



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN  
ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA SERGROUP  
INVERSIONES SAC - HUARAZ, 2017**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL  
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS  
CONTABLES Y FINANCIERAS**

**AUTORA**

**RAMÍREZ GÓMEZ, GRAIDY LISBET  
ORCID: 0000-0001-5659-0765**

**ASESOR**

**RUBINA LUCAS, FÉLIX  
ORCID: 0000-0001-7265-874X**

**HUARAZ – PERÚ**

**2019**

**Título de la tesis:**

El Control Interno y la Gestión Administrativa en la empresa Sergroup

Inversiones SAC - Huaraz, 2017

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

Ramírez Gómez, Graidy Lisbet  
ORCID: 0000-0001-5659-0765  
Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Estudiante de  
Pregrado, Huaraz, Perú

### **ASESOR**

Rubina Lucas, Félix  
ORCID: 0000-0001-7265-874X  
Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias  
Contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de  
Contabilidad, Huaraz, Perú

### **JURADO**

Salinas Rosales, Eladio Germán  
ORCID: 0000-0002-6145-4976

Sáenz Melgarejo, Justina Maritza  
ORCID: 0000-0001-7876-5992

Broncano Osorio, Nélida Rosario  
ORCID: 0000-0003-4691-5436

## **JURADO DE SUSTENTACIÓN Y ASESOR**

Salinas Rosales, Eladio Germán

ORCID: 0000-0002-6145-4976

**Presidente**

Sáenz Melgarejo, Justina Maritza

ORCID: 0000-0001-7876-5992

**Miembro**

Broncano Osorio, Nélica Rosario

ORCID: 0000-0003-4691-5436

**Miembro**

Rubina Lucas, Félix

ORCID: 0000-0001-7265-874X

**Asesor**

## **Agradecimiento y Dedicatoria**

### **Agradecimiento**

A Dios, por ser mi guía en todas las decisiones y etapas de mi vida.

A mis queridos padres, por su apoyo incondicional y su inmenso amor, también a las personas que han formado parte de este camino a la superación profesional.

## **Dedicatoria**

Este trabajo de trascendencia para mi desarrollo profesional, se lo dedico a mis queridos padres: Betty Gómez y Alejandro Ramírez, por ser la pieza fundamental en mí crecer como persona y profesional, así mismo se lo dedico a mi pequeña Angelí.

## **Resumen y abstrac**

### **Resumen**

El presente trabajo de investigación titulada: el Control Interno y la Gestión Administrativa en la empresa Sergroup Inversiones SAC - Huaraz, 2017 , tiene como enunciado del problema: ¿Cómo es el control interno en la gestión Administrativa en la empresa Sergroup Inversiones SAC - Huaraz, 2017?, de ello se desprende el objetivo principal; Determinar cómo es el Control Interno en la Gestión Administrativa en la empresa Sergroup Inversiones SAC - Huaraz, 2017, el tipo de investigación fue Cuantitativo, en tanto que el nivel de la investigación fue Descriptivo-No correlacional, la población y muestra estuvo compuesta por 9 trabajadores administrativos. Se utilizó como técnica la encuesta y se aplicó un cuestionario de 23 preguntas, de acuerdo los resultados obtenidos, La empresa Sergroup inversiones SAC, presenta deficiencias en cuanto al Control Interno, sobre la Gestión Administrativa: Se logra los objetivos planeados, también se cuenta con estrategias para el logro de los mismos, pero existen deficiencias en la existencia de políticas de gestión, por otro lado la administración de la empresa tiene capacidad de liderar pero no para todos los trabajadores y en la empresa no están establecidos adecuadamente los estándares y criterios relacionados a la gestión Administrativa y no están bien establecidas las medidas de acciones correctivas. En conclusión: el control interno en la gestión Administrativa es buena, además es una herramienta muy útil y completa, al estar integrado por componentes que conllevan individualmente y en conjunto a mejoras en la organización.

**PALABRAS CLAVE:** Control interno, control, dirección, organización, planeación, proceso administrativo.

### **Abstrac**

The present research work entitled: Internal Control and Administrative Management in the company Sergroup Inversiones SAC - Huaraz, 2017, has as a statement the problem: How is the internal control in administrative management in the company Sergroup Inversiones SAC - Huaraz, 2017 ?, it follows the main objective; To determine how is the Internal Control in Administrative Management in the company Sergroup Inversiones SAC - Huaraz, 2017, the type of research was Quantitative, while the level of the research was Descriptive-Non-correlational, the population and sample was composed of 9 administrative workers The survey was used as a technique and a questionnaire of 23 questions was applied, according to the results obtained, the company Sergroup investments SAC, presents deficiencies regarding Internal Control, on Administrative Management: The planned objectives are achieved, there are also strategies for achieving them, but there are deficiencies in the existence of management policies, on the other hand the administration of the company has the capacity to lead but not for all workers and in the company the related standards and criteria are not properly established to administrative management and corrective action measures are not well established. In conclusion: internal control in administrative management is good, it is also a very useful and complete tool, being composed of components that lead individually and together to improvements in the organization

**KEY WORDS:** Internal control, control, direction, organization, planning, administrative process.

## Índice

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
Carátula.....	i
Título de la tesis.....	ii
Equipo de trabajo.....	iii
Jurado de sustentación.....	iv
Agradecimiento.....	v
Dedicatoria.....	vi
Resumen.....	vii
Abstrac.....	viii
Índice.....	ix
Índice de Tablas.....	xi
Índice de Figuras.....	xiii
I. Introducción.....	1
II. Revisión de Literatura.....	6
2.1. Antecedentes.....	6
2.2. Bases Teóricas de la investigación.....	16
2.3. Marco conceptual.....	18
III. Hipótesis.....	44
IV. Metodología.....	45
4.1. Diseño de la investigación.....	45
4.2. Población y muestra.....	46
4.3. Definición y Operacionalización de las variables.....	47
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	49
4.5. Plan de análisis.....	49
4.6. Matriz de Consistencia.....	50
4.7. Principios éticos.....	51
V. Resultados.....	53
5.1. Resultados.....	53
5.2. Análisis de resultados.....	59
VI. Conclusiones y Recomendaciones.....	67
6.1. Conclusiones.....	67

6.2. Recomendaciones .....	70
Referencias Bibliográficas .....	71
Anexos .....	74

## Índice de Tablas y Figuras

### Índice de Tablas

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
Tabla 1: Los colaboradores de la empresa cumplen con el código de ética.....	53
Tabla 2: Se identifican y analizan los riesgos a las que está expuesta la empresa..... .....	53
Tabla 3: A los trabajadores de la empresa se les asigna sus deberes y responsabilidades .....	53
Tabla 4: Se aplican los procesos de administración de riesgos.....	54
Tabla 5: Se realiza ejecución de actividades de control en los niveles y funciones....	54
Tabla 6: En la empresa se realiza rendición de cuentas de manera periódica.....	54
Tabla 7: Para la toma de decisiones se hace uso de la información interna y externa de la empresa .....	54
Tabla 8: Para el incumplimiento de información de funciones se identifica, recopila y comunica.....	55
Tabla 9: La empresa cumple con realizar el seguimiento de los resultados .....	55
Tabla 10: Realiza actividades de prevención y monitoreo .....	55
Tabla 11: En la empresa se logran los objetivos planificados .....	55
Tabla 12: La empresa cuenta con estrategias que coadyuven al logro de sus objetivos .....	56
Tabla 13: Existe en la empresa política de gestión Administrativa .....	56
Tabla 14: Considera que en la empresa existe una adecuada división de trabajo, designación de tareas y responsabilidades .....	56
Tabla 15: En la empresa existe una adecuada autoridad y responsabilidad por parte de los trabajadores .....	56
Tabla 16: En la empresa existe una adecuada dirección de actividades .....	57
Tabla 17: Existe influencia interpersonal por parte de los jefes hacia los subordinados para que mediante la comunicación obtengan objetivos encomendados .....	57

Tabla 18: La administración tiene la capacidad de liderar para ejecutar planes y lograr los objetivos.....	57
Tabla 19: Motivan a los trabajadores para que puedan realizar las actividades planificadas .....	57
Tabla 20: Considera Ud. Que en la empresa están establecidos adecuadamente los estándares y criterios relacionados a la gestión Administrativa .....	58
Tabla 21: Tiene conocimiento si en la empresa existe una adecuada observación del desempeño .....	58
Tabla 22: Considera que en la empresa se lleva a cabo medidas de acciones correctivas.....	58
Tabla 23: El Control Interno en la Gestión Administrativa .....	58
Tabla 24: Cree que la evaluación del control contribuya con una adecuada gestión.. Administrativa .....	59

## Índice de Figuras

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
Figura 1: Los colaboradores de la empresa cumplen con el código de ética .....	79
Figura 2: Se identifican y analizan los riesgos a las que está expuesta la empresa.....	80
Figura 3: A los trabajadores de la empresa se les asigna sus deberes y responsabilidades .....	80
Figura 4: Se aplican los procesos de administración de riesgos .....	81
Figura 5: Se realiza ejecución de actividades de control en los niveles y funciones .	81
Figura 6: En la empresa se realiza rendición de cuentas de manera periódica .....	82
Figura 7: Para la toma de decisiones se hace uso de la información interna y externa de la empresa .....	82
Figura 8: Para el incumplimiento de información de funciones se identifica, recopila y comunica.....	83
Figura 9: La empresa cumple con realizar el seguimiento de los resultados .....	83
Figura 10: Realiza actividades de prevención y monitoreo .....	83
Figura 11: En la empresa se logran los objetivos planificados .....	85
Figura 12: La empresa cuenta con estrategias que coadyuven al logro de sus objetivos.....	85
Figura 13: Existe en la empresa política de gestión Administrativa.....	86
Figura 14: Considera que en la empresa existe una adecuada división de trabajo, designación de tareas y responsabilidades .....	86
Figura 15: En la empresa existe una adecuada autoridad y responsabilidad por parte de los trabajadores .....	87
Figura 16: En la empresa existe una adecuada dirección de actividades .....	87

Figura 17: Existe influencia interpersonal por parte de los jefes hacia los subordinados para que mediante la comunicación obtengan objetivos encomendados .....	88
Figura 18: La administración tiene la capacidad de liderar para ejecutar planes y lograr los objetivos.....	89
Figura 19: Motivan a los trabajadores para que puedan realizar las actividades planificadas .....	89
Figura 20: Considera Ud. Que en la empresa están establecidos adecuadamente los estándares y criterios relacionados a la gestión Administrativa .....	90
Figura 21: Tiene conocimiento si en la empresa existe una adecuada observación del desempeño .....	91
Figura 22: Considera que en la empresa se lleva a cabo medidas de acciones correctivas.....	91
Figura 23: El Control Interno en la Gestión Administrativa.....	91
Figura 24: Cree que la evaluación del control contribuya con una adecuada gestión Administrativa .....	92

## I. Introducción

Las líneas de investigación aprobada según resolución de rectorado para la carrera de contabilidad son: La gestión financiera, los mecanismos de control interno, los tributos y su impacto en los resultados de gestión en las empresas del Perú, Considerando en este trabajo de investigación al CONTROL INTERNO.

El presente trabajo de investigación se denomina: El Control Interno y la Gestión Administrativa en la empresa Sergroup Inversiones SAC - Huaraz, 2017

El control interno es un tema importante para las empresas, porque por medio de ello se podrá obtener muchos logros para las empresas junto a la buena gestión Administrativa. En países como Estados Unidos de Norte América algunas empresas suelen tener sus sucursales y por lo mismo se les presenta de manera constante problemas referente al control, los que nacen por no tener un buen sistema de Control Interno, estas organizaciones empresariales generalmente inician sus actividades cumpliendo al máximo ciertas perspectivas que son necesarias para la compañía, pero cuando ya crecen es más notorio la falta de un sistema de control lo que es producto de la falta de conocimiento sobre el manejo de las actividades, todo esto sucede por no tener personal capacitado para su control (Castro, 2013)

A nivel del Perú, el control interno va de la mano con la gestión Administrativa porque juntos ayudan a contribuir al logro de los objetivos de la compañía, además contribuyen a demostrar la calidad en la prestación de servicios, que se reflejará en

la satisfacción de las diversas necesidades de la sociedad. Básicamente el control interno es responsabilidad de la parte Administrativa el cual es desarrollado en forma autónoma que para rendir y dar verdaderos frutos se debe ajustar a las necesidades y requerimientos de cada organización. (Mansilla, 2018)

En Huaraz en el desarrollo empresarial, el control interno y la gestión Administrativa radican en el conocimiento pleno de la administración de negocios ya que conlleva a ser más eficientes, efectivos y económicos en la conducción de su empresa, ya sea ésta pequeña, mediana o grande y para lograr es necesario practicar la mejora continua de la gestión Administrativa en la compañía, mediante el conocimiento o situación en que se desenvuelve el negocio, de lo anterior para poder cumplir con este objetivo es necesario contar con un plan de negocios, el mismo que debe ser elaborado de manera periódica cada año ya que este plan servirá para fijar las ventas de los productos, los requerimientos de inversión, el personal y la rentabilidad. (Ramirez, Ramirez, & Calderón, 2017)

La finalidad de realizar esta investigación es que proporcionará respuestas al problema identificado en la empresa Sergroup Inversiones SAC, lo cual ayudará a la toma de decisiones y por ende en la mejoría de la empresa, además servirá de antecedente para otros trabajos.

Por otro lado la importancia radica en que ésta investigación servirá de ejemplo y de antecedente para otros estudios de esta índole, en la justificación práctica con los resultados obtenidos en la investigación, la empresa podrá determinar cómo es el

control interno en la gestión Administrativa y ello ayudará en la toma de decisiones y por ende en la consecución de sus objetivos.

Las variables que se utilizaron en este trabajo son: El control interno y la gestión Administrativa, la primera variable según el COSO (2013), es un proceso a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de la empresa, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento, mientras que la gestión Administrativa está constituido por cuatro funciones, tales son: La planeación, organización, dirección y control, estas funciones ayudan a la mejor gestión de la empresa, para así lograr la consecución de los objetivos. La empresa Sergroup Inversiones SAC, tiene como giro de actividad la Consultoría, venta de equipos de protección personal (EPP'S), transporte de personal, etc. Como toda empresa que recién inicia sus actividades y siendo novata no está aprovechando los beneficios de un control interno y las está desarrollando de una manera improvisada.

El control interno es la variable que se resalta en esta investigación, ya que de su buena aplicación en el proceso administrativo depende la continuidad y el crecimiento de la organización.

El anunciado de esta investigación es: ¿Cómo es el control interno en la gestión Administrativa en la empresa Sergroup Inversiones SAC - Huaraz, 2017?

