidad económica y legalidad de las decisiones de gestión. Se fundamenta la conveniencia de cumplir con el control interno en perspectiva en el sistema de gestión empresarial.

Kabuye, Kato, Akugizibwe y Bugambiro (2018) investigaron sobre sistema de control interno y gestión del capital y desempeño financiero de supermercados. El propósito de este trabajo es examinar la contribución de los sistemas de control interno y la gestión del capital de trabajo sobre el desempeño financiero de los supermercados. Este estudio es transversal y correlacional, y utiliza datos a nivel de empresa que se recopilaron mediante un cuestionario de una muestra de 110 supermercados en Uganda. Los resultados sugieren que la gestión del capital de trabajo es un predictor significativo del desempeño financiero. Al contrario de lo que se pensaba anteriormente, los sistemas de control interno no predicen significativamente el desempeño financiero. Por lo tanto, una vez que las organizaciones tengan una gestión adecuada del capital de trabajo, también es probable que tengan sistemas de control interno adecuados que mejoren el

desempeño financiero. Este estudio se centra en los supermercados de Uganda y es posible que estos resultados solo sean aplicables a los supermercados. Por lo tanto, se necesita más investigación para comprender mejor la contribución de los sistemas de control interno y la gestión del capital de trabajo sobre el desempeño financiero en otros sectores. Los resultados son importantes para el control interno y el desarrollo de políticas de capital de trabajo, por ejemplo, en términos de prescribir los sistemas de control interno y los requisitos de capital de trabajo para que las organizaciones mejoren el desempeño financiero. Los sistemas de control interno y la gestión del capital de trabajo aparentemente han sido hasta ahora objeto de una consideración limitada por la mayoría de los supermercados de Uganda. Sin embargo, este estudio, posiblemente el tratamiento más completo hasta ahora, destaca las áreas que requieren mejoras para mejorar el desempeño financiero.

Henao (2017), en su tesis *Importancia del Control Interno como herramienta en la detención y prevención de riesgos empresariales*, cuyo objeto principal son identificar las clases, consecuencias y parámetros de riesgos que presenta las organizaciones Colombianas en los últimos años; lo cual aplicó la metodología de estudio inductivo y analítico señalando que es necesario buscar e implementar estrategias empresariales con el fin de evitar posibles riesgos (fraudes, malversación de activos, robos, etc.) dentro de la organización, lo cual determino que califica al control interno como una herramienta de alerta que permite salvaguardar mediante los parámetros de control.

Saad (2017) investigó sobre la efectividad de la implementación del control en Kuwaiti. El estudio tuvo como objetivo identificar la efectividad de la implementación del control interno en sus sucursales (Control administrativo, contable e interno) y en las sociedades anónimas kuwaitíes, el estudio siguió el enfoque analítico descriptivo, se ha utilizado un cuestionario para recopilar datos primarios de (295) auditores internos representaron la muestra del estudio. El estudio descubrió que la implementación de los procedimientos de control interno se ha realizado con su verificación administrativa, contable e interna tipos en un grado moderado, además de que la implementación del control interno de manera efectiva fue el mayor y en alto grado, seguido de la implementación de un control administrativo con una efectividad moderada y en el último rango estaba el control contable en términos de efectividad de implementación y en un grado moderado. El estudio recomendó que la alta dirección ofrezca más atención al control administrativo y contable, y tomar las medidas necesarias para permitir que los auditores internos lo implementen de una manera que conduzca a elevar el nivel de su efectividad.

En cuanto a la variable gestión administrativa, la gestión administrativa es el resultado de coordinar actividades y recursos orientados al logro de metas y objetivos, para lo cual es necesaria la colaboración de las personas involucradas con la organización las cuales se realizan a través de su desempeño en labores

preestablecidas mediante documentos propios de la organización (Anzola, 2002). Así mismo, comenta que gestión administrativa son todas las actividades que se realizan para coordinar con un equipo con la finalidad de alcanzar objetivos y metas, es decir que se logran los objetivos a través de las personas mediante las siguientes labores esenciales planeación, organización, dirección y control (Fossi, Castro, Guerrero y Vera, 2013). Se define el término gestión como un conjunto de acciones o trámites que se ejecutan para obtener un resultado; por lo tanto, si hablamos de gestión administrativa, podemos decir que es el conjunto de actividades, operaciones, acciones y trámites que se realizan en una organización utilizando los recursos disponibles para lograr los objetivos organizacionales.

En las primeras etapas del desarrollo económico, las organizaciones se definieron por realizar tareas establecidas, operativas y repetitivas lo que hacía más fácil al personal conocer cuál era la misión de la empresa y tenerla como horizonte de sus actividades (USMP, 2019). Frente a cualquier crisis ya sea económica, social o sanitaria se da un desajuste en las condiciones pactadas para el desarrollo de los procesos y pautas de la organización haciendo que se altere el flujo normal de la misma, esto hace que la organización deba implementar de forma veloz nuevos mecanismos de gestión para no perjudicar los objetivos de la empresa, esto lleva a adaptarse al nuevo contexto en el que se desarrollará en adelante la organización.

Sánchez (2017) estableció que la gestión administrativa como un diseño de proceso en el que participan todos los individuos de la organización y cumplen con eficiencia los objetivos específicos. Este proceso consiste en realizar acciones de Planeación, organización, ejecución y Control.

Con la gestión se busca reducir en lo mínimo errores y optimizar el uso de los recursos enfocados en el logro de los objetivos trazados, para lo cual es importante que las organizaciones establezcan un sistema de gestión flexible de rápido acceso a la información el cual lleve a una rápida adaptación frente a algún cambio que pueda surgir producto de mitigar un riesgo que enfrenta la organización en diferentes contextos (Concha y Marín, 2005).

El gerente de ese entonces tenía como labor la supervisión del desarrollo de los trabajos los cuales se realizaban bajo procesos reiterativos. La medida de los resultados era según lo producido bajo disciplina y control. Para obtener una retribución económica el trabajador debía satisfacer las expectativas del dueño o gerente de la empresa y es ahí donde encontraba su motivación (Martínez, 2006). Esta interpretación de gestión, permanece hoy en día, aún existe empresarios que mantienen esta forma de gestión de empresa conduciéndolos a obtener en muchos casos resultados no deseados, pues los tiempos han cambiado y con eso, muchos factores ahora intervienen directa o indirectamente en la empresa, los mercados ya no son los mismos, existen muchos canales de comunicación a través de los cuales las empresas ofrecen sus productos o servicios haciendo que

la competencia sea cada más exigente por ende las empresas deber establecer diferentes estrategias para poder permanecer en el mercado.

Desde épocas remotas las empresas vieron la necesidad de regularizar actividades, estandarizar procesos, tomar decisiones, dirigir equipos y ejecutar acciones orientados a un fin específico, todo esto orientado a las ciencias administrativas, la cual ha tenido diversos aportes a lo largo de los años, siendo influenciada por las civilizaciones china, egipcia, griega y romana. En cuanto al enfoque teórico, Fayol (1916) citado en USMP (2019) manifestó a través de su teoría clásica de administración se enfoca en la estructura de la organización, la analiza como un todo integrado, en el cual cada espacio de la misma debe garantizar el logro de objetivos para lo cual la misma organización debe generar y asegurar las condiciones necesarias para el logro del máximo nivel de eficiencia de todos los actores involucrados. Expresó su adopción de la siguiente definición: administrar es prever, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Estas funciones forman parte del “proceso administrativo” y podemos encontrarlas en todos los niveles de la organización, desde el personal que realiza las actividades operativas hasta los mandos altos, cabe resaltar que la función administrativa tiene por instrumento al recurso humano.

Las dimensiones de la gestión administrativa fueron: La dimensión logro de metas: Según Anzola (2002) mencionó que para llegar a entender el logro de las personas se debe mediante el reconocimiento del éxito y fracaso, lo cual determina como estados psicológicos, que tiene un valor significativo en la efectividad del esfuerzo por lo cual será necesario para su ejecución. Por lo tanto, agruparon en dichas categorías: orientada a demostrar la capacidad, orientada a la aceptación social, orientada al aprendizaje y orientada a la ejecución de las metas.

La dimensión cumplimiento de políticas de trabajo: Anzola (2002) Las políticas son la base para la toma de decisiones. Una vez determinadas las políticas cuando exista la necesidad de tomar alguna decisión ya no será necesario empezar desde el inicio. Las políticas son el espejo de la personalidad de la organización. El tono y el lenguaje utilizados para la comunicación serán notados por los empleados lo cual quedará establecido como política de forma de comunicar anuncios en la empresa. Así también se definen otras políticas los cuales se espera sea de cumplimiento por los empleados, estas políticas deberán ser orientados a las metas organizacionales y deberá guardar armonía con las mismas.

La dimensión cumplimiento de estrategias: Según Anzola (2002), en su artículo determina que la efectividad de las estrategias está vinculadas al logro de las metas. Asimismo, indica que para ejecutar las estrategias se debe hacer mediante un proceso administrativo correcto, ya que es un requisito fundamental para alcanzar los objetivos y el éxito organizacional.

En relación a la variable control interno, Según Jones y George (2010) menciona que, Consiste en verificación y vigilancia del desarrollo de las actividades esté de acorde a la planificación echa, se debe realizar la evaluación de desempeño y tomar acciones correctivas. Esta evaluación que se realiza a una organización se realiza con el objetivo de verificar como se viene ejecutando las estrategias, metas y se monitorea de ser necesario, se aplica correcciones que conlleven a conseguir los objetivos y la empresa logre ser eficaz y eficiente. La contraloría (2014) hace referencia a como diversas iniciativas han intentado de estandarizar los conceptos siendo una de las más importantes el COSO, en la actualidad existen 4 principales modelos de control

El (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), COSO (2013) de origen estadounidense cuyo propósito es ser apoyo de la dirección para mejorar la dirección de la organización. Así mismo el CoCo (Criteria of Control Board) de origen canadiense cuyo propósito es brindar apoyo a las organizaciones a perfeccionar el proceso de toma de decisiones buscando comprender mejor al control del riesgo y de la dirección. El control de origen australiano cuyo propósito es brindar ayuda a las organizaciones a perfeccionar la toma de decisiones, en este método son muy importantes los colaboradores en el cumplimiento de los propósitos.