Para dar respuesta al problema de investigación, se ha planteado el siguiente objetivo general:

Determinar cómo es el Control Interno en la Gestión Administrativa en la empresa Sergroup Inversiones SAC - Huaraz, 2017 y como objetivos específicos se consideró:

Describir el Control Interno en la empresa Sergroup Inversiones SAC - Huaraz, 2017.

Describir la Gestión Administrativa en la empresa Sergroup Inversiones SAC - Huaraz, 2017.

Por otro lado se justifica de la siguiente manera:

**En la parte teórica:** tiene las bases teóricas y principios relacionados al tema de investigación lo que permite tener mayor referencia acerca de lo que se estudió.

**En la parte práctica:** los resultados que se han obtenido durante la investigación ayudaron a esclarecer la problemática de la empresa en estudio.

**Desde el punto de vista metodológico:** se utilizó una técnica e instrumento para la recolección de los datos, dicho instrumento fue aplicada a la muestra seleccionada.

**Desde el punto de vista viable:** la ejecución de la investigación fue viable porque se cuenta con los recursos humanos, materiales y financieros adecuados y necesarios para poder lograr los objetivos propuestos.

En cuanto a la metodología, esta investigación es de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, diseño no experimental, la población está conformada por 9 colaboradores administrativos y la muestra es de la misma cantidad que la población se usó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento, también se presentó la Operacionalización de las variables, las técnicas e instrumento, el plan de análisis de los datos, la matriz de consistencia y los principios éticos brindados por la universidad.

Se tiene como principales resultados: el 78% de los trabajadores consideran que en la empresa Sergroup Inversiones SAC, se identifica y analiza los riesgos a las que está expuesta ésta, el 56% de los trabajadores respondió que sí se realiza la ejecución de actividades de control en los niveles y funciones, el 56% de los trabajadores consideran que en la empresa existe adecuada dirección de actividades y el 56% de los encuestados no respondieron sobre si la administración tiene la capacidad de liderar para ejecutar planes y lograr los objetivos.

Como conclusión final: el Control Interno en la Gestión Administrativa es buena, además es una herramienta muy útil y completa, al estar integrado por componentes que conllevan individualmente y en conjunto a mejoras en la organización, por ejemplo el ambiente de control, está integrada en este caso por el cumplimiento del código de ética y la asignación de deberes y responsabilidades, mientras que en la evaluación de riesgo, se identifica y analiza los riesgos a los que está expuesta la empresa , así como la administración de éste, en las actividades de control se considera la ejecución de esas actividades y la rendición de cuentas, la información y comunicación abarca tanto la información y comunicación interna como externa y por último también de suma importancia está la supervisión y el monitoreo en el cual se hace seguimiento a los resultados y actividades de prevención y monitoreo, lo mismo que la empresa Sergroup Inversiones SAC, lo está realizando adecuadamente.

## II. Revisión de Literatura

### 2.1. Antecedentes

#### Internacional

**Delgado (2014)** en su tesis titulada: El control interno en el departamento de producción y su incidencia en la productividad en la empresa Fundimega S.A. Objetivo: Analizar el control interno en el departamento de producción, mediante herramientas de evaluación con la finalidad de determinar la productividad. Metodología: Enfoque cuantitativo, investigación bibliográfica – documental, investigación descriptiva, población 17 personas, por ser una población finita no se realizara ninguna muestra y el cuestionario se aplicó al departamento administrativo y financiero. Resultados: un 33.33% aplica casi frecuentemente los indicadores de productividad, el 0% aplica frecuentemente, el 50% poco frecuente, y el 16.67 % nada frecuente; el 16.67% dice que siempre se cumplen los objetivos, el 50% dice que casi siempre, el 16.67% dice solo a veces y el 16.67% dice nunca. Conclusión: La inadecuada aplicación de los controles en el departamento de producción para la elaboración de los herrajes galvanizados tiene una relación directa con la baja productividad y la estabilidad económica de la empresa. Recomendación: seguir con el control interno para un adecuado funcionamiento y productividad de la empresa.

**Moscoso & Echevarria (2015)** en su tesis titulada: implementación del sistema de control interno en el área de facturación y cobranza por el método misil en la empresa Estuardo Sánchez en la ciudad de Guayaquil, consideraron como objetivo general: Implementar el Sistema MICIL Control Interno en el área de facturación y cobranza de la Empresa Estuardo Sánchez en la ciudad de

Guayaquil y generar información fiable. La metodología utilizada fue la investigación descriptiva, en cuanto a la población consideraron a todos los trabajadores de la empresa Estuardo Sánchez, la muestra fue de 45 empleados a encuestar y 5 colaboradores administrativos a quienes se realizó la entrevista, posteriormente los autores llegaron a las siguientes conclusión: El sistema de facturación de la empresa no cumple con los requisitos pertinentes que confirmen que éste proceso se acreditará con la labor consolidada en la parte contable de la organización, el sistema de facturación es fundamental para que toda empresa pueda hacer el ingreso del dinero por ventas, por lo que es necesario que la actualización del mismo sea constante y se ajuste a las necesidades empresariales.

### **Nacional**

**Evangelista (2017)** en su tesis titulada: Proceso del control interno y su influencia en la gestión Administrativa de la unidad ejecutora 305 de la UGEL Humalies, 2017. Consideró como objetivo determinar de qué manera el proceso del control interno influye en la gestión Administrativa de la unidad ejecutora 305 de la UGEL Humalies periodo 2017. En cuanto a la Metodología, fue de enfoque cuantitativo, el nivel descriptivo, el diseño no experimental y la población y muestra estuvo compuesta de 23 trabajadores. Resultados: el 65% dicen usar mecanismo de sistema de información para la mejora de la gestión Administrativa, el 74% considera usar canales de comunicación para consolidar, el 78% del personal realiza seguimiento y evaluación de las normas técnicas. Conclusión: Los trabajadores están estrictamente involucrados en la imagen y prestigio de la institución y tiene conocimiento de las normas establecidas por el estado. Recomendación: Para supervisar y monitorear las actividades se debe

comunicar de los constantes cambios que se realiza en la institución a todo el personal competente para mejorar y garantizar el trabajo efectivo al porcentaje aceptable.

**Melgarejo (2017)** en su trabajo de investigación titulada: Control interno y gestión Administrativa según trabajadores de la municipalidad provincial de Chota, 2016. Tuvo como objetivo: Determinar la relación que existe entre el control interno y la gestión Administrativa según los trabajadores de la municipalidad provincial de Chota, 2016. Metodología: El Tipo fue básica, el nivel descriptivo, el diseño descriptivo correlacional y enfoque cuantitativo, la muestra estuvo compuesta por 112 trabajadores, como técnica de recolección de datos consideró la encuesta e instrumento el cuestionario. Resultados: el 55.4% perciben que el nivel del control interno es poco eficiente, el 58.9% opinan que la gestión Administrativa se encuentra en un nivel adecuado, el 50% perciben que el nivel de la dimensión Plan de Control administrativo es poco eficiente por lo que no es adecuado. El autor llegó a la conclusión de que el plan de control administrativo es un factor que condiciona el nivel del desempeño de los trabajadores y que ellos suelen adaptarse a diversos ambientes. Recomendación: Utilizar estos procedimientos de investigación para las áreas de gestión ya que la ampliación y profundización del estudio servirá para brindar nuevas estrategias de desarrollo organizacional.

**Gómez (2017)** en su tesis titulada: Control interno de los inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Central de Belleza SAC, Distrito Miraflores. Realizado en la ciudad de Lima, Universidad Autónoma del Perú.

Planteó como objetivo, determinar la incidencia del control interno de los inventarios en la rentabilidad de la empresa Central de Belleza SAC – Miraflores. En la parte metodológica, el tipo de investigación fue descriptiva, el diseño fue no experimental, la población estuvo conformada por 9 personas, como muestra se tomó el total de la población, como técnica se usó la encuesta, como instrumento el cuestionario, en el resultado: el 22.2% indicaron que están de acuerdo en su totalidad implantar un sistema de control, un 33.3% no están de acuerdo ni en desacuerdo, y el 11.1% están en desacuerdo con implantar un sistema de control. Como una de las conclusiones a las que llegó el autor fue que se pudo constatar en efecto que el sistema de control interno de inventarios incide de manera favorable en la rentabilidad de la empresa.

**Pérez (2016)** en su tesis titulada: Implementación del sistema de control interno eficiente al rubro de inventarios y su incidencia en la administración financiera de la unidad de gestión educativa local Huamanga, 2015, consideró como objetivo general: Determinar que la adecuada implementación del sistema de control interno eficiente al rubro de inventarios incide en la administración financiera de la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga. La metodología utilizada en la investigación fue la revisión bibliográfica-documental, el diseño aplicado en la investigación fue el no experimental, transeccional o transversal, descriptivo, correlacional-causal, la recolección de información se realizó de fuentes como: textos, tesis, trabajos presentados en convenciones, congresos de contadores e información de internet. La población estuvo conformada por 400 personas y la muestra por 40. Las técnicas e instrumentos de recolección de datos fueron la observación, la encuesta estructurada, el análisis documental. El

resultado al que llegó el autor es que: El 85% de los encuestados consideran que la Implementación del sistema de control interno al rubro de inventarios influye para la gestión eficiente de la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga, que el 90% de los encuestados indican que los controles previo, simultáneo y posterior facilitan la mejora continua en la administración financiera de la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga. La Conclusión fue que el 95% de los encuestados manifestaron que la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga, no cuenta con la estructura de control interno.

**Mansilla (2018)** en su tesis titulada: El control interno y su incidencia en la gestión Administrativa de la micro red salud – La Libertad del distrito de Huancayo, Enero – Setiembre 2018. Tuvo como objetivo, determinar si el Control Interno incide en la gestión Administrativa de la Micro Red de Salud “La Libertad” enero –Setiembre 2018. En cuanto a la metodología: el tipo de investigación fue aplicada, de enfoque cuantitativo, el diseño fue no experimental, transeccional, descriptivo. La muestra estuvo conformada por 30 colaboradores administrativos de la Micro Red de salud “La Libertad” y cinco IPRESS cuya dirección se centraliza en “La Libertad”, resultado el control interno incide en la gestión Administrativa de la Micro Red de Salud “La Libertad” del distrito de Huancayo enero – setiembre 2018, esto se puede afirmar por el valor relacional de 0.424 hallado, el cual manifiesta que hay una relación media entre las variables de estudio: Variable 1 El Control Interno y la Variable 2 Gestión Administrativa, ello se puede traducir que, a mejor control, menor error y mayor satisfacción de colaboradores y pacientes, el autor llegó a la siguiente conclusión: La existencia significativa de incidencia del control interno con la gestión Administrativa.

**Fustamante (2019)** en su tesis titulada: Implementación de sistema de control interno para mejorar las Gestiones Administrativas de la estación de servicios PIXAR EIRL año 2017. Tuvo como objetivo, diseñar e implementar un sistema de control interno para mejorar los procesos administrativos en la Estación de Servicios Pixar EIRL, año 2017. La Metodología: el modelo metodológico fue de tipo Cuantitativo y por su naturaleza es Descriptiva. El Diseño fue Transversal, por la relación que existe entre las variables propuestas. El autor consideró una población de 1120 clientes y como muestra a 68, se aplicó la técnica de encuesta con el instrumento de consulta denominado cuestionario conformado por 10 ítems. Resultado: Tras el cálculo del coeficiente del alfa de cronbach obtuvo el 0.923 cuya denominación es considerada como Excelente, por lo tanto, la investigación es viable para su ejecución. Conclusión: El Autor estableció el estado actual de la empresa, empleando la práctica de entrevista aplicado a una muestra poblacional de 68 colaboradores y diseñó un plan para la implementación del sistema de control interno para mejorar las Gestiones Administrativas de la estación de servicios Pixar EIRL.

### **Regional**

**Manrique (2018)** en su tesis titulada: El control interno y su influencia en la gestión Administrativa de las municipalidades del Perú: Caso Municipalidad Distrital de nuevo Imperial, 2015. Consideró como objetivo: Describir la influencia del control interno en la gestión Administrativa de las municipalidades del Perú y de la Municipalidad Distrital de Nuevo Imperial, 2015. Metodología: La investigación fue de diseño no experimental –biblioFigura –documental y de

caso. No hubo población ni muestra, para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario pertinente de preguntas cerradas aplicado al gerente de la Municipalidad del caso de estudio a través de la técnica de la entrevista a profundidad. Resultados: se evidencia que la Municipalidad Distrital de Nuevo Imperial carece de una buena implementación de su sistema de control interno; por lo tanto, el control interno no está influyendo positivamente en la gestión Administrativa de dicho municipio, debido a la falta de su implementación. Finalmente, el autor concluyó que tanto a nivel nacional como en el caso de estudio, no se ha demostrado la influencia del control interno en la gestión Administrativa de las municipalidades del Perú y de la municipalidad del caso de estudio; sin embargo, la literatura pertinente señala que, si se aplican adecuadamente los componentes del informe COSO, el control interno influye positivamente en la gestión Administrativa, permitiendo tener resultados eficientes y eficaces en el uso de los recursos físicos y financieros de las instituciones públicas y privadas en general y de las municipalidades en particular.

**Maldonado (2017)** en su tesis titulada: el Control interno y su influencia en la gestión Administrativa de las empresas del sector comercio del Perú: caso casa Luker del Perú SAC -de Tarapoto, 2016. Objetivo: Describir la influencia del control interno en la gestión Administrativa de las empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “casa Luker del Perú SAC.” De Tarapoto, 2016. Metodología: la investigación fue de diseño no experimental-descriptivo-biblioFigura–documental y de caso, para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario pertinente de preguntas cerradas aplicado al

gerente de la empresa, a través de la técnica de la entrevista; Resultados: Se pudo evidenciar a groso modo que, la empresa “casa Luker del pero SAC.” de Tarapoto, carece de una buena implementación de su sistema de control interno; por lo tanto, el control interno no está influyendo positivamente en la gestión Administrativa, se concluye que: tanto a nivel nacional como en el caso de estudio, no está demostrado la influencia positiva del control interno en la gestión Administrativa; sin embargo, la revisión de las bases teóricas pertinentes, señala que aplicar adecuadamente los componentes del informe coso, influye positivamente en la gestión Administrativa de las empresas, permitiendo tener resultados eficientes y eficaces.

**Meza (2017)** en su tesis titulada: Control interno y gestión Administrativa en el área de abastecimiento de la municipalidad distrital de Huachis periodo 2016. Objetivo: Determinar la relación entre el control interno y la gestión Administrativa del área de abastecimiento de la municipalidad distrital de Huachis durante el año 2016. Metodología: Nivel descriptivo con un diseño de investigación del tipo no experimental porque tiene por finalidad determinar el grado de relación que existe entre las variables, para lo cual se construyó 2 instrumentos de recolección de datos, la muestra estuvo conformada por 35 personas. Resultado: Se obtuvo que la relación que existe entre el control Interno y gestión Administrativa del Área de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Huachis durante el Año 2016, se consideró como alta, directa y significativa. Conclusión: La relación que existe entre el control interno y la gestión Administrativa se considera como alta, directa y significativa teniendo así como

resultado un adecuado control interno. Recomendación: Que se efectuó el control interno de sistemas de gestión en las necesidades de procedimientos de datos para el rendimiento de la gestión municipal.

## **Local**

**Flores (2018)** en su tesis titulada: Sistema de control interno en el área de abastecimiento de la unidad de gestión educativa local de Huaraz, 2017, objetivo general: determinar si el sistema de control interno influye en el área de abastecimiento de la unidad de gestión educativa local de Huaraz. 2017. Metodología, diseño no experimental -descriptivo; la población estuvo constituido por 40 personas entre autoridades y trabajadores de la UGEL Huaraz, la muestra estuvo compuesta por 22 trabajadores; la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario estructurado. Resultados: el 73% de encuestados afirmaron que se identificaron y analizaron los riesgos a la que está expuesta la UGEL Huaraz, el 68% indicaron que aplicaban los procesos administrativos de riesgo, el 82% afirmaron que ejecutaron actividades de gestión gerencial, el 68% informaron cumplir con las responsabilidades, obligaciones individuales y grupales, el 77% opinaron que las actividades son sometidas a una supervisión y monitoreo. Conclusión: De acuerdo al estudio realizado se puede determinar que la UGEL como organización cumplen funciones englobadas a un sistema que tiene en cuenta las medidas básicas de control interno y así lograr una mejora en la gestión del área de abastecimiento de la UGEL de Huaraz.

**Anticona (2016)** en su tesis titulada: El control interno en el área Administrativa de comercial Trujillo S.A periodo 2015. El objetivo general de la investigación fue, conocer el control interno en el área Administrativa de la empresa comercial Trujillo periodo 2015. La metodología utilizada fue de tipo cualitativa y el nivel de la investigación fue descriptivo de corte transversal, la técnica utilizada fue la revisión bibliográfica y documental, en donde se utilizó documentos como: fichas bibliográficas, tesis, etc. El Resultado fue: 1) El ambiente de control de la empresa comercial Trujillo de Huaraz cuenta con un plan y manual de ética que regula un comportamiento y la disciplina dentro de la organización. 2) La evaluación de riesgos es deficiente, porque no se ha establecido un plan de contingencias. 3) Las actividades de control se realizan adecuadamente para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la empresa. 4) La información y comunicación son los resultados de la gestión y la información sobre el nivel del desempeño 5) El monitoreo de la operación se realiza dentro y fuera de la organización y en todas las áreas orgánicas. Conclusión: El control interno en el área Administrativa de la empresa comercial Trujillo S.A. está basado en el modelo COSO, donde la empresa comercial Trujillo está cumpliendo de forma adecuada las normas y políticas regidas por la ley general de sociedades N° 26887.

**Castro (2013)** en su tesis titulada: Implementación del sistema de control interno en el área de tesorería de la municipalidad distrital de Anta – Carhuaz, 2011. Objetivo: determinar si la implementación del sistema de control interno incide en el área de tesorería de la municipalidad distrital de Anta – Carhuaz, 2011. Metodología: tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño descriptivo simple,

la población igual a 40 y una muestra no probabilística de 11 trabajadores, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Resultados: el 64% opinaron que el control interno sirve para medir y evaluar la gestión del gobierno local, el 73% no conoce las fases de implementación del sistema de control interno, el 64% no conoce las normas de control interno, el 73% no conoce los roles y responsabilidades del control interno, el 73% afirma que existen limitaciones a la eficacia del control interno. Conclusión: Es preciso implementar una oficina del sistema de control interno para el área de tesorería, que permita el mejor uso de los recursos del Estado en el desarrollo sostenible de los proyectos productivos, de servicios y la ejecución de programas sociales. Recomendación: El área de tesorería debe de contar con un adecuado sistema de control interno por ser el área que maneja recursos del estado.

## **2.2. Bases Teóricas de la investigación**

### **Teoría del control interno**

Para el autor (Escalante, 2008) el control interno ha sido diseñado, aplicado y considerado como una importante herramienta para poder alcanzar el logro de los objetivos, sirve para la utilizar de manera eficiente los recursos con la finalidad de obtener productividad previniendo fraudes, errores, violación de principios y las normas contables, fiscales y tributarias. Un adecuado sistema de control interno permitirá a cualquier organización obtener mayores posibilidades de lograr los objetivos trazados.

En cambio para los autores (Vera & Vela, 2015) el control interno fue definido por primera vez en el año 1949 por el comité American Institute of accotns el mismo que se refería a un plan de organización y todas las medidas necesarias que se adoptaran

a una determinada empresa para salvaguardar sus bienes comprobando la exactitud y confiabilidad de su contabilidad. Promoverá la eficiencia operativa fomentando el cumplimiento de las políticas prescritas debido a que el mismo va más allá de los problemas que estén relacionados de forma directa con los departamentos de contabilidad y finanzas.

### **Modelo COSO**

El modelo COSO, por sus siglas en inglés (Comité de organizaciones patrocinadoras de la Comisión Treadway presentó en 1992 la primera versión del Marco Integrado de Control Interno, el cual ha sido aceptado alrededor del mundo convirtiéndose en un marco de diseño a usar por empresas para su mejor desempeño. Actualmente se usa la versión del año 2013 (versión mejorada), este modelo se enfoca en el mejoramiento del control interno y del gobierno corporativo como un todo y se basa en los siguientes componentes: el entorno de control, la evaluación del riesgo, el sistema de información y comunicación, las actividades de control y la supervisión del sistema de control.

Es indispensable para la toma de decisiones establecer objetivos a nivel organizacional, este modelo contribuye a cumplir con los fines relacionados a las operaciones (cumplimiento de la misión y visión de la empresa), la información (presentación de informes veraces y oportunos, informes financieros tanto internos como externos) y el cumplimiento (no es otra cosa que la relacionada a dar cumplimiento a las leyes y políticas a las que está sujeta la empresa)

## **Modelo CADBURY**

Este modelo nace en Gran Bretaña en el año 1991, desarrollado por el llamado Comité Cadbury, este modelo se basa en el estudio del control interno, lo que lo diferencia del modelo Coso son los siguientes temas: las funciones del consejo de administración, las empresas, el bajo nivel de confianza en la información financiera de las empresas y la falta de capacidad de los auditores. Los objetivos de este modelo son: la eficacia y la eficiencia en las operaciones.

## **Teoría de la gestión Administrativa**

Desde su perspectiva el autor (Espinoza, 2013) dice que la gestión Administrativa se puede aplicar a toda aquella organización humana, ya que los elementos que forman parte del proceso administrativo se pueden encontrar en cualquier área de la empresa, lo que quiere decir que cada cual desempeña la actividad de planeación, organización, entre otros y se toma como actividad Administrativa esencial.

El autor (Mansilla, 2018) hace referencia que el autor Fayol fue el primero que desarrolló una teoría general correspondiente a la administración moderna, el autor señala que la gestión Administrativa se puede aplicar a cualquier tipo de organización humana, ya que los elementos que forman parte del proceso administrativo se pueden encontrar en cualquier área de la compañía esto quiere decir que como actividades principales Administrativas tenemos: la planificación, la organización, la dirección, la coordinación y control.

### **2.3. Marco conceptual**

#### **Variable control interno**

### **a. Control interno**

Según (Bacallao, 2009) es un instrumento de gestión que es empleada para proporcionar una seguridad razonable, de que se cumplan los objetivos establecidos por la empresa, la cual comprende con determinado plan de organización, así como también los métodos que deben estar debidamente clasificados y coordinados, además las medidas adoptadas en un compañía debe ser para proteger sus recursos al máximo, proponiendo la exactitud y confiabilidad de la información contable para medir la información para el cumplimiento de los planes.

### **b. Fases del Control Interno**

Según (CR, Ley N° 28716: Ley de control interno de las entidades del estado., 2006) nos dice que dentro de las fases del control interno tenemos los siguientes:

#### **1. Planificación**

Se inicia con el compromiso formal de la alta dirección y la constitución de un comité responsable de conducir el proceso. Comprende además las acciones orientadas a la formulación de un diagnóstico de la situación en que se encuentra el sistema de control interno de la empresa con respecto a las normas de control interno establecidas por la CGG, que servirá de base para la elaboración de un plan de trabajo que asegure su implementación y garantice la eficacia de su funcionamiento.

#### **2. Ejecución**

Comprende el desarrollo de las acciones previstas en el plan de trabajo. Se da en dos niveles secuenciales: a nivel de empresa y a nivel de procesos. En el primer nivel se establecen las políticas y normativa de control necesarias para

la salvaguarda de los objetivos institucionales bajo el marco de las normas de control interno y componentes que estas establecen; mientras que en el segundo, sobre la base de procesos críticos de la empresa, previa identificación de los objetivos y de los riesgos que amenazan su cumplimiento, se procede a evaluar los controles existentes a efectos de que estos aseguren la obtención de la respuesta a los riesgos que la administración ha adoptado.

### **3. Evaluación**

Fase que comprende las acciones orientadas al logro de un apropiado proceso de implementación del sistema de control interno y de su eficaz funcionamiento, a través de su mejora continua.

#### **c. Objetivos del Control Interno**

Según (CR, Normas de control interno, 2006) establece tres categorías de objetivos que están relacionados con los componentes y que permiten a las organizaciones centrarse en diferentes aspectos de control interno:

- ✓ **Objetivos operativos:** Hacen referencia a la efectividad y eficiencia de las operaciones de la empresa, incluidos sus objetivos de rendimiento financiero u operacional, y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas.
- ✓ **Objetivos de información:** Hacen referencia a la información financiera y no financiera interna y externa y pueden abarcar aspectos de confiabilidad, oportunidad, transparencia, u otros conceptos establecidos por los reguladores, organismos reconocidos o políticas de la propia empresa.

- ✓ **Objetivos de cumplimiento:** Hacen referencia al cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la empresa.

**d. Componentes del Control Interno.**

Según (CR, Normas de control interno, 2006) dice que el control interno desarrolla 5 componentes como son las siguientes:

- 1. Ambiente de control:** Es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que desarrollar el control interno de la organización. El consejo y la alta dirección son quienes marcan la importancia del control interno y los estándares de la conducta esperados dentro de la empresa. La dirección refuerza la expectativa sobre el control interno en los distintos niveles de la organización. El entorno de control incluye la integridad y los valores éticos de la organización; los parámetros que permiten al consejo llevar a cabo sus responsabilidades de supervisión del gobierno corporativo; la estructura organizacional y la asignación de autoridad y responsabilidad: el proceso de atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes ; y el rigor aplicado a las medidas de evaluación del desempeño, los esquemas de compensación para incentivar la responsabilidad por los resultados del desempeño. El entorno de control de una organización tiene influencia muy relevante en el resto de componentes del sistema de control interno.

- **Filosofía de la Dirección**

Implica la conducta y actitudes que deben caracterizarse a la gestión Administrativa de la empresa relacionado al control interno,

mediante el establecimiento de un ambiente de confianza adecuado y positivo y de apoyo hacia el control interno.

- **Integridad y valores éticos**

Es importante la promoción de la práctica de valores éticos y la integridad del titular de OCI, los servidores y funcionarios que deben mencionar sus juicios de valor precisos con el objetivo de integrarse en las normas de conducta determinados por la empresa, según los estilos de gestión.

- **Administración estratégica**

Debe existir en toda empresa del Estado la correlación entre la planificación estratégica y los objetivos para su gestión y control de efectivo; de los cuales deben derivarse la programación de planes operativos y las metas a lograr; respaldado por un presupuesto anual, expresado en unidades monetarias.

- **Estructura Organizacional**

Es compromiso del funcionario y del titular que es encomendado por una autoridad superior, aprobación, el desarrollo y actualización de la estructura organizacional en este sentido de la eficacia y eficiencia que aporte mucho mejor en el logro de los objetivos y la obtención de su misión.

- **Administración de los Recursos Humanos**

En la dirección de los recursos humanos se solicita que el titular o funcionamiento designado establezca las políticas de acción y los procedimientos que se requieren para un aseguramiento apropiado de

la planificación y gestión de los recursos humanos de la empresa estatal; con la finalidad de garantizar el desarrollo profesional, asegurando la transparencia y promoviendo la vocación de servicio al ciudadano cliente (en las Municipalidades).

- **Competencia profesional**

En los tiempos actuales en que el Estado peruano se encuentra en un proceso de modernización del Estado, el titular o funcionario designado debe centrar su selección en la competencia profesional del personal de acuerdo a las funciones y responsabilidades del puesto laboral, asignadas por el Estado.

- **Asignación de autoridad y responsabilidad**

Dentro del manual de organización y funciones de la empresa estatal se deben asignar con precisión al personal, sus responsabilidades y deberes, así como las relaciones de jerarquía y de igualdad para la información, los niveles y reglas de autorización y especialmente fijar los límites de autoridad.

- **Órgano de control institucional**

Cuando el órgano de control institucional está debidamente organizada e implementada, propicia en forma significativa un buen ambiente de control; y en cuanto hay actividades de control interno que estén directamente a cargo de la respectiva unidad llamada Organización de Control Institucional.

2. **Evaluación de riesgos:** Cada empresa se enfrenta a una gama diferente de riesgos procedentes de fuentes externas e internas. El riesgo se define

como la posibilidad de que un acontecimiento ocurra y afecte negativamente a la consecución de los objetivos. La evaluación del riesgo implica un proceso dinámico e interactivo para identificar y evaluar los riesgos de cara a la consecución de los objetivos. Dichos riesgos deben evaluarse en relación a unos niveles preestablecidos de tolerancia. De este modo, la evaluación de riesgos constituye la base para determinar cómo se Gestionarán. Una condición previa a la evaluación de riesgos es el establecimiento de objetivos asociados a los diferentes niveles de la empresa. La dirección debe definir los objetivos operativos, de información y de cumplimiento, con suficiente claridad y detalle para permitir la identificación y evaluación de los riesgos con impacto potencial en dichos objetivos. Asimismo, la dirección de riesgos también requiere que la dirección considere el impacto que pueda provocar que el control interno no resulte efectivo.