Según COSO (2013) el Control Interno presenta como propósito brindar seguridad respecto al cumplir con los propósitos dentro de los lineamientos de la eficacia y eficiencia operativa, administrativa, reglamentaria y normativa. Es promovido por el consejo directivo, la administración y otros miembros de la organización. El control Interno presenta 5 componentes interrelacionado y ligados al proceso administrativo: (a) ambientes de Controles, (b) evaluaciones de riesgo, (c) actividades de controles, d) informaciones y comunicaciones y (e) supervisiones y seguimientos.

Esto nos quiere decir que el control interno es un proceso multidireccional en el cual influye y conforma un sistema integrado. Eslava (2013) manifestó que el control Interno es un procedimiento que se encuentra agrupado a mecanismos jerárquicos que tiene como fin cumplir como los objetivos de la organización, ya sea de la perspectiva interna o externa a las actividades de la empresa. A consecuencia requieren una adecuada sistematización que permitan los controles seas eficaces frente a los objetivos a conseguir. De acuerdo a Romero (2012), en su artículo Control Interno y los 5 componentes de acuerdo a COSO, comenta que las actividades de control se realizan por directivos y por los miembros de la institución basándose en políticas establecidas. También establece que dichas actividades son de mayor importancia ya que ayuda alcanzar al máximo el logro de los objetivos.

De acuerdo a Servin (2021) en su artículo menciona que desarrollar un control interno ayudará a optimizar los recursos con calidad en la organización evitando pérdidas por fraude o negligencia. También habla sobre la situación de

las MYPES de lo cual no cuentan con un sistema de control bien definido y en consecuencia a ello tratan de solucionar los problemas de manera improvisada poniendo en riesgo a la organización ya sea en el ámbito financiero, legal u otro. Finalmente, define al control interno como tarea fundamental para aquellos que desean alcanzar la competitividad en el mercado. Camejo (2012) con el pasar de los años, algunos factores como la globalización y la tecnología han incurrido en que el campo de la gestión se amplíe.

En cuanto a las dimensiones de control interna, la dimensión ambiente de control, Jones y George (2010) definió como el clima que surge entre los integrantes de la organización. Dicha investigación se realizó mediante las metodologías de: Inductivo, deductivo, analítico, sintético, descriptivo y estadístico, concluyendo que un buen diseño del MOF, diagrama de flujo y políticas, da un buen tratamiento en la selección, evaluación y capacitación del personal, por ende, la alta dirección plantea objetivos basados en la integridad, políticas, valores y responsabilidades.

Según Gutiérrez (2012), en su artículo lo define como factor intangible en las actividades de la organización, es por ello que el ambiente de control es el principal componente de la gestión de riesgos. Asimismo, es importante y necesario considerar los siguientes factores: integridad, establecimiento de un compromiso de competencia, filosofía gerencial, estructura organizacional, comité de auditorías, asignación de autoridad, prácticas y políticas de recursos humanos.

Sobre la dimensión evaluación de riesgos, según Fernández (2010) nos indica que la evaluación de riesgos está ligada a recolectar información sobre la situación de riesgo, este análisis permitirá al personal reflexionar como los riesgos puede afectar al logro de los objetivos institucionales, por el cual se realiza un estudio para detallar el problema puntual de lo cual será evaluado.

En relación a la dimensión actividades de control: Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (2013) nos indica que las actividades de control están establecidas a través de políticas y procedimientos que garantizan el impacto potencial de los objetivos. Determina que la actividad de control se ejecuta en todos los niveles de la organización, en todos los procedimientos y en el entorno tecnológico (Jones y George, 2010).

Sobre la dimensión comunicación e información: Según Jones y George (2010) determina que la organización debe contar con la información oportuna y necesaria durante el control interno, y así poder alcanzar los objetivos. Por otro lado, según Aisa (2015) indicó que toda información no solo debe ser captada sino también intercambiarla para poder gestionarla y ayude al cumplimiento de los objetivos. La dimensión supervisión y monitoreo: Según Jones y George (2010) indicó que la supervisión es un proceso que evalúa la planificación y eficacia, para determinar la calidad del control interno. Asimismo, indica que es importante el monitoreo ya que determina si los procesos están operando de manera correcta y si es necesario hacer algunas correcciones.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Para el presente estudio se utilizó el enfoque de la investigación cuantitativo, debido a la presentación de resultados cuantitativos. Así pues, el método a emplear se centra en cuantificar la recopilación y análisis de la información, lo cual es ideal para comprobar y obtener resultados de la población a investigar mediante estadísticas (Sánchez y Reyes, 2015).

El tipo de investigación fue sustantiva y permite detectar todo lo relacionado con el control interno y la gestión administrativa, precisamente por los fundamentos de la teoría determinados en su funcionamiento e importancia en la detección y prevención de riesgos empresariales mediante la información recolectada durante toda la investigación.

El diseño y nivel de la investigación es No experimental – descriptivo correlacional de corte transversal, ya que se recolectó información en un determinado tiempo y no se realizó ninguna modificación ni alteración en las variables de la investigación en PROFLIMSA, se detalla a continuación:

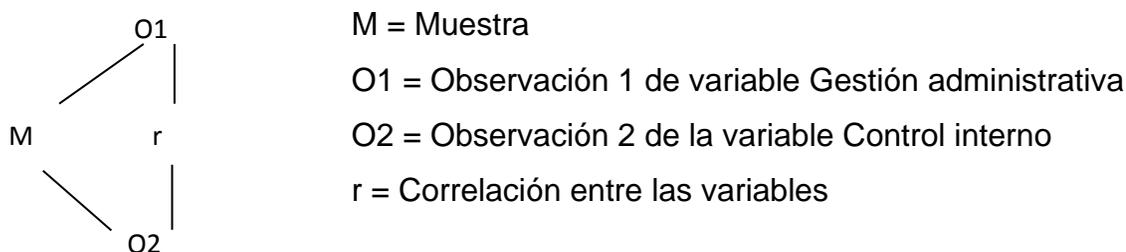


Figura 1: Diseño de la investigación

3.2. Variables y operacionalización

Para esta investigación, se determinaron dos variables y la operacionalización se observa en el Anexo 2.

Variable: Gestión administrativa

Según Anzola (2002) menciona que, la gestión administrativa es el resultado de coordinar actividades y recursos orientados al logro de metas y objetivos, para lo cual es necesaria la colaboración de las personas involucradas con la organización las cuales se realizan a través de su desempeño en labores preestablecidas mediante documentos propios de la organización.

La dimensión logro de metas: Según Anzola (2002) mencionó que para llegar a entender el logro de las personas se debe mediante el reconocimiento del éxito y fracaso, lo cual determina como estados psicológicos, que tiene un valor significativo en la efectividad del esfuerzo por lo cual será necesario para su ejecución. Por lo tanto, agruparon en dichas categorías: orientada a demostrar la capacidad, orientada a la aceptación social, orientada al aprendizaje y orientada a la ejecución de las metas.

La dimensión cumplimiento de políticas de trabajo: Anzola (2002) Las políticas son la base para la toma de decisiones. Una vez determinadas las políticas cuando exista la necesidad de tomar alguna decisión ya no será necesario empezar desde el inicio. Las políticas son el espejo de la personalidad de la organización. El tono y el lenguaje utilizados para la comunicación serán notados por los empleados lo cual quedará establecido como política de forma de comunicar anuncios en la empresa. Así también se definen otras políticas los cuales se espera sea de cumplimiento por los empleados, estas políticas deberán ser orientados a las metas organizacionales y deberá guardar armonía con las mismas.

La dimensión cumplimiento de estrategias: Según Anzola (2002), en su artículo determina que la efectividad de las estrategias está vinculadas al logro de las metas. Asimismo, indica que para ejecutar las estrategias se debe hacer mediante un proceso administrativo correcto, ya que es un requisito fundamental para alcanzar los objetivos y el éxito organizacional.

Variable: Control interno

Según Jones y George (2010) mencionó que, Consiste en verificación y vigilancia del desarrollo de las actividades esté de acorde a la planificación echa, se debe realizar la evaluación de desempeño y tomar acciones correctivas. Esta evaluación que se realiza a una organización se realiza con el objetivo de verificar como se viene ejecutando las estrategias, metas y se monitorea de ser necesario, se aplica correcciones que conlleven a conseguir los objetivos y la empresa logre ser eficaz y eficiente.

Dimensión ambiente de control, Jones y George (2010) definió como el clima que surge entre los integrantes de la organización. Dicha investigación se realizó mediante las metodologías de: Inductivo, deductivo, analítico, sintético, descriptivo y estadístico, concluyendo que un buen diseño del MOF, diagrama de flujo y políticas, da un buen tratamiento en la selección, evaluación y capacitación del personal, por ende, la alta dirección plantea objetivos basados en la integridad, políticas, valores y responsabilidades.

Dimensión evaluación de riesgos, según Fernández (2010) nos indica que la evaluación de riesgos está ligada a recolectar información sobre la situación de riesgo, este análisis permitirá al personal reflexionar como los riesgos puede afectar al logro de los objetivos institucionales, por el cual se realiza un estudio para detallar el problema puntual de lo cual será evaluado.

Dimensión actividades de control: Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (2013) nos indica que las actividades de control están establecidas a través de políticas y procedimientos que garantizan el impacto potencial de los objetivos.

Dimensión comunicación e información: Según Jones y George (2010) determina que la organización debe contar con la información oportuna y necesaria durante el control interno, y así poder alcanzar los objetivos.

Dimensión supervisión y monitoreo: Según Jones y George (2010) indicaron que la supervisión es un proceso que evalúa la planificación y eficacia, para determinar la calidad del control interno. Asimismo, indica que es importante el monitoreo ya que determina si los procesos están operando de manera correcta y si es necesario hacer algunas correcciones.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población de estudio fue el total de trabajadores administrativos, excluyendo al personal operativo, lo que significó considerar una población censal de 30 trabajadores de PROFLIMSA, Pueblo Libre, 2021. Teniendo como unidad de análisis al personal administrativo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

La técnica aplicada para la investigación fue la encuesta, lo cual se empleó a los colaboradores de la organización. La encuesta nos permite contar con la información de la situación actual sobre el control interno en la gestión administrativa en PROFLIMSA. Según Arbaiza (2014) indica que la encuesta es el método más confiable, apropiado y directo en cuanto a conseguir datos de los individuos.

Instrumento

Se utilizó el cuestionario de 20 ítems lo cual permitieron recoger información del muestreo de investigación. Así pues, mediante la escala de medición de Likert,

Validez

La investigación fue validada por tres especialistas, gracias a ello dicho cuestionario posee de validez para su proceso. Asimismo, según Hernández, et al. (2014), nos indica que la validez es una herramienta que calcula verdaderamente el objeto a investigar.