- **Planeamiento de la administración de riesgos**

De esta manera, la circunstancia requiere el desarrollo de planes, métodos de respuesta y monitoreo de cambios, además de un programa para la obtención de los recursos indispensables y que permitan definir acciones de respuesta inmediatas a los riesgos.

Consiste en elaborar e implementar una clara estrategia, en forma organizada e interactiva con la finalidad de valor e identificar los riesgos que puedan producir un impacto en la empresa y que impidan el logro de los objetivos.

- **Identificación de los Riesgos**

Es una etapa donde se determinan los riesgos que afectan el logro de los objetivos de la empresa estatal, con base a la influencia de los factores externos o internos.

- **Valoración de los Riesgos**

Se comienza con un estudio analítico sobre los temas puntuales de los riesgos que se desean evaluar. La finalidad es obtener una información suficiente sobre las situaciones de riesgo, para estudiar su posibilidad de ocurrencia, respuesta, tiempo y consecuencias que puedan acarrear.

Consiste en la evaluación de los riesgos potenciales que pueden afectar directa o indirectamente en el logro de los objetivos institucionales. Se comienza con un estudio analítico sobre los temas puntuales de los riesgos que se desean evaluar.

- **Respuesta al riesgo**

La administración es la responsable de identificar las respuestas al riesgo pertinentes teniendo en cuenta la posibilidad y el impacto cuando haya tolerancia al riesgo y su relación costo – beneficio, la implementación de una respuesta de acuerdo a lo considerado el manejo del riesgo, constituyen partes integrales de la administración de riesgos.

- 3. Actividades de control gerencial:** Las actividades de control son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se están llevando a cabo las directrices Administrativas. Se establecen con el propósito de garantizar que las metas de la empresa se

alcancen. El ambiente de control y el tono en el nivel alto se van influenciados significativamente por el consejo de directores y el comité de auditoría e la empresa. Tales factores incluyen la independencia frente a los administradores por parte del consejo o comité de auditoría, la experiencia y la posición social de sus miembros, la expresión de su participación y del escrutinio de las actividades y lo apropiado que puedan ser sus acciones. Otro factor es el grado de dificultad de las preguntas emanadas y perseguidas por la administración mirando los planes de desempeño. La interacción del consejo comité de auditoría con los auditores internos y externos es el otro factor que afecta el ambiente de control.

- **Procedimientos de Autorización y Aprobación**

La autorización y aprobación de todo proceso de control interno debe ser definida, asignada específicamente y comunicada al respectivo funcionario por el titular de la empresa o en responsable de la OCI, para que la ejecución de los procesos, actividades o tareas tengan el respaldo de una autoridad de rango superior.

- **Segregación de Funciones**

Esta actividad debe tener como finalidad la reducción de riesgos en la comisión de errores o fraudes en los procesos de control, tanto las actividades o tareas. Esto significa que un solo cargo o equipo de trabajo, no debe ser el que realice y tenga a su cargo el control de todas las etapas clave en un proceso, actividad o tarea.

- **Evaluación costo-beneficio**

La evaluación de costo – beneficio es importante para diseñar e implementar cualquier actividad o procedimiento de control, en lo que debe considerarse los criterios de factibilidad y conveniencia para el logro de los objetivos.

- **Controles sobre el acceso a los Recursos o Archivos**

Esta actividad y tarea debe centralizarse solamente en el personal autorizado quienes sean responsables por la utilización de los archivos o recursos; así como la custodia de los mismos.

- **Verificaciones y Conciliaciones**

Toda verificación debe realizarse antes y después de realizar las conciliaciones y ser registrados y clasificados para su revisión en tiempos posteriores.

- **Evaluación de Desempeño**

En este aspecto se aplicarán los principios de eficiencia, eficacia, economía y legalidad aplicables para realizar la evaluación permanente de la gestión con base a los planes estratégicos y operativos y la aplicación de la normatividad vigente con el fin de corregir o prevenir alguna deficiencia o irregularidad en el logro de los objetivos.

- **Rendición de Cuentas**

De acuerdo a las normas de control interno, toda empresa, el titular, los funcionarios y los servidores públicos tienen la obligación de rendir cuentas cuando utilizan los recursos económicos y bienes del Estado, de acuerdo a los objetivos por lo que utilizó los recursos y

los resultados obtenidos de la misión encargada. El sistema de control interno, para el efecto debe contribuir con la información y el apoyo respectivo.

- **Documentación de Procesos, Actividades y Tareas**

Todo proceso actividad o tarea debe ser documentado según los estándares establecidos en la empresa y que permitan una fácil revisión, garantizando la estabilidad de los productos o servicios generados; esta obligación incumbe a la empresa y sus trabajadores por los procesos, actividades y tareas debidamente documentados.

- **Revisión de Procesos, Actividades y Tareas**

El cumplimiento de los reglamentos, políticas, procedimientos vigentes y demás requisitos es responsabilidad de la aplicación de los procesos, actividades o tareas que la OCI debe revisar periódicamente.

- **Controles para las TIC**

En la actualidad toda empresa estatal y especialmente las municipalidades del país cuentan con tecnologías de información y comunicación que contienen datos, sistemas de información, internet, tecnología asociada, instalaciones y personal.

- 4. Información y Comunicación:** La información es necesaria para que la empresa pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno y soportar el logro de sus objetivos. La dirección necesita información relevante y de calidad, tanto como fuentes internas como externas, para apoyar el funcionamiento de los otros componentes de control interno. La

comunicación es el proceso continuo e interactivo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria. La comunicación interna es el medio por el cual la información se difunde a través de toda la organización, que fluye en sentido ascendente, descendente y a todos los niveles de empresa. Esto hace posible que el personal pueda recibir de la alta dirección un mensaje claro de que las responsabilidades de control deben ser tomadas seriamente. La comunicación externa persigue dos finalidades: comunicar, de fuera hacia el interior de la organización, información externa relevante y proporcionar información interna relevante de dentro hacia fuera, en respuesta a las necesidades y expectativas de grupos de interés externos.

- **Funciones y Características de la Información**

Comprende el resultado de la operación de actividades, financieras y las actividades que provienen del interior o del exterior de la empresa del estado, transmitiendo una situación en un momento determinado; pero con visos de oportunidad, confiabilidad y utilidad; para que el usuario tenga los elementos suficientes y esenciales para el cumplimiento de sus tareas en el proceso de gestión.

- **Información y Responsabilidad**

Consiste en que los funcionarios y trabajadores del Estado mediante la información, deben cumplir sus responsabilidades y obligaciones; mediante la captación, identificación, registro, selección de los datos, tanto en formas y tiempos con oportunidad.

- **Calidad y Suficiencia de la Información**

Es preciso el aseguramiento de la calidad, oportunidad, confiabilidad y pertinencia de la información que origina y difunde el titular o funcionario designado; comunicándole al trabajador con mucha precisión. Por esta razón será necesario el diseño y la evaluación, implementando formas necesarias que permitan asegurar toda información útil, para cumplir con eficiencia y eficacia el sistema de Control Interno.

- **Sistemas de Información**

Constituyen instrumentos para establecer estrategias organizacionales; por lo tanto permiten lograr los objetivos y metas. Pero, es importante que se ajusten a las necesidades, características y su naturaleza propia de la empresa del Estado; considerando que toda información es uno de los requisitos para tomar decisiones, facilitando y garantizando la rendición de cuentas transparentes en el desempeño de las funciones.

- **Flexibilidad al Cambio**

La revisión sistemática de la información y cuando sea necesario, el rediseño permite la detección de deficiencias en los productos y procesos. En caso de que la empresa del Estado pueda cambiar sus estrategias, sus objetivos, sus políticas, metas, programas y proyectos de trabajo, se debe considerar el impacto en todo el sistema de la información con la finalidad de la adopción de necesarias decisiones.

- **Archivo Institucional**

El funcionario designado y el titular deben diseñar y aplicar las políticas públicas; así como los procedimientos adecuados del archivo

para conservar y preservar los documentos y toda la información con base a su utilidad; cuidando el requerimiento técnico o jurídico; el cuidando de los registros contables y su respectiva información, aspectos administrativos y de gestión; donde deben estar sustentados por las fuentes que le dieron origen

- **Comunicación Interna**

Consiste en una red interna de relaciones caracterizadas por su interdependencia, que generalmente fluye hacia abajo, mediante de y hacia arriba de la estructura orgánica, con el objetivo de lograr un claro mensaje y muy eficaz.

- **Comunicación Externa**

La comunicación externa de la empresa debe enfocarse a asegurar que el flujo de mensajes e intercambios de información con los usuarios y ciudadanos en general, se determine de manera capaz, correcta y oportuna, creando lazos de confianza y una imagen idónea a la calidad.

- **Canales de Comunicación**

Los medios de comunicación son fuentes diseñados de acuerdo con los vacíos de la empresa y que consideran una mecánica de distribución formal, multidireccional e informal para la expresión de la información. Los canales de comunicación deben asegurar que la información llegue a cada destinatario en la cantidad, calidad y oportunidad requeridas para la mejor ejecución de los procesos, actividades y tareas.

**5. Actividades de Supervisión:** Las evaluaciones continuas, las evaluaciones independientes o una combinación de ambas se utilizan para determinar si cada una de los cinco componentes de control interno, incluidos los controles para cumplir los principios de cada componente, están presentes y funcionan adecuadamente. Las evaluaciones continuas, que están integradas en los procesos de negocio en los diferentes niveles de la empresa, suministran información oportuna. Las evaluaciones independientes, que se ejecutan periódicamente, pueden variar en alcance y frecuencia dependiendo de la evaluación de riesgos, la efectividad de las evaluaciones continuas y otras consideraciones de la dirección, Los resultados se evalúan comparándolos con los criterios establecidos por los reguladores, otros organismos reconocidos o la dirección y el consejo de la administración, y las deficiencias se comunican a la dirección y al consejo, según corresponda.

- **Normas básicas para las actividades de prevención y monitoreo**

**Prevención y monitoreo.** El monitoreo de las operaciones y los procesos de la empresa debe hacer conocer oportunamente si estos se desarrollan de manera oportuna para el logro de sus objetivos y si en el cumplimiento de sus funciones encomendadas se adoptan las acciones de prevención, cumplimiento y corrección necesarias para garantizar la idoneidad y calidad de los mismos.

**Monitoreo oportuno del Control Interno.** La implementación de las dimensiones de control interno sobre los procedimientos y

operaciones de la empresa, debe ser objetivo de supervisión idónea con el objetivo de especificar su consistencia, vigencia y calidad; así como el monitoreo se realiza mediante el seguimiento continuo o evaluaciones puntuales.

- **Normas básicas para el seguimiento de resultados**

**Reporte de deficiencias.** Las deficiencias y debilidades encontradas como consecuencia del procedimiento de monitoreo deben ser a disposición y registradas por las responsables con el fin de que creen acciones adecuadas para su modificación.

**Implantación y seguimiento de medidas correctivas.** Cuando se logre encontrar el informe basado en deficiencias y errores que atribuyan oportunidades de mejora, la empresa deberá tomar las medidas que resulten más idóneas y una oportuna implementación de las recomendaciones producto de las visualizaciones de las acciones de control.

- **Normas básicas para los compromisos de mejoramiento**

**Autoevaluación.** Se debe fomentar y establecer la ejecución habitual de regresiones acerca de la administración y el sistema de control Interno de la empresa pública; teniendo que pueda investigarse, acerca del funcionamiento de la institución; teniendo el conocimiento acerca de las situaciones de mejora, que puedan identificarse, a partir de las deficiencias. Esta responsabilidad corresponde al órgano de Control Institucional y todo su personal, quienes son responsables de brindar recomendaciones que se deriven de la autoevaluación a través de la

mejora continua de la empresa del Estado, que se comprometieron a cumplir.

#### **e. Importancia del Control Interno**

(CR, Normas de control interno, 2006) Menciona que el control interno trae consigo una serie de beneficios para las empresas públicas. La implementación y fortalecimiento promueve la adopción de medidas que redundan el logro de sus objetivos. Los cuales son:

- ✓ La cultura de control favorece el desarrollo de las actividades institucionales y mejora el rendimiento.
- ✓ El Control Interno bien implementado contribuye fuertemente a obtener una gestión óptima, toda vez que genera beneficios a la administración de la empresa, en todos los niveles, así como en todos los procesos, sub procesos y actividades.
- ✓ El control Interno es una herramienta que contribuye a combatir la corrupción.
- ✓ El Control Interno fortalece a una empresa a conseguir sus metas de desempeño, rentabilidad y previene la pérdida de los recursos del estado.
- ✓ El Control Interno facilita el aseguramiento de información financiera y asegura que la empresa cumpla con las leyes y regulaciones, evitando pérdidas y otras consecuencias.

#### **f. Tipos de Control Interno**

Según (Changoluiza, 2012) los modelos de control que determina son el control interno contable, control interno administrativo y control

interno financiero; además para el autor los más resaltantes en toda las Empresas del Estado.

✓ **Control Interno Administrativo**

Consiste básicamente a las tareas de gestión de una Empresa estatal y menciona: “Son los procedimientos, mecanismos y registros que se relacionan a los procedimientos de decisión, que conducen a la autorización de actividades o transacciones por la administración”. Esta clase de control determina los cimientos básicos para la evaluación del nivel de efectividad, eficiencia y economía de todos los procesos de gestión Administrativa.

✓ **Control Interno Contable**

Consiste en el manejo económico presupuestaria de la Empresa del Estado para su empleo de acuerdo a las autorizaciones de giro del Ministerio de Economía y Finanzas; al respecto el autor establece: “Como consecuencia del control interno administrativo sobre el sistema de información, surge como un instrumento, el control interno contable, con los siguientes objetivos:

- Que los trabajos se realicen de acuerdo con autorizaciones.
- Que la entrada de los activos se permita solo de acuerdo con autorización Administrativa”.
- Que todos los trabajos se registren oportunamente.
- Es necesario que exista todo lo contabilizado, así como también esté contabilizado todo lo que exista.

✓ **Control Interno Financiero**

Este tipo de control tiene su base en la fiabilidad y exactitud en la salvaguarda de los recursos económicos y la elaboración de los informes financieros referidos a los activos pasivos, patrimonio y demás derechos. Por esta razón el autor afirma que: “son los mecanismos, procedimientos y registros que conciernen a la salvaguardar los recursos y la verificación de la exactitud, veracidad y confiabilidad de los registros contables y de los estados e informes financieros que se produzcan, sobre los activos, pasivos, patrimonio y demás derechos y obligaciones de la organización. Este tipo de control sienta las bases para evaluar el grado de efectividad, eficiencia y economía con que se han manejado y utilizado los recursos financieros a través de los procesos respectivos”.

**g. Principios aplicables al Sistema de Control Interno**

Según (Campos, 2003) los principios que se aplican al sistema de control interno son: principio de autocontrol, principio de autorregulación y principio de la autogestión:

- **Principio de Autocontrol.** En cuya virtud todo funcionario y servidor del Estado debe controlar su trabajo, detectar deficiencias o desviaciones y efectuar correctivos para el mejoramiento de sus labores y el logro de los resultados esperados.
- **Principio de la Autorregulación.** Como la capacidad institucional para desarrollar las disposiciones, métodos y procedimientos que le permitan cautelar, realizar y asegurar la eficacia, eficiencia, transparencia y legalidad en los resultados de sus procesos, actividades u operaciones.

- **Principio de la Autogestión.** Por la cual compete a cada empresa conducir, planificar, ejecutar, coordinar y evaluar las funciones a su cargo con sujeción a la normativa aplicable y objetivos previstos para su cumplimiento.

#### **h. El informe Coso**

(Santa Cruz, 2014) El registro del "Comité de patrocinio" (COSO) define el manejo interno como una técnica realizada por los humanos de una organización, diseñada para ofrecer un diploma de seguridad "razonable" para el éxito de sus objetivos, en las siguientes clases: Eficiencia y efectividad de la operación; Fiabilidad de los registros financieros; Cumplimiento de las leyes y reglamentos pertinentes.

- **Importancia del Coso I**

En el nivel organización, el Informe Coso I resalta la necesidad de que la administración principal y los demás integrantes de la empresa reconozcan la importancia de la control interno, su efecto en las consecuencias de la administración, el papel estratégico que se otorgará a la auditoría y básicamente la consideración de administrar como un método incorporado a los procesos operativos de la empresa y no como un conjunto de deportes adicionales, lo que podría resultar en estrategias burocráticas. En el nivel normativo o normativo, el informe COSO pretende que una vez que se plantea cualquier discusión o problema de manipulación interna, tanto en la etapa realista de las corporaciones como en el ámbito de la auditoría interna o externa, o dentro de las esferas académicas o legislativas, Los interlocutores tienen una referencia

conceptual común, que antes que el software del registro se convirtió en complicado, dada la multiplicidad de definiciones y conceptos divergentes que existían en el control interno, desde su creación, esta técnica se ha integrado en reglas, políticas y reglas y ha sido utilizada por muchas corporaciones para mejorar sus actividades de manipulación para lograr sus objetivos mencionados. Dicho informe trata de proporcionar un grado de seguridad económico contra el peligro que se presenta este último se define porque la probabilidad de que ocurra una ocasión segura que puede tener efectos negativos para la organización.

- **Importancia del Coso II**

Permite un reconocimiento más amplio y extenso de la empresa, la evaluación y el control completo de riesgos. Prioriza la visión del evento sobre el peligro. Este nuevo enfoque ahora no reemplaza el marco de manipulación interno, sin embargo, consta como parte de él, lo que permite a las empresas mejorar sus prácticas de control interno o decidir avanzar hacia un método de administración de riesgos más completo. Además, extiende la posibilidad imaginativa y profética de eventos negativos o efectivos, es decir, amenazas o posibilidades; a la proximidad de un nivel de tolerancia al peligro; Así como la gestión de esas ocasiones y la gestión del peligro. Aspectos clave a recordar dentro de la evaluación de Coso II:

- Administración del riesgo en la determinación de la estrategia.
- Eventos y riesgo
- Apetito de riesgo

- Tolerancia al riesgo
- Visión de portafolio de riesgo.

## **Variable Gestión Administrativa**

### **a. Concepto de gestión Administrativa**

Para el autor (Espinoza, 2013) la gestión Administrativa es la capacidad del encargado de una determinada institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles.

### **b. Importancia de la gestión Administrativa**

Para el autor (Melinkoff, Los Procesos Administrativos, 2005) menciona que construir una sociedad económicamente estable con normas sociales mejoradas por el gobierno es un reto para la gestión Administrativa moderna, la supervisión de las compañías se basa en función de una administración adecuada, la importancia de la gestión Administrativa es la responsabilidad de construir una sociedad mejor económicamente, tener normas sociales y un gobierno eficaz.

### **c. Funciones de la gestión Administrativa**

El autor (Fayol, 1916) determinó para la gestión Administrativa cinco funciones que son:

- **Planeación:** Viene hacer aquella función en la que comienza el ciclo de la planificación en la que se establece los elementos y criterios generales, la planeación consiste en la determinación de las bases que guían la acción futura durante esta función se determinará los objetivos y los recursos que se esperan alcanzar adecuadas para el

futuro de la compañía. Dentro de los elementos de la planificación tenemos: las estrategias, las políticas, los programas y la toma de decisiones.

- **Organización:** Es la coordinación de diferentes actividades de aquellos contribuyentes individuales que tiene por finalidad la de efectuar intercambios planeados con anticipación con la finalidad de lograr una máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos trazados. En la organización tenemos los siguientes principios:

- División del trabajo: Consiste en la designación de tareas específicas a cada una de las partes de la organización.
- Autoridad y responsabilidad: La autoridad es el poder derivado de la posición ocupada por las personas y debe ser combinada con la inteligencia, experiencia y valor moral de la persona.
- Unidad de Mando: Una persona debe recibir órdenes de solo un único superior. Es el principio de la autoridad única.
- Unidad de Dirección: Principio según el cual cada grupo de actividades que tienen un mismo objetivo, debe tener un solo jefe y un solo plan.
- Centralización: Se refiere a la concentración de la autoridad en la cima jerárquica de la organización.
- Jerarquía o Cadena Escala: Debe hacer una línea de autoridad, del escalón más alto al escalón más bajo de la organización.

Toda orden pasa por todos los escalones intermedios hasta llegar

al punto donde deba ser ejecutada: es la cadena escalar o principio escalar.

- **Dirección**

La dirección hace referencia a la conducción de las compañías en la sociedad para el logro de los objetivos trazados esto quiere decir que implica como orientar los esfuerzos humanos hacia la persecución de las metas. Dentro de la dirección podemos destacar ciertos puntos que ayudaran a las compañías a saber sobrellevarlas ante la sociedad estos son:

- Dirigir los esfuerzos hacia un determinado propósito común.
- Comunicación
- Liderar
- Motivar

- **Control**

El control viene hacer una etapa primordial en la administración a pesar de que una compañía cuente con grandes planes, una adecuada estructura organizacional y una eficiente dirección el ejecutivo no podrá verificar realmente cual es la situación actual de la organización si no pone en práctica las cuatro fases:

- Establecimiento de estándares y criterios.
- Observación del desempeño.
- Comparación del desempeño.
- Acción correctiva.

**d. Objetivos de la gestión Administrativa**

La gestión Administrativa persigue los siguientes objetivos:

- Optimiza los procesos de gestión, logrando que sea eficaz y fácil de desarrollar.
- Mejora de los productos que se ofrecen.
- Establecen procedimientos de seguimiento y control de aquellos procesos internos, productos y servicios.
- Incorporan nuevas tecnologías para poder mejorar e incrementar la oferta de los servicios.

**e. Medios utilizados en la Gestión Administrativa**

**1. Recursos Materiales.** Son los bienes tangibles con que cuenta la empresa para poder ofrecer sus servicios, tales como:

- ✓ Instalaciones: edificios, maquinaria, equipo, oficinas, terrenos, instrumentos, herramientas, etc.
- ✓ Materia prima: materias auxiliares que forman parte del producto, productos en proceso, productos terminados, etc. (producto).

**2. Recursos Técnicos.** Son aquellos que sirven como herramientas e instrumentos auxiliares en la coordinación de los otros recursos, pueden ser:

- ✓ Sistemas de producción, de ventas, de finanzas, administrativos, etc.
- ✓ Fórmulas, patentes, marcas, etc.

**3. Recursos Humanos.** Estos recursos son indispensables para cualquier grupo social; ya que de ellos depende el manejo y funcionamiento de los demás recursos. Los Recursos Humanos poseen las siguientes características:

- ✓ Posibilidad de desarrollo.
- ✓ Ideas, imaginación, creatividad, habilidades.
- ✓ Sentimientos
- ✓ Experiencias, conocimientos, etc.

**4. Recursos Financieros.** Son los recursos monetarios propios y ajenos con los que cuenta la empresa, indispensables para su buen funcionamiento y desarrollo, pueden ser:

- ✓ Recursos financieros propios, se encuentran en: dinero en efectivo, aportaciones de los socios (acciones), utilidades, entre otros.
- ✓ Recursos financieros ajenos; están representados por: préstamos de acreedores y proveedores, créditos bancarios o privados y emisiones de valores, (bonos).

### **III. Hipótesis**

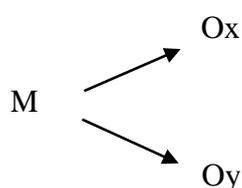
En la presente investigación, no se tiene hipótesis, porque no es necesaria.

## IV. Metodología

### 4.1. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue descriptivo simple – no experimental porque la recolección de los datos se realizó de acuerdo a la realidad sin manipular deliberadamente ninguna de las variables en estudio. (Arias, 2012)

Cuyo diagrama será:



Donde:

M = muestra

Ox = Control interno

Oy = Gestión Administrativa

### El tipo de investigación

El tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo porque durante el procedimiento y análisis de datos se utilizó la matemática y la estadística. La investigación cuantitativa consiste en describir las características de un determinado fenómeno, individuo o ya sea un grupo con la finalidad de establecer su estructura o comportamiento. (Arias, 2012)

### Nivel de la investigación de la tesis

El nivel de investigación fue descriptivo porque se recolectaron los datos necesarios de acuerdo a la realidad, sin manipular las variables. (Hernández, 2005)

## **4.2. Población y muestra**

### **Universo**

El universo viene a ser el conjunto de elementos que se investigará. (Kerlinger & Lee, 2002)

En el presente trabajo de investigación se consideró 9 colaboradores administrativos.

$$N = 9$$

### **Muestra**

La muestra es parte de una determinada población el cual se obtiene mediante un muestreo no probabilístico porque el tamaño de la población es reducida. (Kerlinger & Lee, 2002)

En esta investigación la muestra es la misma cantidad que la población, puesto que ésta última es finita y está conformada por 09 colaboradores administrativos.

$$n = 09$$

### 4.3. Definición y Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	ítem	Escala de medición
Control interno	Es la manifestación clara para determinar diversas acciones proporcionadas por la gerencia o dirección para realizar las actividades planificadas, orientadas al desarrollo de la empresa salvaguardando y evaluando permanentemente la ejecución de las medidas, coordinaciones y disposiciones gerenciales. (Mantilla, 2007)	Esta variable está compuesta por las siguientes dimensiones: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control gerencial, información y comunicación, información y comunicación, supervisión y monitoreo. Por ser una variable nominal se medirá con el cuestionario.	Componentes del control interno	Ambiente de control	¿Los colaboradores de la empresa cumplen con el código de ética?	nominal
					¿A los trabajadores de la empresa se les asigna sus deberes y responsabilidades?	nominal
				Evaluación de riesgo	¿Se identifica y analiza los riesgos a las que está expuesta la empresa?	nominal
					¿Se aplican los procesos de administración de riesgo?	nominal
				Actividades de control	¿Se realiza ejecución de actividades de control en los niveles y funciones?	nominal
					¿En la empresa se realiza rendición de cuenta de manera periódica?	nominal
				información y comunicación	¿Para la toma de decisiones se hace uso la información interna y externa en la empresa?	nominal
					¿Para el cumplimiento de la información de funciones se identifica, recopila y comunica?	nominal
				Supervisión y monitoreo	¿La empresa cumple con realizar el seguimiento de los resultados?	nominal
					¿Realiza actividades de prevención y monitoreo?	nominal
	Son ciertas operaciones fundamentales con el fin de coordinar y ayudar a los colaboradores a tener mayor organización y mejor desempeño considerando muy	Esta variable está compuesta por las siguientes dimensiones: planeación, organización, y control. Por ser una variable nominal se	planeación	Objetivos	¿En la empresa se logran los objetivos planificados?	nominal
				Estrategias	¿La empresa cuenta con estrategias que coadyuven al logro de sus objetivos?	nominal
				Políticas	¿Existe en la empresa política de gestión Administrativa?	nominal
				División de trabajo	¿Considera que en la empresa existe una adecuada división de trabajo, designación de tareas y responsabilidades?	nominal

Gestión Administrativa	importante los recursos humanos que en estos tiempos es la parte esencial de la empresa. (Melinkoff, Los Procesos Administrativos, 2005)	medirá con el cuestionario.	Organización	Autoridad y responsabilidad	¿En la empresa existe una adecuada autoridad y responsabilidad por parte de los trabajadores?	nominal
				unidad de dirección	¿En la empresa existe una adecuada dirección de actividades?	nominal
			Dirección	Comunicación	¿Existe influencia interpersonal por parte de los jefes hacia los subordinados para que mediante la comunicación obtengan los objetivos encomendados?	nominal
				Liderar	¿En la empresa la administración tiene la capacidad de liderar para ejecutar planes y lograr los objetivos?	nominal
				Motivar	¿Motivan a los trabajadores para que puedan realizar las actividades planificadas?	nominal
			Control	Establecimiento de estándares o criterios	¿Considera usted que en la empresa están establecidos adecuadamente los estándares y criterios relacionados a la gestión Administrativa?	nominal
				Observación de desempeño	¿Tiene conocimiento si en la empresa existe una adecuada observación del desempeño?	nominal
				Acción correctiva	¿Considera que en la empresa se lleva a cabo medidas de acciones correctivas?	nominal
				Evaluación del control	¿Cree que la evaluación del control contribuya con una adecuada gestión Administrativa?	nominal

#### **4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

##### **Técnicas**

Como técnica se usó la encuesta porque nos permitió elaborar un conjunto de preguntas en relación a las variables en estudio.

##### **Instrumentos**

Como instrumento se tuvo en cuenta el cuestionario estructurado, que fue elaborado específicamente en base a la técnica de estudio, con la finalidad de recolectar datos de la muestra seleccionada.

#### **4.5. Plan de análisis**

Para analizar los datos recopilados se usó el análisis descriptivo a través del programa de Microsoft Excel, el mismo que se utilizó para realizar la tabulación y presentación de los resultados en tablas y figuras. Todo esto se elaboró teniendo en cuenta las normas APA.