Confiabilidad

De igual forma, la evaluación de la información recolectada se realizó mediante la prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach, por el cual se pudo conocer el nivel de fiabilidad indicando si es confiable o no para la investigación. Es decir, se obtuvo un nivel de confianza, para la variable de gestión administrativa de un 0.963 y variable control interno de un 0.963, lo que indica muy Buena confiabilidad del instrumento, se calculó la prueba de Cronbach una prueba piloto de 10 encuestados.

3.5. Procedimientos

El procedimiento para la recolección de información en PROFLIMSA, se realizó en los siguientes pasos: Como primer acto se definió el problema y con ello los

objetivos de la investigación, todo con respecto a las variables. Asimismo, se determinó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, lo cual estuvo conformado por 18 ítems, con el fin de recolectar datos sobre la gestión administrativa y control interno para la investigación. Como segundo acto, luego de establecer el cuestionario a utilizar, se procedió a realizar la validación del instrumento para lo cual se necesitó el juicio de 3 expertos de investigación, quienes fueron encargados de realizar la verificación del instrumento y de ser el caso realizar observaciones para su mejora con la finalidad de recabar la información necesaria para la investigación.

Como tercer acto se procedió a realizar la solicitud de permiso a la gerencia de la empresa para acceder a la toma de información de los colaboradores, se explicó la necesidad y finalidad de la encuesta para posteriormente proceder a su aplicación entregándola en presentación impresa, se dio las indicaciones correspondientes para su correcta aplicación y al culminar se procedió a recoger las mismas para su tabulación. Como cuarto acto, se procedió a tabular los datos recogidos de las encuestas en Excel y luego esta información se trasladó a SPSS 26, para analizar los datos mediante tablas de frecuencia y finalmente obtuvimos tablas y gráficos para su posterior presentación.

3.6. Métodos de análisis de datos

Se analizó un conjunto de datos obtenidos de diversas fuentes con la finalidad de obtener el conocimiento preciso y suficiente para sacar conclusiones y tomar decisiones con respecto a los objetivos de la investigación.

Para aplicar el método de análisis de datos se ordenó la información para posteriormente ingresarla al programa Excel para los respectivos procesamientos de datos; se tabuló la información para obtener así gráficos informativos para un mejor entendimiento y representación. Se aplicó la prueba “No Paramétrica Variable” para lo cual los resultados deben ser categóricos y según Hernández et al., (2014) para aplicar el coeficiente Rho de Spearman el nivel de medición debe ser ordinal donde la muestra esté ordenada por rangos.

3.7. Aspectos éticos

La información que se obtuvo en la investigación fue con previo consentimiento de los participantes para su recojo y autorización para el tratamiento y publicación de la información recolectada con la finalidad de contribuir con el estudio. Cabe precisar que, las citas mencionadas en toda la investigación fueron respetando el derecho de los autores de acuerdo a la norma APA. El recojo de información fue netamente la necesaria para la presente investigación, no se solicitó algún otro dato irrelevante para el estudio, cabe resaltar que la encuesta fue respondida de manera anónima.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Baremos de la variable gestión administrativa

Variable	Dim1	Dim2	Dim3	Niveles
10-23	3-6	4-9	3-6	Inadecuado
24-37	7-11	10-15	7-11	Regular
38-50	12-15	16-20	12-15	Adecuado

Tabla 2

Baremos de la variable control interno

Variable	Dim1	Dim2	Dim3	Dim 4	Dim 5	Niveles
10-23	2-4	2-4	2-4	2-4	2-4	Bajo
24-37	5-7	5-7	5-7	5-7	5-7	Medio
38-50	8-10	8-10	8-10	8-10	8-10	Alto

Los resultados siguientes fueron recogidos y analizados para validar el instrumento. Para el análisis se aplicó la estadística descriptiva representada en tablas de frecuencia acompañadas de interpretaciones, para lo cual se procesó los datos recolectados en los programas estadísticos SPSS versión 26.

Tabla 3

Descripción de la variable gestión administrativa

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	19	63,3
Regular	11	36,7
Total	30	100,0

En relación a la tabla 3 y figura 2, percibió un nivel inadecuado en 63.3% y 36.7% de nivel regular de la variable gestión administrativa.

Tabla 4

Descripción de las dimensiones de la variable gestión administrativa

Niveles	Logro de metas		Cumplimiento de políticas de trabajo		Cumplimiento de estrategias	
	f	%	f	%	f	%
Inadecuado	17	56.7	21	70.0	18	60
Regular	11	36.7	8	26.7	12	40
Adecuado	2	6.7	1	3.3	0	0
Total	30	100	30	100	30	100

En la tabla 4 y figura 3, la muestra percibió en la dimensión logro de metas, el 56.7% percibió nivel inadecuado, el 36.7% percibió nivel regular y el 3l 6.7% percibió nivel adecuado. En cuanto a la dimensión cumplimiento de políticas de trabajo, el 70% percibió nivel inadecuado, el 26.7% percibió nivel regular y el 3.3%

percibió nivel adecuado y en cuanto el nivel cumplimiento de estrategias, el 60% percibió un nivel inadecuado y el 40% percibió nivel regular.

Tabla 5

Descripción de la variable control interno

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	12	40,0
	Medio	14	46,7
	Alto	4	13,3
	Total	30	100,0

En la tabla 5 y figura 4, la muestra percibió que el 40% presentó nivel bajo, el 46.7% percibió nivel medio y el 13.3% percibió nivel alto.

Tabla 6

Descripción de las dimensiones de la variable control interno

Niveles	Ambiente de control		Evaluación de riesgo		Actividades de control		Comunicación e información		Supervisión y monitoreo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
Bajo	16	53.3	12	40.0	12	40.0	12	40.0	8	26.7
Medio	11	36.7	12	40.0	15	50.0	11	36.7	13	43.3
Alto	3	10.0	6	20.0	3	10.0	7	23.3	9	30.0
Total	30	100	30	100	30	100	30	100	30	100

En la tabla 6 y figura 5, en la dimensión ambiente de control, el 53.3% percibió nivel bajo, el 36.7% percibió nivel medio y el 10% percibió nivel alto. En cuanto a la dimensión evaluación de riesgo, el 40% percibió nivel bajo, el 40% percibió nivel medio y el 20% percibió nivel alto. En cuanto a la dimensión actividades de control, el 40% percibió nivel bajo, el 50% percibieron nivel medio y el 10% percibió nivel alto. En cuanto a la dimensión comunicación e información, el 40% percibieron nivel bajo, el 36.7% percibieron nivel medio y el 23.3% percibieron nivel alto y en cuanto a la dimensión supervisión y monitoreo, el 26.7% percibieron nivel bajo, el 43.3% percibieron nivel medio y el 30% percibieron nivel alto.

Prueba de Hipótesis Principal

H0: No existe influencia significativa de la Gestión Administrativa en el control Interno según el personal Administrativo de la Empresas PROFLIMSA S.A.C. Pueblo Libre, 2021

H1: Existe influencia significativa de la Gestión Administrativa en el control Interno según el personal Administrativo de la Empresas PROFLIMSA S.A.C. Pueblo Libre, 2021

Tabla 7*Prueba de correlación de Gestión Administrativa y Control Interno*

		Correlaciones		
			Gestión administrativa	Control interno
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1.000	,602**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	30	30
	Control interno	Coefficiente de correlación	,602**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	30	30

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

La relación de Rho Spearman es de 0.602 y demostró la relación moderada y positiva entre las variables, con un nivel de significancia $p=0.000<0.05$, aceptando la hipótesis general. De acuerdo a Soto (2018) visto en anexo 7, explicó que es todo aquello que posibilita la expresión cuantitativa del grado de correlación de las variables, medido a través de del coeficiente de correlación.

Hipótesis Específica 1

H_0 : No existe relación entre los logros de metas y control interno según personal administrativo de *la empresa PROFLIMSA S.A.C., Pueblo Libre 2021*.

H_1 : Existe relación entre el logro de metas y control interno según personal administrativo de *la empresa PROFLIMSA S.A.C., Pueblo Libre 2021*.

Tabla 8*Prueba de correlación logros de metas y control interno*

		Correlaciones		
			Logro de metas	Control interno
Rho de Spearman	Logro de metas	Coefficiente de correlación	1.000	,606**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	30	30
	Control interno	Coefficiente de correlación	,606**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	30	30

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

El coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.606 muestra la relación positiva entre las variables, obteniéndose el nivel de significancia de $p=0.000<0.05$, se acepta la segunda hipótesis específica. De acuerdo a Soto (2018) visto en anexo 7, explicó que es todo aquello que posibilita la expresión cuantitativa del grado de correlación de las variables, medido a través de del coeficiente de correlación.

Hipótesis Específica 2

H₀: No existe relación entre Cumplimiento de Políticas y control interno según personal administrativo de *la empresa PROFLIMSA S.A.C. Pueblo Libre 2021*.

H₁: Existe relación entre Cumplimiento de Políticas y control interno según personal administrativo de *la empresa PROFLIMSA S.A.C. Pueblo Libre 2021*.

Tabla 9

Prueba de Correlación Cumplimiento de Políticas y Control Interno

		Correlaciones		
			Cumplimiento de políticas	Control interno
Rho de Spearman	Cumplimiento de políticas	Coefficiente de correlación	1.000	,504**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	30	30
	Control interno	Coefficiente de correlación	,504**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	30	30

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

La relación de Rho Spearman de 0.504 muestra la relación directa de las variables, obteniéndose significancia $p=0.000<0.05$, aceptándose la segunda hipótesis específica. De acuerdo a Soto (2018) visto en anexo 7, explicó que es todo aquello que posibilita la expresión cuantitativa del grado de correlación de las variables, medido a través del coeficiente de correlación.

Hipótesis Específica 3

H₀: No existe relación entre Cumplimiento de Estrategias y control interno según personal administrativo de *la empresa PROFLIMSA S.A.C., Pueblo Libre, 2021*.

H₁: Existe relación entre Cumplimiento de Estrategias y control interno según personal administrativo de *la empresa PROFLIMSA S.A.C., Pueblo Libre 2021*.