#### 4.6. Matriz de Consistencia

Enunciado	Objetivo General	Variables	Metodología
<p>¿Cómo es el Control Interno en la Gestión Administrativa en la empresa Sergroup Inversiones SAC - Huaraz, 2017?</p>	<p>Determinar cómo es el Control Interno en la Gestión Administrativa en la empresa Sergroup Inversiones SAC - Huaraz, 2017</p>	<p>Control interno</p> <p>Gestión Administrativa</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tipo de investigación               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuantitativo</li> </ul> </li> <li>2. Nivel de la investigación               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Descriptivo</li> </ul> </li> <li>3. Diseño de la investigación               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Descriptivo simple – No experimental</li> </ul> </li> <li>4. Universo y muestra.               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Universo = 9</li> <li>- Muestra = 9</li> </ul> <p>Muestreo probabilístico</p> </li> <li>5. Definición y Operacionalización de las variables</li> <li>6. Técnicas e Instrumentos               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Técnica = Encuesta</li> <li>- Instrumento = Cuestionario estructurado</li> </ul> </li> <li>7. Plan de análisis</li> <li>8. Matriz de consistencia.</li> <li>9. Principios éticos</li> </ol>
	<p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Describir el Control Interno en la empresa Sergroup Inversiones SAC - Huaraz, 2017</p> <p>Describir la Gestión Administrativa en la empresa Sergroup Inversiones SAC - Huaraz, 2017</p>		

#### 4.7. Principios éticos

De acuerdo al código de ética de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote puse en práctica los siguientes principios éticos:

**Beneficencia y no maleficencia:** Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en la investigación, en ese sentido la conducta del investigador se ha basado a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

**Consentimiento informado y expreso:** Este principio permitió durante la investigación contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas que son parte de la investigación consienten el uso de la información para los fines establecidos en el proyecto.

**Integridad científica:** La integridad o rectitud deben regir no solo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales, que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Así mismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de resultados.

**Justicia:** Este principio me permitió ejercer un juicio razonable y tomar precauciones necesarias para que los involucrados en la investigación sean tratados de forma equitativa durante la investigación.

**Protección a las personas:** Se aplicó este principio porque se debe respetar la dignidad humana, la de la empresa, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad

de las personas que participan voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada.

## V. Resultados

### 5.1. Resultados

Después de aplicar el instrumento de recolección de datos, el cual estuvo dirigido a los trabajadores administrativos de la empresa Sergroup Inversiones SAC., se procedió a procesar la información obtenida, de lo anterior se determinó el siguiente resultado que se presenta a través de tablas y figuras:

#### Variable control interno

**Tabla 1**

*Los colaboradores de la empresa cumplen con el código de ética*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	8	89%
No	0	0%
No responde	1	11%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de la empresa en estudio.*

**Tabla 2**

*Se identifican y analizan los riesgos a las que está expuesta la empresa*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	7	78%
No	0	0%
No responde	2	22%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de la empresa en estudio.*

**Tabla 3**

*A los trabajadores de la empresa se les asigna sus deberes y responsabilidades*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	9	100%
No	0	0%
No responde	0	0%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de la empresa en estudio.*

**Tabla 4***Se aplican los procesos de administración de riesgos*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	5	56%
No	0	0%
No responde	4	44%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de la empresa en estudio.***Tabla 5***Se realiza ejecución de actividades de control en los niveles y funciones*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	5	56%
No	0	0%
No responde	4	44%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de la empresa en estudio.***Tabla 6***En la empresa se realiza rendición de cuentas de manera periódica*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	3	33%
No	0	0%
No responde	6	67%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de la empresa en estudio.***Tabla 7***Para la toma de decisiones se hace uso de la información interna y externa de la empresa*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	7	78%
No	0	0%
No responde	2	22%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de la empresa en estudio.*

**Tabla 8**

*Para el cumplimiento de la información de funciones se identifica, recopila y comunica.*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	3	33%
No	0	0%
No responde	6	67%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de la empresa en estudio.*

**Tabla 9**

*La empresa cumple con realizar el seguimiento de los resultados*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	5	56%
No	0	0%
No responde	4	44%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de la empresa en estudio.*

**Tabla 10**

*Realiza actividades de prevención y monitoreo.*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	5	56%
No	0	0%
No responde	4	44%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de la empresa en estudio.*

## **Variable Gestión Administrativa**

**Tabla 11**

*En la empresa se logran los objetivos planificados*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	9	100%
No	0	0%
No responde	0	0%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de la empresa en estudio.*

**Tabla 12***La empresa cuenta con estrategias que coadyuven al logro de sus objetivos*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	7	78%
No	0	0%
No responde	2	22%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de la empresa en estudio.***Tabla 13***Existe en la empresa, política de gestión Administrativa*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	5	56%
No	0	0%
No responde	4	44%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de la empresa en estudio.***Tabla 14***Considera que en la empresa existe una adecuada división de trabajo, designación de tareas y responsabilidades*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	6	67%
No	0	0%
No responde	3	33%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de la empresa en estudio.***Tabla 15***En la empresa existe una adecuada autoridad y responsabilidad por parte de los trabajadores*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	7	78%
No	0	0%
No responde	2	22%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de la empresa en estudio.*

**Tabla 16***En la empresa existe una adecuada dirección de actividades*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	5	56%
No	0	0%
No responde	4	44%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de la empresa en estudio.***Tabla 17***Existe influencia interpersonal por parte de los jefes hacia los subordinados para que mediante la comunicación obtengan objetivos encomendados*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	5	56%
No	0	0%
No responde	4	44%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de la empresa en estudio.***Tabla 18***La administración tiene la capacidad de liderar para ejecutar planes y lograr los objetivos*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	4	44%
No	0	0%
No responde	5	56%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de la empresa en estudio.***Tabla 19***Motivan a los trabajadores para que puedan realizar las actividades planificadas*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	5	56%
No	0	0%
No responde	4	44%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de la empresa en estudio.*

**Tabla 20**

*Considera Ud. Que en la empresa están establecidos adecuadamente los estándares y criterios relacionados a la gestión Administrativa*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	3	33%
No	0	0%
No responde	6	67%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de la empresa en estudio.*

**Tabla 21**

*Tiene conocimiento si en la empresa existe una adecuada observación del desempeño*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	9	100%
No	0	0%
No responde	0	0%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de la empresa en estudio.*

**Tabla 22**

*Considera que en la empresa se lleva a cabo medidas de acciones correctivas*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	2	22%
No	0	0%
No responde	7	78%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de la empresa en estudio.*

**Tabla 23**

*El Control Interno en la Gestión Administrativa*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	8	80%
No	0	0%
No responde	2	20%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de la empresa en estudio.*

**Tabla 24**

*Cree que la evaluación del control contribuya con una adecuada gestión Administrativa*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	3	33%
No	0	0%
No responde	6	67%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de la empresa en estudio.*

## **5.2. Análisis de resultados**

Después de presentar el resultado de la investigación al aplicar la encuesta a los trabajadores de la empresa Sergroup Inversiones SAC, se realiza en análisis correspondiente.

### **Discusión**

#### **5.2.1. Control Interno**

##### **Ambiente de Control**

Tabla 1

Del 100% igual a 9 trabajadores, que fueron encuestados, el 89% respondió afirmativamente a la pregunta, en ese caso la mayoría cumple con el código de ética dentro de la empresa Sergroup Inversiones SAC, el 11% de los trabajadores simplemente no respondió

El código de ética, es un punto muy importante, puesto que tiene que ver los valores de cada individuo, de actuar y de hacer lo que es correcto.

Tabla 2

El 100% de los trabajadores creen que en la empresa Sergroup Inversiones SAC, se les asigna sus deberes y responsabilidades, este punto es clave para evitar la usurpación de funciones y para evitar el desaprovechamiento del recurso humano.

### **Evaluación de riesgo**

#### Tabla 3

El 78% de los trabajadores consideran que en la empresa Sergroup Inversiones SAC, se identifica y analiza los riesgos a las que está expuesta ésta y un 22% no respondió nada sobre este aspecto, lo mismo que conlleva a decir que existe deficiencias de información o que simplemente podría no realizarse la identificación y análisis.

#### Tabla 4

El 56% de los trabajadores consideran que se aplican los procesos de administración de riesgo, mientras que el 44% sienten también un porcentaje alto, no respondieron.

La administración de riesgos que consiste en identificar los riesgos, analizarlos, evaluarlos, tratarlos, monitorearlos y posteriormente comunicar.

### **Actividades de Control**

#### Tabla 5

El 56% de los trabajadores respondió que sí se realiza la ejecución de actividades de control en los niveles y funciones, estos resultados se relacionan directamente con la tesis de Delgado (2014), sobre el control interno en el departamento de producción y su incidencia en la productividad en la empresa

Fundimega S.A. quien concluyó que; la inadecuada aplicación de los controles en el departamento de producción para la elaboración de los herrajes galvanizados tiene una relación directa con la baja productividad y la estabilidad económica de la empresa.

#### Tabla 6

El 33% de los trabajadores considera que en la empresa se realiza la rendición de cuenta de manera periódica, pero en su mayoría, el 67% de los trabajadores no respondieron entonces podemos mencionar que la rendición de cuentas es la presentación de informes ya sea de los movimientos económicos o financieros de la empresa, en este caso puede ser que no se esté llevando acabo la rendición o que la mayoría de trabajadores ignore ese punto.

### **Información y Comunicación**

#### Tabla 7

De la aplicación realizada a los colaboradores de la empresa Sergroup Inversiones SAC, el 78% de éstos respondieron que para la toma de decisiones sí se hace uso la información interna y externa en la empresa y al respecto el 22% no respondió, cabe mencionar que la información tiene que ser relevante y de calidad y debe ser comunicada dentro de la organización y también del exterior a la empresa y viceversa.

#### Tabla 8

El 33% siendo la minoría, considera que para el cumplimiento de la información de funciones se identifica, recopila y comunica y el 67% no respondió.

## **Supervisión y Monitoreo**

### Tabla 9

El 56% de los colaboradores respondieron que la empresa cumple con realizar el seguimiento de los resultados, pero mientras que el 44% no respondió.

### Tabla 10

El 56% de los trabajadores realizan actividades de prevención y monitoreo, mientras que el 44% no respondió al respecto.

## **5.2.2. Gestión Administrativa**

### **Planeación**

#### Tabla 11

El 100% de los encuestados respondieron que en la empresa se logran los objetivos planificados, lograr los objetivos planificados es muy importante para una organización, puesto que quiere decir que se están haciendo bien las cosas.

#### Tabla 12

El 78% de los trabajadores consideran que la empresa cuenta con estrategias que coadyuven al logro de sus objetivos, mientras que el 22% no respondió.

#### Tabla 13

El 56% de los trabajadores respondieron que sí existe en la empresa política de gestión Administrativa, por otro el 44% no respondió.

### **Organización**

#### Tabla 14

El 67% de los trabajadores consideran que en la empresa existe una adecuada división de trabajo, designación de tareas y responsabilidades, pero el 33% no respondió al respecto, entonces se puede decir que la empresa está encaminándose bien.

#### Tabla 15

El 78% de los trabajadores consideran que en la empresa si existe adecuada autoridad y responsabilidad por parte de los trabajadores, mientras que el 22% no respondió.

#### Tabla 16

El 56% de los trabajadores consideran que en la empresa existe adecuada dirección de actividades, pero el 44% de los trabajadores no respondieron a esta pregunta.

### **Dirección**

#### Tabla 17

El 56% de los trabajadores respondieron que sí existe influencia interpersonal por parte de los jefes hacia los subordinados, para que mediante la comunicación obtengan los objetivos encomendados, mientras tanto el 44%, no respondieron.

#### Tabla 18

Para el 44% de los trabajadores la administración Sí tiene la capacidad de liderar para ejecutar planes y lograr los objetivos, mientras que en su mayoría con un 56% no respondieron nada, he aquí un problema y resulta contradictorio, pues en la tabla 15 se tiene el siguiente resultado: El 78% de los trabajadores consideran que en la empresa si existe adecuada autoridad y responsabilidad por parte de los trabajadores, mientras que el 22% no respondió y en la tabla 16 El 56% de los trabajadores consideran que en la empresa existe adecuada dirección de actividades, pero el 44% de los trabajadores no respondieron a esta pregunta.

#### Tabla 19

Según el 56% de los colaboradores sí se motiva a los trabajadores para que puedan realizar las actividades planificadas y mientras que el 44% no respondió sobre este tema.

### **Control**

#### Tabla 20

Sólo el 33% de los trabajadores considera que en la empresa están establecidos adecuadamente los estándares y criterios relacionados a la gestión Administrativa, por

otro lado la mayoría con 67% de los trabajadores no respondieron, cabe mencionar lo dicho por (Espinoza, 2013) la gestión Administrativa se puede aplicar a toda aquella organización humana ya que los elementos que forman parte del proceso administrativo se pueden encontrar en cualquier área de la empresa lo que quiere decir que cada cual desempeña la actividad de planeación, organización entre otros se toma como actividad Administrativa esencial.

#### Tabla 21

El 100% de los trabajadores tienen conocimiento que en la empresa existe una adecuada observación del desempeño.

#### Tabla 22

Solo el 22% de los trabajadores consideran que en la empresa se lleva a cabo medidas de acciones correctivas y la gran mayoría con un 78% no respondió.

#### Tabla 23

El 80% de los encuestados respondieron que sí es buena el Control Interno en la Gestión Administrativa en la empresa Sergroup Inversiones SAC y el 20% no respondió.

#### Tabla 24

El 33% Cree que la evaluación del control contribuye con una adecuada gestión Administrativa y el 67% representando a la mayoría no respondió, este punto guarda algo de relación con lo encontrado por:

Meza (2017) en su tesis: Control interno y Gestión Administrativa en el área de abastecimiento de la municipalidad distrital de Huachis periodo 2016, concluyó que la relación que existe entre el control interno y la gestión Administrativa se considera como alta, directa y significativa teniendo así como resultado un adecuado control interno.

Fustamante (2019) en su tesis: Implementación de sistema de control interno para mejorar las Gestiones Administrativas de la estación de servicios PIXAR EIRL año 2017, concluyó que la implementación de un sistema de control interno mejora las Gestiones Administrativas de la empresa para poder lograr los objetivos trazados.

## VI. Conclusiones y Recomendaciones

### 6.1. Conclusiones

Para llegar a este punto se determinó el tipo de investigación, la población y muestra, se aplicó el cuestionario, para después presentar el resultado, éste último se interpretó y analizó es ahora donde se concluye la investigación de la siguiente manera:

#### **Objetivo General**

Determinar cómo es el Control Interno en la Gestión Administrativa en la empresa Sergroup Inversiones SAC - Huaraz, 2017, se concluye según el análisis de resultados que el control interno en la gestión Administrativa es buena (ver *Tabla 23*) el Control Interno es una herramienta muy útil y completa, al estar integrado por componentes que conllevan individualmente y en conjunto a mejoras en la organización, por ejemplo el ambiente de control, está integrada en este caso por el cumplimiento del código de ética y la asignación de deberes y responsabilidades, mientras que en la evaluación de riesgo, se identifica y analiza los riesgos a los que está expuesta la empresa , así como la administración de éste, en las actividades de control se considera la ejecución de esas actividades y la rendición de cuentas, la información y comunicación abarca tanto la información y comunicación interna como externa y por último también de suma importancia está la supervisión y el monitoreo en el cual se hace seguimiento a los resultados y actividades de prevención y monitoreo, lo mismo que la empresa Sergroup Inversiones SAC, lo está realizando adecuadamente.

### **Objetivo Específico 1**

Este objetivo es, Describir el Control Interno en la empresa Sergroup Inversiones SAC - Huaraz, 2017, se concluye que el control interno es buena en esta empresa, de acuerdo a los resultados obtenidos la mayoría de los trabajadores cumple con el código de ética dentro de la empresa, también se realiza la asignación de los deberes y responsabilidades, el 78% de los trabajadores consideran que se identifica y analiza los riesgos a las que está expuesta la empresa, un 56% de los trabajadores consideran que se aplican los procesos de administración de riesgo, además sí se realiza la ejecución de actividades de control en los niveles y funciones, pero el 67% de los trabajadores no respondieron sobre la redición de cuentas, en este caso puede ser que no se esté llevando a cabo dicha actividad o que la mayoría de trabajadores ignore ese punto, para la toma de decisiones sí se hace uso de la información interna y externa, el 67% no respondió que para el cumplimiento de la información de funciones se identifica, recopila y comunica, la empresa sí cumple con realizar el seguimiento de los resultados y finalmente los trabajadores realizan actividades de prevención y monitoreo.

### **Objetivo Específico 2**

Describir la Gestión Administrativa en la empresa Sergroup Inversiones SAC - Huaraz, 2017. Se concluye que la gestión Administrativa (planeación, organización, dirección y control) en la empresa, es buena, de acuerdo al resultado: En la empresa se logran los objetivos planificados y cuenta con estrategias que coadyuven al logro de sus objetivos, existe además política de gestión Administrativa, al igual que una

adecuada división de trabajo, designación de tareas y responsabilidades. En la empresa existe adecuada dirección de actividades, también existe la influencia interpersonal por parte de los jefes hacia los subordinados, ahora el 56% de los encuestados no respondieron sobre si la administración tiene la capacidad de liderar para ejecutar planes y lograr los objetivos, pero sí se motiva a los trabajadores, la mayoría de los encuestados no respondieron acerca de que en la empresa están establecidos adecuadamente los estándares y criterios relacionados a la gestión Administrativa, todos los trabajadores tienen conocimiento de que se observa adecuadamente el desempeño. Un 22% de los trabajadores consideran que en la empresa se lleva a cabo medidas de acciones correctivas y finalmente el 33% respondió que la evaluación del control sí contribuye con una adecuada gestión Administrativa.

### **Aporte del investigador**

El empleo del control interno como herramienta de progreso y de superación organizacional es de suma trascendencia, se debe tener en cuenta que mucho tiene que ver la eficacia y eficiencia con la que ha sido implementada, cada fase del proceso es clave y el análisis de cada componente es pieza fundamental para el logro de los objetivos, de ahí parte la necesidad de contar con un buen sistema de control interno que ayude a eliminar procesos innecesarios y que aporte nuevas formas de trabajo que al final serán utilizadas en la gestión Administrativa (planeación, organización, dirección y control).

### **Valor agregado al usuario final**

El presente trabajo de investigación servirá de guía y será fuente de conocimiento sobre los temas: control interno y gestión Administrativa, que a su vez podrá ser utilizada por el usuario como herramienta de mejora organizacional. Además la investigación ha sido realizada en una empresa novata y sin mucha experiencia en el mercado, lo cual servirá de guía para otras empresas y para futuras investigaciones.

### **6.2. Recomendaciones**

Tras analizar las conclusiones, se realiza las siguientes recomendaciones:

La empresa Sergroup Inversiones SAC debe continuar utilizando como herramienta de desarrollo organizacional al Control Interno, considerando cada uno de los componentes.

Acerca del Control Interno, sensibilizar y establecer cronogramas para realizar la rendición de cuentas, para de esa manera eliminar problemas internos.

Sobre la Gestión Administrativa, se debe capacitar tanto a la parte gerencial como a todo el personal administrativo para mejorar el liderazgo, así mismo en la empresa se debe revisar los documentos de gestión para establecer medidas correctivas, se debe sensibilizar al personal al respecto, para así poder actuar con sustento tras presentarse problemas en algunas actividades o procesos.

## Referencias Bibliográficas

- Arias, F. (2012). *Planificación de la investigación*. Caracas: Episteme CA.
- Bacallao, M. (2009). *Génesis del Control Interno*.
- Campos, C. (2003). *Los Procesos de Control Interno en el Departamento de ejecución presupuestal de una Institución del Estado*.
- Castro, J. (2013). *Implementación del sistema de control interno en el área de tesorería de la municipalidad distrital de Anta – Carhuaz, 2011*. Tesis presentada para optar el Título Profesional de Contador Público, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Sitio web de: <https://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000027830>
- Changoluiza, L. (2012). *Diseño e Implementación de un Sistema de Control Interno Administrativo aplicado la Empresa Compuenginé Cía. LTA.* .
- CR, C. (2006). *Ley N° 28716: Ley de control interno de las empresas del estado*.
- CR, C. (2006). *Normas de control interno*.
- Delgado, A. (2014). *El control interno en el departamento de producción y su incidencia en la productividad en la empresa Fundimega S.A*. Tesis para optar el título de Ingeniería en contabilidad y Auditoría C.P.A. en la Universidad Técnica de Ambato. Sitio web de: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/21666/1/T2440i.pdf>
- Escalante, C. (2008). *El proceso de control en la Gestión institucional*.
- Espinoza, D. (2013). *El control interno en la gestión Administrativa de la subgerencia de tesorería de la municipalidad de Chorrillos*. Tesis para optar el título profesional de Contador Público en la universidad San Martín de Porras. Sitio web de: [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1166/1/espinoza\\_qd.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1166/1/espinoza_qd.pdf)
- Evangelista, R. (2017). *Proceso del control interno y su influencia en la gestión Administrativa de la unidad ejecutora 305 de la UGEL Huamalies, periodo 2017*. Tesis para optar el título profesional de contador Público en la universidad de Huánuco. Sitio web de: [http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/782/T047\\_45505777T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/782/T047_45505777T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Fayol, H. (1916). *Teoría Clásica de la Administración*". Madrid, España: Narcea.

- Flores, R. (2018). *Sistema de control interno en el área de abastecimiento de la unidad de gestión educativa local de Huaraz, 2017*. Tesis para optar el título profesional de contador Público en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Sitio web de:  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3534/CONTROL\\_INTEERNO\\_UGEL\\_FLORES\\_RODRIGUEZ\\_ROSARIO\\_DEL\\_PILAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3534/CONTROL_INTEERNO_UGEL_FLORES_RODRIGUEZ_ROSARIO_DEL_PILAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Fustamante, E. (2019). *Implementación de sistema de control interno para mejorar las Gestiones Administrativas de la estación de servicios pixar irl, año 2017*. Tesis para optar el grado académico de Bachiller en la Universidad Señor de Sipan. Sitio web de:  
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5332/Fustamante%20Calder%20c3%b3n%20Elizabet%20Adelinda.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gomez, D & Cárdenas, N. (2017). *Control interno de los inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Central de Belleza SAC, Distrito Miraflores*. Tesis para optar el título profesional de Contador Público en la Universidad Autónoma del Perú. Sitio web de:  
<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/382/1/GOMEZ%20RIVERA%20DIEGO%20ARTEMIO.pdf>
- Hernández, M. (2005). *Tipo y nivel de investigacion*. .
- Kerlinger, F., & Lee, H. (2002). *La ciencia y el enfoque científico*.
- Maldonado, F. (2017). *El control interno y su influencia en la gestión Administrativa de las empresas del sector comerciodel Perú: caso casa luker del Perú SAC - de tarapoto, 2016*. Tesis para optar el título profesional de contador Público en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Sitio web de:  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2445>
- Manrique, J. (2018). *el control interno y su influencia en la gestión Administrativa de las municipalidadesdel Perú: caso municipalidad distrital de nuevo imperial, 2015*. Tesis para optar el título profesional de contador Público en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Sitio web de:  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2445/CONTROL\\_INTERNO\\_SECTOR\\_SOMERCIO\\_MALDONADO\\_SAJAMI\\_FIDEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2445/CONTROL_INTERNO_SECTOR_SOMERCIO_MALDONADO_SAJAMI_FIDEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mansilla, K. (2018). *El Control Interno Y Su Incidencia En La Gestión Administrativa De La Micro Red De Salud - La Libertad Del Distrito De Huancayo, Enero - Setiembre 2018*. Tesis para optar el título profesional de contador Público en la Universidad de Huánuco. Sitio web de:

<http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1612/MANSILLA%20GUTI%C3%89RREZ%20Keendy%20Iisbeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mantilla, S. (2007). *Control Interno: Informe COSO*. Colombia: Ecoe Ediciones.

Melgarejo, N. (2017). *Control interno y gestión administrativa según trabajadores de la municipalidad provincial de Chota, 2016*.

Sitio web de:

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9033/Melgarejo\\_CNP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9033/Melgarejo_CNP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Melinkoff, R. (2005). *Los Procesos Administrativos*. Caracas.

Meza, E. (2017). *Control interno y gestión Administrativa en el área de abastecimiento de la municipalidad distrital de Huachis, periodo 2016*. Tesis para obtener el grado académico de maestra en gestión pública en la universidad Cesar Vallejo. Sitio web de:

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12005/meza\\_me.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12005/meza_me.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Moscoso, E., & Echevarria, M. (2015). *Implementación Del Sistema De Control Interno En El Área De Facturación Y Cobranza Por El Método MICIL En La Empresa Estuardo Sánchez En La Ciudad De Guayaquil*. Tesis pregrado en la Universidad de Guayaquil. Sitio web de:

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10441/1/CORRECCION%20TESIS%20MOSCOSO%20%281%29.pdf>

Perez, R. (2016). *Implementación del sistema de control interno eficiente al rubro de inventarios y su incidencia en la administración financiera de la unidad de gestión educativa local Huamanga, 2015*. Tesis para optar el título profesional de contador Público en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Sitio web de:

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1170/CONTROL\\_INTERNO\\_INVENTARIOS\\_PEREZ\\_ESCALANTE\\_ROCIO\\_MERCEDES.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1170/CONTROL_INTERNO_INVENTARIOS_PEREZ_ESCALANTE_ROCIO_MERCEDES.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ramirez, A, Ramirez, R., & Calderón, E. (2017). *La Gestión Administrativa en el desarrollo empresarial*. Sitio web de:

<http://www.eumed.net/ce/2017/1/Gestión.html>

Santa Cruz, M. (2014). *El control interno basado en el modelo COSO*.

Vera, S., & Vela, F. (2015). *Evaluación del control interno en el almacén y su incidencia en la rotación de inventarios*.

## Anexos

### ANEXO 1

#### CUESTIONARIO ESTRUCTURADO

**Instrucción:** el cuestionario estructurado forma parte de un trabajo de investigación en contabilidad sobre cómo el control influye en la gestión Administrativa en la empresa. SERGROUP INVERSIONES SAC. Motivo por el cual solicito a Ud. responder las siguientes preguntas:

#### Variable Control Interno

1. ¿Los colaboradores de la empresa cumplen con el código de ética?
  - a. Si
  - b. No
  - c. No responde
  
2. ¿A los trabajadores de la empresa se les asigna sus deberes y responsabilidades?
  - a. Si
  - b. No
  - c. No responde
  
3. ¿Se identifica y analiza los riesgos a las que está expuesta la empresa?
  - a. Si
  - b. No
  - c. No responde
  
4. ¿Se aplican los procesos de administración de riesgo?
  - a. Si
  - b. No
  - c. No responde

5. ¿Se realiza ejecución de actividades de control en los niveles y funciones?
  - a. Si
  - b. No
  - c. No responde
  
6. ¿En la empresa se realiza rendición de cuenta de manera periódica?
  - a. Si
  - b. No
  - c. No responde
  
7. ¿Para la toma de decisiones se hace uso la información interna y externa en la empresa?
  - a. Si
  - b. No
  - c. No responde
  
8. ¿Para el cumplimiento de la información de funciones se identifica, recopila y comunica?
  - a. Si
  - b. No
  - c. No responde
  
9. ¿La empresa cumple con realizar el seguimiento de los resultados?
  - a. Si
  - b. No
  - c. No responde
  
10. ¿Realiza actividades de prevención y monitoreo?
  - a. Si
  - b. No
  - c. No responde

## **Variable Gestión Administrativa**

11. ¿En la empresa se logran los objetivos planificados?
  - a. Si
  - b. No
  - c. No responde
  
12. ¿La empresa cuenta con estrategias que coadyuven al logro de sus objetivos?
  - a. Si
  - b. No
  - c. No responde
  
13. ¿Existe en la empresa política de gestión Administrativa?
  - a. Si
  - b. No
  - c. No responde
  
14. ¿Considera que en la empresa existe una adecuada división de trabajo, designación de tareas y responsabilidades?
  - a. Si
  - b. No
  - c. No responde
  
15. ¿En la empresa existe una adecuada autoridad y responsabilidad por parte de los trabajadores?
  - a. Si
  - b. No
  - c. No responde
  
16. ¿En la empresa existe una adecuada dirección de actividades?
  - a. Si
  - b. No

- c. No responde
17. ¿Existe influencia interpersonal por parte de los jefes hacia los subordinados para que mediante la comunicación obtengan los objetivos encomendados?
- a. Si
  - b. No
  - c. No responde
18. ¿En la empresa la administración tiene la capacidad de liderar para ejecutar planes y lograr los objetivos?
- a. Si
  - b. No
  - c. No responde
19. ¿Motivan a los trabajadores para que puedan realizar las actividades planificadas?
- a. Si
  - b. No
  - c. No responde
20. ¿Considera usted que en la empresa están establecidos adecuadamente los estándares y criterios relacionados a la gestión Administrativa?
- a. Si
  - b. No
  - c. No responde
21. ¿Tiene conocimiento si en la empresa existe una adecuada observación del desempeño?
- a. Si
  - b. No
  - c. No responde