Tabla 10

Prueba de Correlación entre Cumplimiento de Estrategias y Control Interno

		Correlaciones		
			Cumplimiento de estrategias	Control interno
Rho de Spearman	Cumplimiento de estrategias	Coefficiente de correlación	1.000	,534**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	30	30
	Control interno	Coefficiente de correlación	,534**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	30	30

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

La relación Rho Spearman es de 0.534 demuestra la relación positiva de las variables, obteniéndose significancia de $p=0.000<0.05$, se acepta la hipótesis específica 3. De acuerdo a Soto (2018) visto en anexo 7, explicó que es todo aquello que posibilita la expresión cuantitativa del grado de correlación de las variables, medido a través del coeficiente de correlación.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo a lo obtenido en esta investigación se puede deducir de la hipótesis general que: Existe influencia significativa de la Gestión Administrativa en el control Interno según el personal Administrativo de la Empresas PROFLIMSA S.A.C. Pueblo Libre, 2021, Rho Spearman de 0.602. Coincidiendo con el sistema de control interno que tiene como objetivo brindar seguridad respecto al cumplimiento de los objetivos dentro de los parámetros de la eficiencia y eficacia operativa, administrativa, reglamentaria y normativa; tal y como se observó en la propuesta donde la gestión administrativa tiene relación directa en el control interno.

Del resultado obtenido coincide con Cabrera et al., (2020) investigaron sobre el control interno y la gestión administrativa, concluyó que la propuesta presenta aportes esenciales a unidades de desconcentración, porque permite conocer las normativas legales vigentes; así como la planificación de actividades de cada una de las unidades y la relación externa con instituciones para el desarrollo de la gestión de la administración.

Así mismo, Mendoza-Zamora et al. (2018) investigaron sobre el control interno y la incidencia en la gestión administrativa, concluyendo que el control interno implementan la gestión de la administración y refuerza el sistema administrativo vinculado a los gastos públicos, redundando en mejores tiempos para las formulaciones, la probación, ejecución y rendición de cuenta de los recursos públicos que han sido asignados, cuando se habla de procesos críticos en la institución, estos se vincularán con las unidades que han intervenido en todo lo que se refiere de manera directa a los usos de recursos, como proceso de compra, logística, almacenaje, etc. Y García (2019) encontró la influencia del control interno hacia la gestión administrativa, tomando en cuenta sus dimensiones para llevarse a cabo mediante procesos, usando recursos tecnológicos que permitirá al trabajador cumplir con los objetivos y responsabilidades; lo cual será supervisada por la alta dirección para su fiel cumplimiento.

Sobre la Gestión Administrativa es un proceso que realiza actividades de planear, organizar, dirigir y controlar; haciendo uso de los recursos de la organización para lograr los objetivos. Es necesario precisar que la gestión administrativa está vinculado al proceso administrativo por lo cual existen 3 elementos importantes para su implementación: Planeación Organización, Dirección y control.

En este contexto Diaz & Herrera (2020), estableció que se debe de comenzar con los planes de recuperación lo cual garantice la seguridad de los trabajadores y activos. Determinando que ante los riesgos por la Covid-19 se debe centrar en la supervisión, la medición y presentación de reportes ya sea financiera u operativa, durante y después de la pandemia, para así asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización. Asimismo, ejecutar un Control Interno en base

a un buen sistema de gestión administrativa y que esté debidamente adecuado para cada organización, logrará optimizar los recursos con eficiencia para alcanzar una adecuada gestión de calidad y logrando ofrecer el mejor servicio (Contraloría, 2021).

En cuanto a la hipótesis específica 1, indicó que existe relación del logro de metas y el control interno, de lo cual de acuerdo a los resultados obtenidos se acepta la hipótesis antes mencionada. Lo cual guarda relación con lo indicado por Maerth y Nicholls (1980) donde menciona que el reconocimiento del éxito y fracaso tiene un valor significativo en la efectividad y orientación en la ejecución de las metas y para el logro de metas se establece que los procesos de control y gestión administrativa, que han venido aplicando, sean evaluados y de ser oportuno actualizados a partir de los cambios que vienen atravesando tras la coyuntura sanitaria (Arbieto, 2020).

Con respecto a la hipótesis específica 2, se obtuvo que el cumplimiento de políticas si tiene relación con el control interno. Lo cual Billikopf (2006) establece que las políticas son la base para la toma de decisiones y están orientados a las metas organizacionales, ya que es fundamental en el control interno. Ujkani y Vokshi (2019) investigaron sobre el desarrollo e implementación del Control Financiero Interno Público (PIFC) en los procesos de gestión juega un papel importante en la provisión de sólidos gestión, transparencia, eficiencia y eficacia en las entidades del sector público. Los hallazgos muestran que la implementación de reglas y procedimientos para el control en las organizaciones presupuestarias está por detrás del desarrollo del marco general.

En contraparte, Kabuye et al., (2018) investigó sobre sistema de control interno y gestión del capital y desempeño financiero los sistemas de control interno no predicen significativamente el desempeño financiero. Por lo tanto, una vez que las organizaciones tengan una gestión adecuada del capital de trabajo, también es probable que tengan sistemas de control interno adecuados que mejoren el desempeño financiero. Los sistemas de control interno y la gestión del capital de trabajo aparentemente han sido hasta ahora objeto de una consideración limitada por la mayoría de los supermercados de Uganda. Sin embargo, este estudio, posiblemente el tratamiento más completo hasta ahora, destaca las áreas que requieren mejoras para mejorar el desempeño financiero.

Por último, con respecto a la hipótesis específica 3, si existe relación entre el cumplimiento de estrategias y el control interno. El resultado obtenido guarda relación con lo indicado por Olivares (2011) lo cual determina que las estrategias en tan vinculadas al logro de las metas ya que es un requisito fundamental para alcanzar los objetivos y el éxito organizacional, y asimismo llevar un mejor control interno en los procesos.

Al respecto, Henaó (2017), en su tesis Importancia del Control Interno como herramienta en la detección y prevención de riesgos empresariales, cuyo objeto principal son identificar las clases, consecuencias y parámetros de riesgos que

presenta las organizaciones. Así mismo, Saad (2017) manifestó que el estudio descubrió que la implementación de los procedimientos de control interno se han realizado con su verificación administrativa, contable e interna tipos en un grado moderado, además de que la implementación del control interno de manera efectiva fue el mayor y en alto grado, seguido de la implementación de un control administrativo con un efectividad moderada y en el último rango estaba el control contable en términos de efectividad de implementación y en un grado moderado.

VI. CONCLUSIONES

Primera

Existe correlación significativa de la Gestión Administrativa en el control Interno según el personal Administrativo de la empresa PROFLIMSA S.A.C. Pueblo Libre, 2021, debido a Rho Spearman de 0.602 y demostró una correlación moderada y positiva entre las variables.

Segunda

Existe relación entre el logro de metas y control interno según personal administrativo de *la empresa* PROFLIMSA S.A.C., Pueblo Libre, 2021, debido a Rho Spearman de 0.606, interpretándose como una correlación positiva entre las variables.

Tercera

Existe relación entre Cumplimiento de Políticas y control interno según personal administrativo de la empresa PROFLIMSA S.A.C. Pueblo Libre 2021, debido a Rho Spearman de 0.504, interpretándose como una correlación directa de las variables.

Cuarta

Existe relación entre Cumplimiento de Estrategias y control interno según personal administrativo de la empresa PROFLIMSA S.A.C., Pueblo Libre 2021, debido a Rho Spearman de 0.534, interpretándose como una correlación positiva de las variables.

VII. RECOMENDACIONES

Primera

Se recomienda al gerente de la organización de PROFLIMSA, que debido a los bajos niveles encontrados de control interno y la relación que presenta con la gestión administrativa, se realice mejoras en la comunicación de la organización, para agilizar las coordinaciones, programar reuniones programadas una vez por semana con las áreas para indagar sobre el avance de los objetivos, por otro lado considerando que debido a la pandemia se ha reducido el aforo, considerar programar horarios rotativos con la finalidad de avanzar los pendientes de las áreas y mantener organizado el acervo documental que se tramite de forma física.

Segunda

Se recomienda al gerente de la organización de PROFLIMSA, que realice Talleres para mejorar la dimensión el logro de metas, para lo cual se sugiere que la comunicación se realice en forma horizontal a todos los niveles de la empresa, adicional incluir una actividad mensual con la finalidad de retroalimentar los sucesos ocurridos en el mes en el transcurso del desempeño de las actividades.

Tercera

Se recomienda al gerente de la organización de PROFLIMSA, que realice Talleres para la mejora del cumplimiento de políticas de trabajo, considerando socialización de normatividad y procedimientos de las políticas de la organización, pero no solo de forma teórica sino práctica con la finalidad de que todos en la organización conozcan la finalidad de la actividad que realizan, en que aporta a la empresa, y la importancia de realizarla.

Cuarta

Se recomienda al gerente de la organización de PROFLIMSA, que realice la socialización de forma permanente de las estrategias establecidas para el logro de objetivos de la empresa, se sugiere informar de las metas programadas y las metas ejecutadas semanalmente, con la finalidad de involucrar al personal en el cumplimiento de las mismas.

VIII. REFERENCIAS

- Alarcón, I. (2015) Sistema de control interno y su incidencia en la gestión administrativa de la Municipalidad de Huambos – 2015 Chiclayo: Universidad Privada Señor de Sipan.
- Anzola, S. (2002). *Administración De Pequeñas Empresas*. México: Editorial McGrawhill
- Apaza, M. (2018). Control interno en la gestión de prestación de servicios de la empresa de saneamiento de la región Puno, *Revista de Investigaciones de la Escuela de Posgrado*, 7(1). 479-490.
- Arbieto, S. (2020). *El sistema de control interno y su importancia en el contexto del COVID-19*. <https://desafios.pwc.pe/sistema-de-control-interno-importancia-covid-19/>
- Cabrera, S., Erazo, J., Narváez, C. y Rodríguez, R. (2020). *Internal Control in the Administrative Management of Deconcentrated Executive Units*. <https://cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/446/620>
- Concha, C. y Marín, R. (2005). *Diferencias en el uso de Herramientas y Mecanismos de Control entre Pymes y Grandes Empresas Chilenas*. http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2005/concha_c/sources/concha_c.pdf
- COSO (2013). *Internal Control – Integrated Framework*. Executive Summary.
- Contraloría (2014). *Marco conceptual del control interno*. https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf
- Contraloría (2021). *Sistema de control interno*. https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/index.html
- Díaz, J. & Herrera, A. (2020). *Control Interno Post COVID-19: Prevenir antes que curar*. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/3878>
- Eslava, J. (2013). *La gestión del control de la empresa*. https://www.esic.edu/editorial/editorial_producto.php?t=La+gesti%F3n+del+control+de+la+empresa&isbn=9788473569651

- Fossi, L., Castro, L., Guerrero, W. y Vera, L. (2013). Funciones administrativas y la participación comunitaria Orbis. *Revista Científica Ciencias Humanas*, 9(25), 47-63. <https://www.redalyc.org/pdf/709/70928419004.pdf>
- Henao, Y. (2017). *Control Interno como herramienta en la detención y prevención de riesgos empresariales*. <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/11020/0567378.pdf;jsessionid=023FD0043793EE519846DF58D1110AC6?sequence=1>
- Kabuye, F., Kato, J., Akugizibwe, I. y Bugambiro, N. (2019). Internal control systems, working capital management and financial performance of supermarkets. *Cogent Business & Management*, 6(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2019.1573524>
- Kovalchuk, S. (2018). *Internal control in the system of administrative management decisions*. <https://management-journal.org.ua/index.php/journal/article/view/61>
- Maehr, M., y Nicholls, J. (1980). *Culture and achievement motivation: A second look*. En N. Warren (ed.) *Studies in crosscultural psychology*. New York: Academic Press.
- Martínez, C. (2006). *Análisis de roles de trabajo en equipo: Un enfoque centrado en comportamientos*. Tesis doctoral. <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/5449/jarg1de1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mendoza-Zamora, W., García, T., Delgado, M. y Barreiro, I. (2018). Internal control and its influence on the administrative management of the public sector. *Dom. Cien.*, 4(4); 206-240. <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/835>
- Mendoza, M. (2020). Implementación del sistema de control interno en la gestión administrativa de las unidades ejecutoras del ministerio del interior en el sur del Perú. *Revista de investigaciones*, 9(2). <https://doi.org/10.26788/epg.v9i2.2111>
- Ochoa, F. (2016) *Control interno y gestión administrativa según trabajadores de la municipalidad provincial de Chota, 2016* Trujillo: Universidad Cesar Vallejo.

- Ramos, M. (2015). *Diseño del Sistema de Control Interno en la empresa AB Optical de la ciudad de Loja –Ecuador* (Tesis de la Universidad Nacional de Loja). <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/10494/1/TESIS%20DE%20CONTROL%20INTERNO.pdf>
- Romero, J. (2012). *Control interno y sus 5 componentes según COSO*. <https://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>
- Saad, M. (2017). The Effectiveness of the Implementation of Internal Control in Kuwaiti Shareholding Companies. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*, 7(4); 232-241. <http://dx.doi.org/10.6007/IJARAFMS/v7-i4/3541>
- Salnave, M., y Lazarazo, 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*. https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/handle/001/661/ASA-Spa-2017El_sistema_de_control_interno_en_el_estado_colombiano_como_instancia_integradora_Trabajo_de_grado.pdf;jsessionid=E02E917A6CE2937429C7E9DBE1A3CF1A?sequence=1
- Sánchez, J. (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicio de la oficina principal del banco de la nación y su influencia en la fidelización de los usuarios en el periodo 2015*. <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1007/SANCHEZ%20MANZANARES%20JUAN%20MANUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez H. y Reyes C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica*. (5ta ed.). Lima-Perú: Business Support Aneth S.R.L.
- Thompson, A., Strickland, A y Gamble, J. (2007). *Crafting and executing Strategy: The request for competitive advantage*. Dubuque, IA: McGraw-Hill.
- Ujkani, S. y Vokshi, B. (2019). An Overview on the Development of Internal Control in Public Sector Entities: Evidence from Kosovo. *International Journal of Economics and Business Administration*, 7(4), 320-335. <https://www.ijeba.com/journal/346/download>

USMP (2019). *Introducción a la administración*.
<https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2019-I/MANUALES/II%20CICLO/INTRODUCCION%20A%20LA%20ADMINISTRACION.pdf>

ANEXO

ANEXO 1: Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Elementos de la investigación				
			Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición	
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y el control interno en PROFLIMSA, distrito de Pueblo Libre, 2021?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿De qué manera se relaciona el control interno con el logro de metas en PROFLIMSA, Pueblo Libre, 2021?, ¿De qué manera se relaciona el control interno con el cumplimiento de políticas de trabajo en PROFLIMSA, Pueblo Libre, 2021?,</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar que la gestión administrativa y control interno se relacionan en PROFLIMSA, Pueblo Libre, 2021</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar que el control interno y el logro de metas se relacionan en PROFLIMSA, Pueblo Libre, 2021,</p> <p>Determinar que el control interno y el cumplimiento de políticas de trabajo se relacionan en</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>La gestión administrativa y el control interno se relacionan positivamente en PROFLIMSA, Pueblo Libre, 2021</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>El control interno y el logro de metas se relacionan positivamente en PROFLIMSA, Pueblo Libre, 2021;</p> <p>El control interno y el cumplimiento de políticas de trabajo se relacionan positivamente en</p>	Variable 1 Gestión Administrativa				
			Logro de Metas	Objetivos	1	ORDINAL (LIKERT) 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre	
					Eficiencia y eficacia		2
					Compromiso de las áreas		3
			Cumplimiento de políticas de trabajo	Identificación de riesgos internos y externos	4		
					Conocimiento sobre los riesgos existentes		5 6 7
					Indicadores y medidores de deficiencias		8
			Cumplimiento de estrategias	Prácticas para el buen uso de los recursos	9		
					Infraestructura adecuada		10
			Variable 2 Control Interno				

¿De qué manera se relaciona el control interno con el cumplimiento de estrategias en PROFLIMSA, Pueblo Libre, 2021?	PROFLIMSA, Pueblo Libre, 2021, Determinar que el control interno y el cumplimiento de estrategias se relacionan en PROFLIMSA, Pueblo Libre, 2021.	PROFLIMSA, Pueblo Libre, 2021;y El control interno y el cumplimiento de estrategias se relacionan positivamente en PROFLIMSA, Pueblo Libre, 2021.	Ambiente de Control	Normas	1	Ordinal (Likert) 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
				Procesos	2	
			Evaluación de Riesgos	Identificación del riesgo	3	
				Valoración del riesgo	4	
			Actividades de Control	Segregación de funciones.	5	
				Revisión de procesos administrativos	6	
			Comunicación e información	Información	7	
				Comunicación	8	
			Supervisión y Monitoreo	Evaluación de la calidad del control interno.	9	
				Supervisión de la empresa	10	

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>TIPO: Sustantiva</p> <p>DISEÑO: No experimental transversal, correlacional</p> <p>MÉTODO: Hipotético deductivo</p>	<p>POBLACIÓN: 173 personas, 30 personal administrativo y 143 personal operativo</p> <p>TIPO DE MUESTRA: No Probabilística por conveniencia</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: 30 administrativos</p>	<p>Variable 1: Gestión administrativa</p> <p>Autor: Anzola</p> <p>Año: 2002</p> <p>Objetivo: Establecer los niveles de gestión administrativa en la organización</p> <p>Contenido: Instrumento con 3 dimensiones y 10 ítems</p> <p>Variable 2: Control Interno</p> <p>Autor: Jones y George</p> <p>Año: (2010)</p> <p>Objetivo: Establecer los niveles de control interno en la organización</p> <p>Contenido: Instrumento con 5 dimensiones y 10 ítems</p>	<p>DESCRIPTIVA: Frecuencias y porcentajes</p> <p>INFERENCIAL: No paramétrica: Rho de Spearman</p>

ANEXO 2: Operacionalización de Variables

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición				
Gestión Administrativa	<p>La gestión administrativa es el resultado de coordinar actividades y recursos orientados al logro de metas y objetivos, para lo cual es necesaria la colaboración de las personas involucradas con la organización las cuales se realizan a través de su desempeño en labores preestablecidas mediante documentos propios de la organización</p> <p>ANZOLA, Sérvulo; (2002)</p>	<p>Se establecieron 04 dimensiones las que fueron aplicadas en un instrumento de medición establecidas por 12 ítems a ser aplicadas a 11 colaboradores administrativos, luego se analiza los datos mediante la estadística descriptiva y la estadística inferencial para realizar la prueba de hipótesis mediante la herramienta Excel.</p>	Logro de Metas	Objetivos	1	Ordinal (LIKERT) 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre				
				Eficiencia y eficacia	2					
				Compromiso de las áreas	3					
			Cumplimiento de políticas de trabajo	Identificación de riesgos internos y externos	4					
				Conocimiento sobre los riesgos existentes	5 6 7					
				Cumplimiento de estrategias	Indicadores y medidores de deficiencias		8			
			Prácticas para el buen uso de los recursos		9					
			Infraestructura adecuada	10						
			Control de Interno	<p>Consiste en verificación y vigilancia del desarrollo de las actividades esté de acorde a la planificación echa, se debe realizar la evaluación de desempeño y tomar acciones correctivas. Esta evaluación que se realiza a una organización se realiza con el objetivo de verificar como se viene ejecutando las estrategias,</p>	<p>Se establecieron 05 dimensiones las que fueron aplicadas en un instrumento de medición establecidas por 10 ítems a ser aplicadas a 11 colaboradores administrativos, luego se analiza los datos mediante la estadística descriptiva y la estadística inferencial para realizar la</p>		Ambiente de Control	Normas	1	Ordinal (Likert) 1. Nunca 2. Casi Nunca
								Procesos	2	
Evaluación de Riesgos	Identificación del riesgo	3								
	Valoración del riesgo	4								

	metas y se monitorea de ser necesario, se aplica correcciones que conlleven a conseguir los objetivos y la empresa logre ser eficaz y eficiente. Jones y George (2010)	prueba de hipótesis mediante la herramienta Excel.	Actividades de Control	Segregación de funciones.	5	3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
				Revisión de procesos administrativos	6	
			Comunicación e información	Información	7	
				Comunicación	8	
			Supervisión y Monitoreo	Evaluación de la calidad del control interno.	9	
				Supervisión de la empresa	10	

ANEXO 3: Instrumento de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CUESTIONARIO SOBRE: Gestión administrativa y control interno en “Profesionales de Mantenimiento y Limpieza S.A.C.”, Pueblo Libre, 2021

A. INTRODUCCIÓN:

Estimado(a) participante, el presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de Gestión administrativa y Control interno.

B. INDICACIONES:

- Este cuestionario es ANÓNIMO. Por favor, responda con sinceridad
- Lea determinadamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas. Contesta a las preguntas marcando con una “X”.

El significado de cada número es: 1=nunca 2=casi nunca 3=a veces 4=casi siempre 5=siempre

VARIABLE Gestión administrativa						
DIMENSIONES	ITEMS	1	2	3	4	5
Logro de metas	1. Considera que los procesos están acorde a los objetivos y a la visión organizacional					
	2. Los procedimientos de la organización establecen actividades de control para asegurar la eficacia y eficiencia					
	3. Existe articulación entre las áreas en pro del cumplimiento de los objetivos organizacionales.					
Cumplimiento de políticas de trabajo	4. Las reglas y normas actuales en la organización facilitan un trabajo efectivo y más ordenado.					
	5. Existen conflictos entre los departamentos de la organización.					
	6. Se realiza un adecuado uso del uniforme e implementos de seguridad					
	7. Se cumple con las normas, procedimientos y políticas de la organización					
Cumplimiento de estrategias	8. Se utiliza adecuadamente el tiempo y recursos asignados.					
	9. La infraestructura es la adecuada para el bienestar de los colaboradores.					
	10. La empresa brinda el equipo y materiales necesarios para garantizar protección a los colaboradores.					

VARIABLE Control interno					
Ambiente de control	11 Existe un procedimiento de control para los registros físicos				
	12 Considera que existe un control que asegure el registro oportuno de las operaciones.				
Evaluación de riesgos	13 La organización cuenta con un registro de los posibles riesgos que podrían presentarse durante el proceso de auditoría				
	14 Existe un plan de consistencia para el resguardo de los registros físicos				
Actividades de control	15. Se encuentran establecidas las actividades de control para garantizar los servicios que se presta				
	16 La organización ha diseñado actividades de control para asegurar la protección de los registros físicos.				
Comunicación e información	17 Cuenta con aprobación previa, toda información que se utiliza para los procedimientos.				
	18 Existe un cronograma de reuniones entre los administrados y gerencia para tratar asuntos estratégicos en la organización.				
Supervisión y monitoreo	19 Existen mecanismos formales y adecuados para la supervisión de los procedimientos en función a los riesgos existentes.				
	20. El personal que realiza el monitoreo tiene el conocimiento y experiencia necesaria relacionado al proceso de control.				

¡Muchas Gracias por su colaboración!.....

Anexo 4: Prueba de confiabilidad Alfa Cronbach

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	SUMA	
1	5	4	4	4	1	5	2	2	3	2	4	3	3	2	3	3	3	2	4	4	63	
2	4	4	4	4	1	5	3	3	4	2	5	4	4	2	3	3	4	2	4	4	69	
3	4	4	4	4	2	5	5	4	5	3	5	3	4	3	4	4	4	2	4	4	77	
4	4	3	3	4	1	4	4	3	4	3	4	4	3	1	4	3	3	1	3	4	63	
5	4	4	4	5	2	5	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	4	1	4	3	69	
6	5	4	4	5	2	5	4	3	5	2	4	3	4	3	4	3	4	2	5	4	75	
7	4	4	3	4	1	5	3	3	4	3	5	4	4	2	3	4	4	2	4	4	70	
8	4	4	4	4	3	5	4	4	3	3	4	4	3	1	3	3	3	1	5	3	68	
9	4	4	4	4	2	5	4	4	4	3	4	4	3	2	3	3	4	2	5	3	71	
10	4	4	4	4	2	5	4	3	4	3	3	3	3	1	4	3	3	1	3	3	64	
	0.178	0.100	0.178	0.178	0.456	0.100	0.678	0.456	0.444	0.233	0.400	0.278	0.267	0.544	0.267	0.178	0.267	0.267	0.544	0.267	3.000	22.544

Indice	Nivel de fiabilidad	Valor de Alfa de Cronbach
1	Excelente]0.9, 1]
2	Muy bueno]0.7, 0.9]
3	Bueno]0.5, 0.7]
4	Regular]0.3, 0.5]
5	Deficiente]0, 0.3]

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

α **0.963**

Tabla 1: Clasificación de los niveles de fiabilidad según el Alfa de Cronbach

Anexo 5: Base de datos

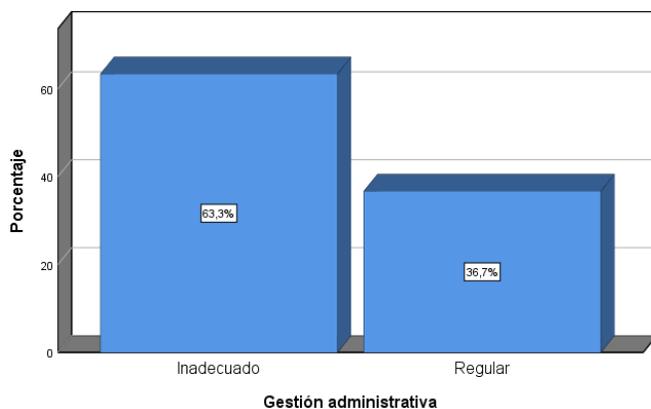
N°	P1	P2	P3	D1	P4	P5	P6	P7	D2	P8	P9	P10	D3	V1
1	3	3	4	10	3	3	3	3	12	3	3	3	9	31
2	1	1	1	3	2	1	1	2	6	1	1	1	3	12
3	2	2	2	6	1	1	1	1	4	1	3	1	5	15
4	3	2	2	7	3	2	1	1	7	1	3	1	5	19
5	1	1	1	3	2	1	1	2	6	3	1	1	5	14
6	1	1	1	3	1	1	2	1	5	2	1	1	4	12
7	5	4	3	12	1	3	1	5	10	1	2	3	6	28
8	1	1	2	4	2	1	3	1	7	1	3	3	7	18
9	2	3	3	8	3	5	1	5	14	2	5	2	9	31
10	1	1	3	5	3	1	1	1	6	2	1	1	4	15
11	2	5	3	10	4	5	2	4	15	3	3	5	11	36
12	2	2	2	6	2	1	2	2	7	3	2	1	6	19
13	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	4	10	31
14	2	2	1	5	2	2	2	3	9	3	2	1	6	20
15	5	4	4	13	1	3	1	3	8	3	3	3	9	30
16	2	2	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	3	12
17	2	1	4	7	2	2	2	2	8	2	4	2	8	23
18	1	1	1	3	2	2	2	2	8	3	1	1	5	16
19	2	1	1	4	2	2	3	2	9	2	2	2	6	19
20	2	1	1	4	2	2	2	2	8	2	2	2	6	18
21	1	2	1	4	1	1	1	1	4	1	2	1	4	12
22	2	2	1	5	2	2	3	1	8	2	3	2	7	20
23	2	2	2	6	2	2	1	1	6	1	1	1	3	15
24	2	1	1	4	1	2	1	1	5	3	2	1	6	15
25	2	2	1	5	2	1	1	3	7	1	1	1	3	15
26	2	5	3	10	5	3	5	5	18	2	2	2	6	34
27	2	5	4	11	4	4	4	3	15	3	2	4	9	35
28	2	5	3	10	3	2	3	3	11	5	2	2	9	30
29	2	5	3	10	3	2	3	3	11	5	2	2	9	30
30	1	2	4	7	2	4	2	1	9	4	3	3	10	26

N°	P1	P2	D1	P3	P4	D2	P5	P6	D3	P7	P8	D4	P9	P10	D5	V2
1	3	3	6	3	3	6	4	3	7	3	5	8	5	4	9	36
2	2	2	4	2	2	4	3	2	5	1	1	2	1	1	2	17
3	2	2	4	3	1	4	2	2	4	2	2	4	2	3	5	21
4	2	2	4	3	2	5	2	1	3	2	2	4	1	1	2	18
5	1	1	2	2	2	4	3	2	5	2	2	4	2	4	6	21
6	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	4	1	2	3	13
7	3	4	7	3	5	8	2	3	5	3	5	8	5	3	8	36
8	2	1	3	2	1	3	1	2	3	2	5	7	5	4	9	25
9	4	3	7	4	4	8	4	3	7	4	3	7	4	3	7	36
10	2	2	4	2	2	4	2	1	3	2	1	3	2	1	3	17
11	3	3	6	3	4	7	3	3	6	5	3	8	3	5	8	35
12	2	2	4	2	3	5	2	4	6	1	4	5	3	2	5	25
13	2	2	4	2	4	6	4	3	7	3	3	6	5	4	9	32
14	3	4	7	1	3	4	2	1	3	3	4	7	2	2	4	25
15	4	3	7	4	4	8	3	4	7	4	2	6	3	4	7	35
16	2	2	4	1	1	2	2	1	3	1	1	2	1	1	2	13
17	2	2	4	2	2	4	2	2	4	3	5	8	3	2	5	25
18	2	2	4	2	2	4	1	2	3	1	1	2	4	1	5	18
19	2	2	4	1	1	2	1	1	2	2	2	4	2	4	6	18
20	1	1	2	3	1	4	2	2	4	1	2	3	3	2	5	18
21	5	4	9	5	4	9	5	4	9	5	4	9	5	4	9	45
22	2	5	7	5	4	9	5	4	9	2	5	7	4	5	9	41
23	4	4	8	2	5	7	2	5	7	5	4	9	5	4	9	40
24	1	1	2	3	2	5	2	3	5	1	3	4	3	1	4	20
25	1	2	3	1	5	6	1	1	2	1	2	3	1	1	2	16
26	5	1	6	4	3	7	3	3	6	5	5	10	4	2	6	35
27	5	4	9	5	5	10	3	4	7	4	3	7	3	4	7	40
28	2	4	6	3	4	7	2	4	6	4	3	7	4	3	7	33
29	1	4	5	4	3	7	4	4	8	2	4	6	4	4	8	34
30	3	3	6	2	3	5	4	2	6	2	4	6	2	4	6	29

Anexo 6: Figuras

Figura 2

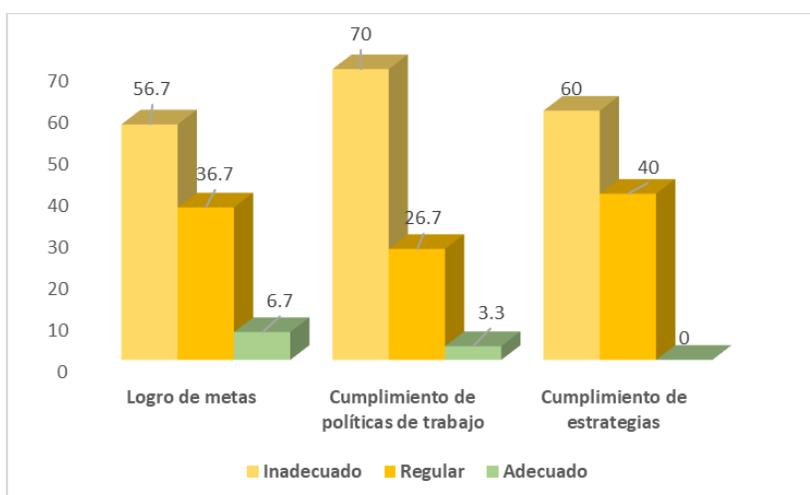
Descripción de la variable gestión administrativa



En relación a la tabla 3 y figura 2, percibió un nivel inadecuado en 63.3% y 36.7% de nivel regular de la variable gestión administrativa.

Figura 3

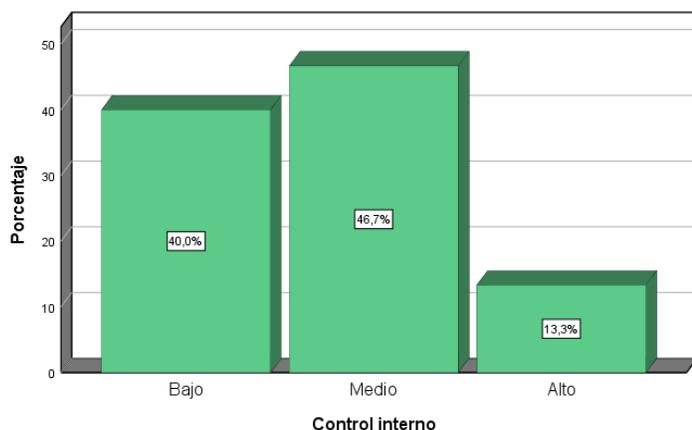
Descripción las dimensiones de la variable gestión administrativa



En la tabla 4 y figura 3, la muestra percibió en la dimensión logro de metas, el 56.7% percibió nivel inadecuado, el 36.7% percibió nivel regular y el 6.7% percibió nivel adecuado. En cuanto a la dimensión cumplimiento de políticas de trabajo, el 70% percibió nivel inadecuado, el 26.7% percibió nivel regular y el 3.3% percibió nivel adecuado y en cuanto el nivel cumplimiento de estrategias, el 60% percibió un nivel inadecuado y el 40% percibió nivel regular.

Figura 4

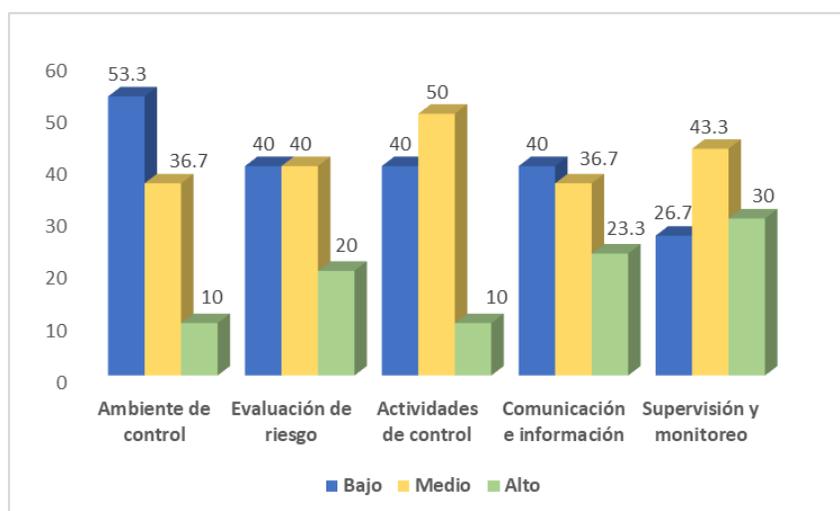
Descripción de la variable control interno



En la tabla 5 y figura 4, la muestra percibió que el 40% presentó nivel bajo, el 46.7% percibió nivel medio y el 13.3% percibió nivel alto.

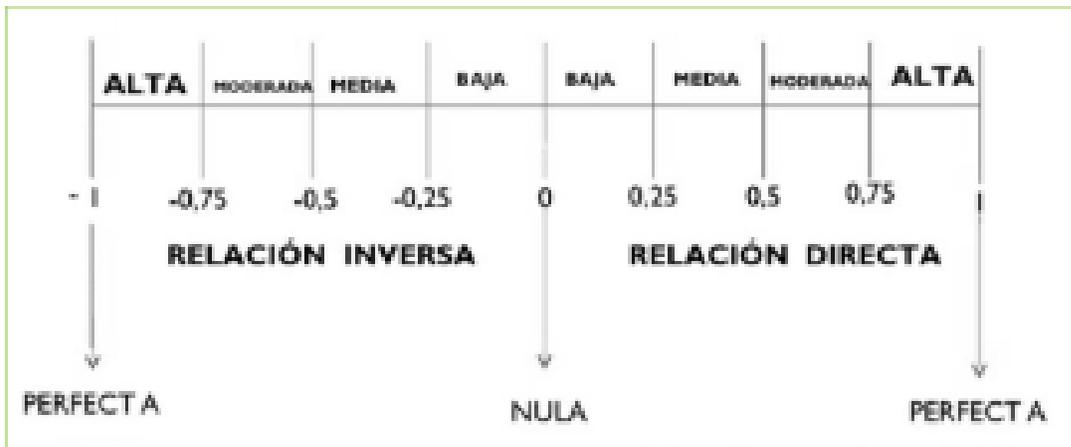
Figura 5

Descripción las dimensiones de la variable control interno



En la tabla 6 y figura 5, en la dimensión ambiente de control, el 53.3% percibió nivel bajo, el 36.7% percibió nivel medio y el 10% percibió nivel alto. En cuanto a la dimensión evaluación de riesgo, el 40% percibió nivel bajo, el 40% percibió nivel medio y el 20% percibió nivel alto. En cuanto a la dimensión actividades de control, el 40% percibió nivel bajo, el 50% percibieron nivel medio y el 10% percibió nivel alto. En cuanto a la dimensión comunicación e información, el 40% percibieron nivel bajo, el 36.7% percibieron nivel medio y el 23.3% percibieron nivel alto y en cuanto a la dimensión supervisión y monitoreo, el 26.7% percibieron nivel bajo, el 43.3% percibieron nivel medio y el 30% percibieron nivel alto.

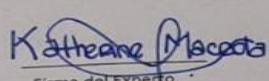
Anexo 7: Correlación de las variables



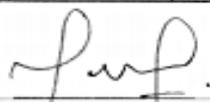
Anexo 8: Matriz de Validación de Instrumentos

Título de la investigación		Matriz de validación de instrumentos						
Apellidos y Nombres del investigador		Gestión administrativa y Control Interno en "Profesionales de Mantenimiento y Limpieza S.A.C.", Pueblo Libre, 2021						
Apellidos y Nombres del experto		Maceda Agreda, Katherine Giuliana						
Variables	Dimensiones	Indicadores	Aspecto a evaluar		Escala de medición	Criterio del experto		
			Objetivos	Ítems		Sí cumple	No cumple	Observaciones
Gestión administrativa	Logro de metas	Objetivos	Considera que los procesos están acorde a los objetivos y a la visión organizacional			X		
		Eficiencia y Eficacia	Los procedimientos de la organización establecen actividades de control para asegurar la eficacia y eficiencia			X		
		Compromiso de las áreas	Existe articulación entre las áreas en pro del cumplimiento de los objetivos organizacionales			X		
	Cumplimiento de políticas de trabajo	Identificación de riesgos internos y externos	Las reglas y normas actuales en la organización facilitan un trabajo efectivo y más ordenado.			X		
			Existen conflictos entre los departamentos de la organización.			X		
		Conocimiento sobre los riesgos existentes	Se realiza un adecuado uso del uniforme e implementos de seguridad. Se cumple con las normas, procedimientos y políticas de la organización.			X		
	Cumplimiento de estrategias	Indicadores y medidores de deficiencias	La empresa brinda el equipo y materiales necesarios para garantizar protección a los colaboradores.			X		
			Prácticas para el buen uso de los recursos	Se utiliza adecuadamente el tiempo y recursos asignados.			X	
		Infraestructura adecuada	La infraestructura es la adecuada para el bienestar de los colaboradores.			X		
Control interno	Ambiente de Control	Normas	Considera que existe un control que asegure el registro oportuno de las operaciones.			X		
		Procesos	Existe un procedimiento de control para los registros físicos.			X		
	Evaluación de riesgos	Identificación del riesgo	La organización cuenta con un registro de los posibles riesgos que podrían presentarse durante el proceso de auditoría.			X		
		Valoración del riesgo	Existe un plan de consistencia para el resguardo de los registros físicos.			X		
	Actividades de control	Segregación de funciones	Se encuentran establecidas las actividades de control para garantizar los servicios que se presta.			X		
		Revisión de procesos administrativos	La organización ha diseñado actividades de control para asegurar la protección de los registros físicos.			X		
	Comunicación e información	Información	Cuenta con aprobación previa, toda información que se utiliza para los procedimientos.			X		
		Comunicación	Existe un cronograma de reuniones entre los administrados y gerencia para tratar asuntos estratégicos en la organización.			X		
	Supervisión y Monitoreo	Evaluación de la calidad del control interno	El personal que realiza el monitoreo tiene el conocimiento y experiencia necesaria relacionado al proceso de control.			X		
		Supervisión de la empresa	Existen mecanismos formales y adecuados para la supervisión de los procedimientos en función a los riesgos existentes			X		

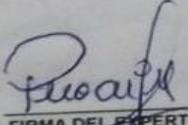
Escala Likert
1. Nunca
2. Casi Nunca
3. A veces
4. Casi Siempre
5. Siempre


 Firma del Experto

Matriz de validación de instrumentos								
Título de la investigación		Gestión administrativa y Control interno en "Profesionales de Mantenimiento y Limpieza S.A.C.", Pueblo Libre, 2021						
Apellidos y Nombres del investigador		Culca Falcón, Carla del Pilar						
Apellidos y Nombres del experto		Martínez Esli, Lady Rubi						
		Rodríguez Peña, María Isabel						
Variables	Dimensiones	Indicadores	Aspecto a evaluar		Escala de medición	Criterio del experto		
			Ítems			Si cumple	No cumple	Observaciones
Gestión administrativa	Logro de metas	Objetivos	Considera que los procesos están acorde a los objetivos y a la visión organizacional		Escala Likert 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Eficiencia y Eficacia	Los procedimientos de la organización establecen actividades de control para asegurar la eficacia y eficiencia			<input checked="" type="checkbox"/>		
		Compromiso de las áreas	Existe articulación entre las áreas en pro del cumplimiento de los objetivos organizacionales			<input checked="" type="checkbox"/>		
	Cumplimiento de políticas de trabajo	Identificación de riesgos internos y externos	Las reglas y normas actuales en la organización facilitan un trabajo efectivo y más ordenado.			<input checked="" type="checkbox"/>		
			Existen conflictos entre los departamentos de la organización.			<input checked="" type="checkbox"/>		
		Conocimiento sobre los riesgos existentes	Se realiza un adecuado uso del uniforme e implementos de seguridad.			<input checked="" type="checkbox"/>		
	Cumplimiento de estrategias	Indicadores y medidores de deficiencias	La empresa brinda el equipo y materiales necesarios para garantizar protección a los colaboradores.			<input checked="" type="checkbox"/>		
			Prácticas para el buen uso de los recursos			Se utiliza adecuadamente el tiempo y recursos asignados.	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Infraestructura adecuada	La infraestructura es la adecuada para el bienestar de los colaboradores.			<input checked="" type="checkbox"/>		
Control interno	Ambiente de Control	Normas	Considera que existe un control que asegure el registro oportuno de las operaciones.		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Procesos	Existe un procedimiento de control para los registros físicos.		<input checked="" type="checkbox"/>			
	Evaluación de riesgos	Identificación del riesgo	La organización cuenta con un registro de los posibles riesgos que podrían presentarse durante el proceso de auditoría.		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Valoración del riesgo	Existe un plan de consistencia para el resguardo de los registros físicos.		<input checked="" type="checkbox"/>			
	Actividades de control	Segregación de funciones	Se encuentran establecidas las actividades de control para garantizar los servicios que se presta.		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Revisión de procesos administrativos	La organización ha diseñado actividades de control para asegurar la protección de los registros físicos.		<input checked="" type="checkbox"/>			
	Comunicación e Información	Información	Cuenta con aprobación previa, toda información que se utiliza para los procedimientos.		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Comunicación	Existe un cronograma de reuniones entre los administrados y gerencia para tratar asuntos estratégicos en la organización.		<input checked="" type="checkbox"/>			
	Supervisión y Monitoreo	Evaluación de la calidad del control interno	El personal que realiza el monitoreo tiene el conocimiento y experiencia necesaria relacionado al proceso de control.		<input checked="" type="checkbox"/>			
Supervisión de la empresa		Existen mecanismos formales y adecuados para la supervisión de los procedimientos en función a los riesgos existentes		<input checked="" type="checkbox"/>				


Firma del Experto

Matriz de validación de instrumentos								
Titulo de la investigación		Gestión administrativa y Control interno en "Profesionales de Mantenimiento y Limpieza S.A.C.", Pueblo Libre, 2021						
Apellidos y Nombres del investigador		Cuica Falcón, Carla del Pilar						
Apellidos y Nombres del experto		Martínez Esli, Lady Rubi						
		NOAIN ESPINOZA PIHERINA ANDREA						
Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Criterio del experto			
					Aspecto a evaluar	Sí cumple	No cumple	Observaciones
Gestión administrativa	Logro de metas	Objetivos	Considera que los procesos están acorde a los objetivos y a la visión organizacional	Escala de Likert 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre	X			
		Eficiencia y Eficacia	Los procedimientos de la organización establecen actividades de control para asegurar la eficacia y eficiencia		X			
		Compromiso de las áreas	Existe articulación entre las áreas en pro del cumplimiento de los objetivos organizacionales		X			
	Cumplimiento de políticas de trabajo	Identificación de riesgos internos y externos	Las reglas y normas actuales en la organización facilitan un trabajo efectivo y más ordenado.		X			
		Conocimiento sobre los riesgos existentes	Existen conflictos entre los departamentos de la organización. Se realiza un adecuado uso del uniforme e implementos de seguridad. Se cumple con las normas, procedimientos y políticas de la organización.		X			
		Indicadores y medidores de deficiencias	La empresa brinda el equipo y materiales necesarios para garantizar protección a los colaboradores.		X			
	Cumplimiento de estrategias	Prácticas para el buen uso de los recursos	Se utiliza adecuadamente el tiempo y recursos asignados.		X			
		Infraestructura adecuada	La infraestructura es la adecuada para el bienestar de los colaboradores.		X			
		Ambiente de Control	Normas		Considera que existe un control que asegure el registro oportuno de las operaciones.	X		
			Procesos		Existe un procedimiento de control para los registros físicos.	X		
Evaluación de riesgos	Identificación del riesgo	La organización cuenta con un registro de los posibles riesgos que podrían presentarse durante el proceso de auditoría.	X					
	Valoración del riesgo	Existe un plan de consistencia para el resguardo de los registros físicos.	X					
Control interno	Actividades de control	Segregación de funciones	Se encuentran establecidas las actividades de control para garantizar los servicios que se presta.	X				
		Revisión de procesos administrativos	La organización ha diseñado actividades de control para asegurar la protección de los registros físicos.	X				
	Comunicación e información	Información	Cuenta con aprobación previa, toda información que se utiliza para los procedimientos.	X				
		Comunicación	Existe un cronograma de reuniones entre los administrados y gerencia para tratar asuntos estratégicos en la organización.	X				
	Supervisión y Monitoreo	Evaluación de la calidad del control interno	El personal que realiza el monitoreo tiene el conocimiento y experiencia necesaria relacionado al proceso de control.	X				
		Supervisión de la empresa	Existen mecanismos formales y adecuados para la supervisión de los procedimientos en función a los riesgos existentes	X				


FIRMA DEL EXPERTO

Anexo 9: Solicitud de Autorización de Información

Pueblo Libre, 16 de Febrero del 2021

Don Carlos Augusto Langan Langan
Gerente General
Profesionales de Mantenimiento y Limpieza S.A.C.

De nuestra mayor consideración:

Nos es grato dirigimos a usted, para presentamos: Culca Falcon Carla del Pilar identificada con DNI N° 47381419 y Martínez Esli Lady Rubí con DNI N° 46764495, estudiantes del Taller ELABORACION DE TESIS quien, en el marco de nuestra tesis conducente a la obtención de grado de LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN, nos encontramos desarrollando nuestra tesis titulada:

Gestión administrativa y control interno en "Profesionales de Mantenimiento y Limpieza S.A.C.", Pueblo Libre, 2021

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgarnos el permiso, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar nuestro trabajo de investigación, lo cual asumimos el compromiso de alcanzar a sus oficinas los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestro asesor.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



CULCA FALCON, CARLA DEL PILAR
DNI. 47381419



MARTINEZ ESLI, LADY RUBI
DNI. 46764495



**UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

CUESTIONARIO SOBRE: Gestión administrativa y Control interno en “Profesionales de Mantenimiento y Limpieza S.A.C.”, Pueblo Libre, 2021

A. INTRODUCCIÓN:

Estimado(a) participante, el presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de Gestión administrativa y Control interno.

B. INDICACIONES:

Este cuestionario es ANÓNIMO. Por favor, responda con sinceridad

Lea detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas. Contesta a las preguntas marcando con una “X”.

El significado de cada número es:

1=nunca

2=casi nunca

3=a veces

4=casi siempre

5=siempre

VARIABLE Gestión administrativa						
DIMENSIONES	ITEMS	1	2	3	4	5
Logro de metas	1. Considera que los procesos están acorde a los objetivos y a la visión organizacional			x		
	2. Los procedimientos de la organización establecen actividades de control para asegurar la eficacia y eficiencia.			x		
	3. Existe articulación entre las áreas en pro del cumplimiento de los objetivos organizacionales				x	
Cumplimiento de políticas de trabajo	4. Las reglas y normas actuales en la organización facilitan un trabajo efectivo y más ordenado.			x		
	5. Existen conflictos entre los departamentos de la organización.			x		
	6. Se realiza un adecuado uso del uniforme e implementos de seguridad.			x		
	7. Se cumple con las normas, procedimientos y políticas de la organización.			x		
Cumplimiento de estrategias	8. Se utiliza adecuadamente el tiempo y recursos asignados.			x		
	9. La infraestructura es la adecuada para el bienestar de los colaboradores.			x		
	10. La empresa brinda el equipo y materiales necesarios para garantizar protección a los colaboradores.			x		

VARIABLE Control interno						
Ambiente de control	11. Existe un procedimiento de control para los registros físicos.			x		
	12. Existe un control que asegure el registro oportuno de las operaciones.			x		
Evaluación de riesgos	13. La organización cuenta con un registro de los posibles riesgos que podrían presentarse durante el proceso de auditoría.			x		
	14. Existe un plan de consistencia para el resguardo de los registros físicos.			x		
Actividades de control	15. Se encuentran establecidas las actividades de control para garantizar los servicios que se presta.				x	
	16. La organización ha diseñado actividades de control para asegurar la protección de los registros físicos.			x		
Comunicación e información	17. Cuenta con aprobación previa, toda información que se utiliza para los procedimientos.			x		
	18. Existe un cronograma de reuniones entre los administrados y gerencia para tratar asuntos estratégicos en la organización.					x
Supervisión y monitoreo	19. Existen mecanismos formales y adecuados para la supervisión de los procedimientos en función a los riesgos existentes.					x
	20. El personal que realiza el monitoreo tiene el conocimiento y experiencia necesaria relacionado al proceso de control.				x	

Yo, Carlos Antonio Casma Zárate docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo FILIAL LIMA NORTE, revisor de la tesis titulada Gestion administrativa y control interno en "Profesionales de Mantenimiento y Limpieza S.A.C.", Pueblo Libre, 2021, de las estudiantes Carla del Pilar Culca Falcon y Lady Rubí Martinez Esli, constató que la investigación tiene un índice de similitud de 19% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Las suscritas analizaron dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 29 de Mayo del 2021



Firma

Dr. Carlos Antonio Casma Zárate

DNI: 06153553

Revisó	Vicerrectorado de Investigación/ DEVAC / Responsable del SGC	Aprobó	Rectorado
--------	---	--------	------------------