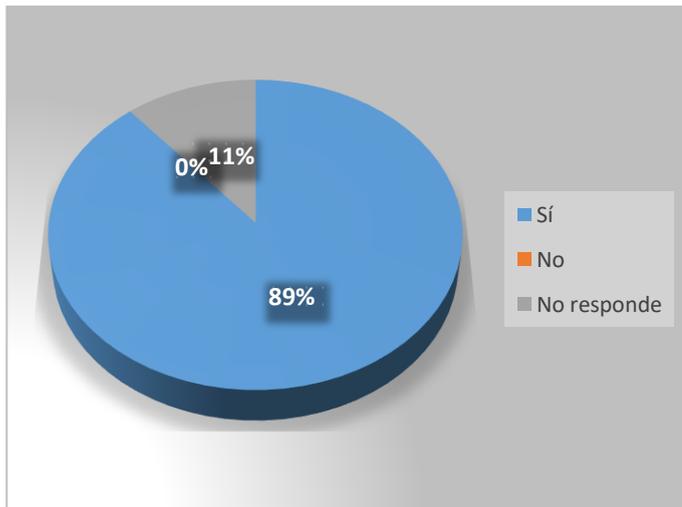
22. ¿Considera que en la empresa se lleva a cabo medidas de acciones correctivas?
- a. Si
  - b. No
  - c. No responde
23. ¿EL Control Interno en la Gestión Administrativa en la empresa Sergroup Inversiones SAC, es buena?
- a. Si
  - b. No
  - c. No responde
24. ¿Cree que la evaluación del control contribuya con una adecuada gestión Administrativa?
- a. Si
  - b. No
  - c. No responde

*¡Gracias!*

## ANEXO 2

### Variable control interno

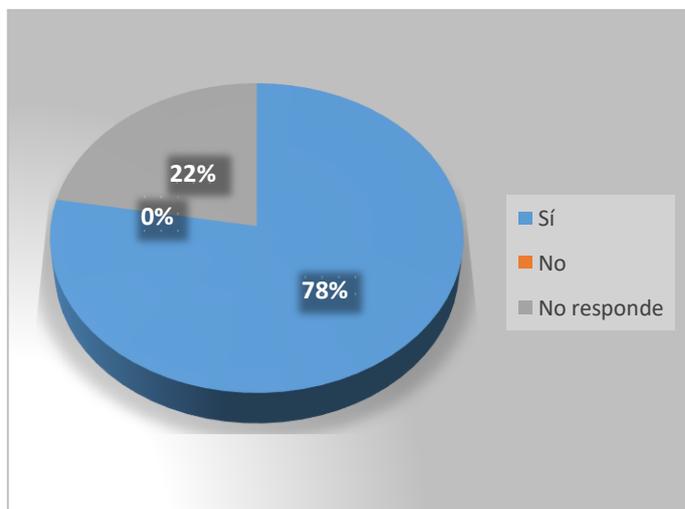
**Figura 1:** *Los colaboradores de la empresa cumplen con el código de ética.*



**Fuente:** Tabla 1

**Interpretación:** Sólo el 11% de los trabajadores respondió que sí cumplen con el código de ética, mientras que la mayoría representado por el 89% no respondió a la interrogante.

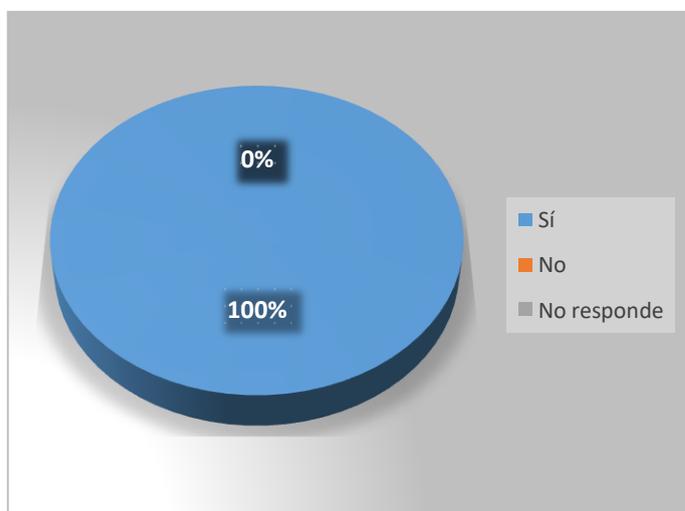
**Figura 2:** Se identifican y analizan los riesgos a las que está expuesta la empresa.



**Fuente:** Tabla 2

**Interpretación:** El 78% respondió que sí se identifican y analizan los riesgos a las que está expuesta la empresa, mientras que el 22% no respondió.

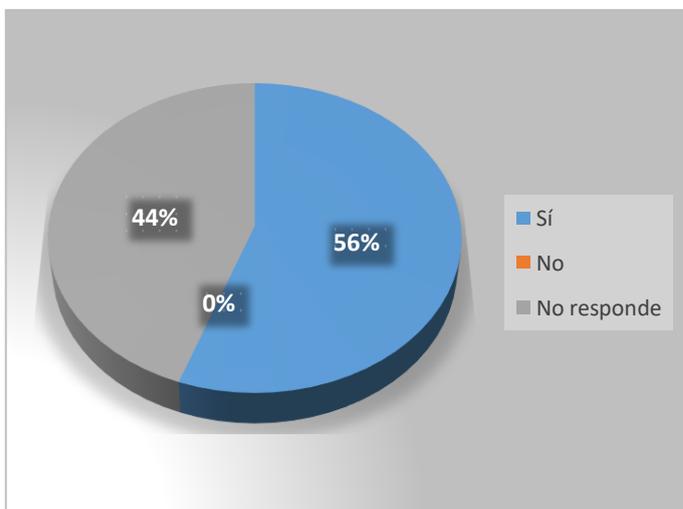
**Figura 3:** A los trabajadores de la empresa se les asigna sus deberes y responsabilidades.



**Fuente:** Tabla 3

**Interpretación:** El 100% de los encuestados respondió que en la empresa sí se asigna sus deberes y responsabilidades a los trabajadores.

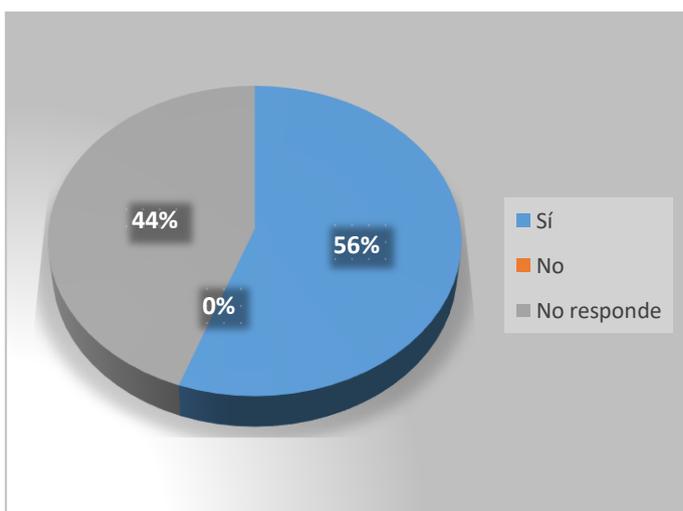
**Figura 4: Se aplican los procesos de administración de riesgos.**



**Fuente:** Tabla 4

**Interpretación:** Según el 56% de los encuestados se aplica los procesos de administración de riesgos en la empresa, mientras que el 44 % no respondió.

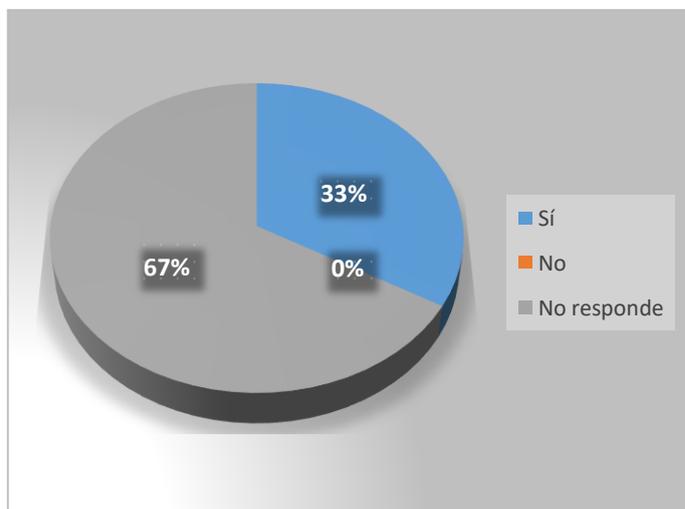
**Figura 5: Se realiza ejecución de actividades de control en los niveles y funciones.**



**Fuente:** Tabla 5

**Interpretación:** Según el 56% de los trabajadores se realiza la ejecución de actividades de control en los niveles y funciones en la empresa y el 44 % no respondió al respecto.

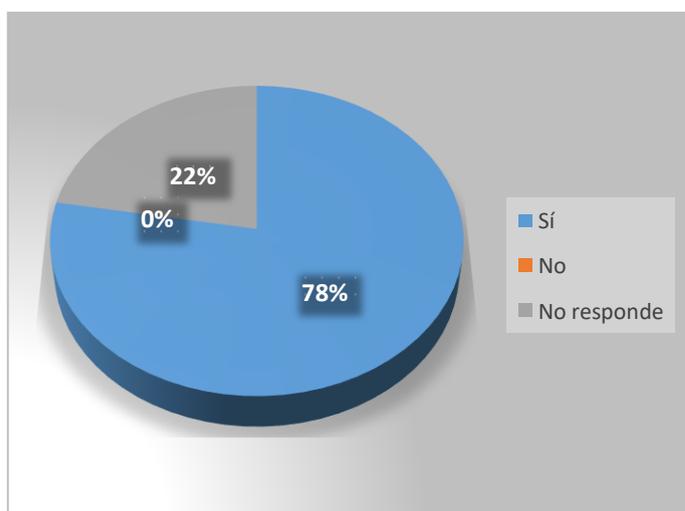
**Figura 6:** *En la empresa se realiza rendición de cuentas de manera periódica.*



**Fuente:** Tabla 6

**Interpretación:** El 67% de los encuestados no respondió a esta interrogante, mientras que sólo el 33% respondió que sí se realiza la rendición de cuentas.

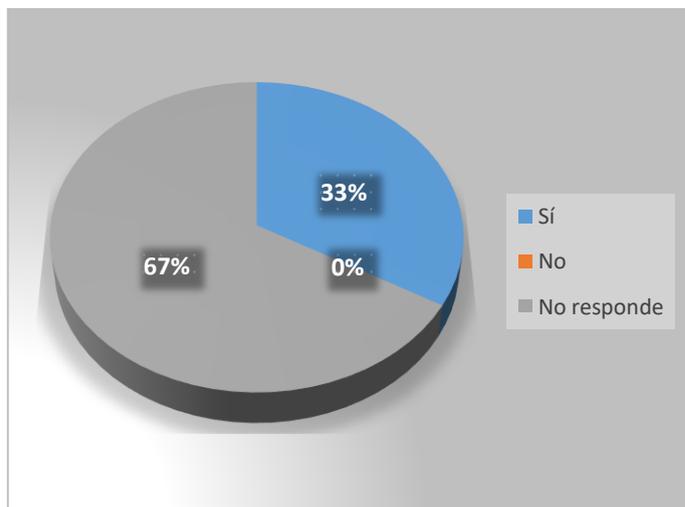
**Figura 7:** *Para la toma de decisiones se hace uso de la información interna y externa de la empresa.*



**Fuente:** Tabla 7

**Interpretación:** El 78% de todos los encuestados respondió que en la empresa para la toma de decisiones sí se hace uso de la información interna y externa y el 22% no respondió a la interrogante.

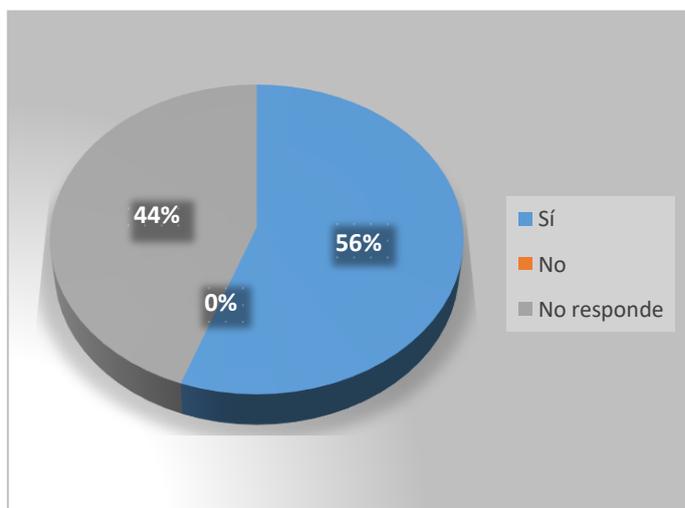
**Figura 8:** Para el incumplimiento de información de funciones se identifica, recopila y comunica.



**Fuente:** Tabla 8

**Interpretación:** El 67% no respondió sobre si en la empresa para el incumplimiento de información de funciones se identifica, recopila y comunica y el 33% respondió que sí se realiza.

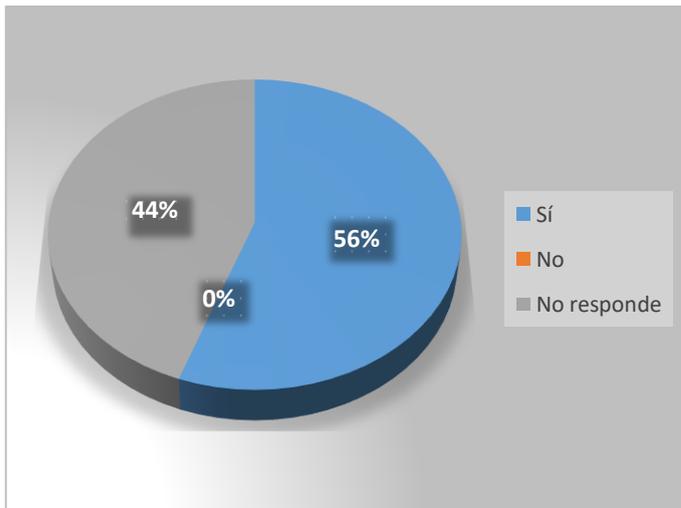
**Figura 9:** La empresa cumple con realizar el seguimiento de los resultados.



**Fuente:** Tabla 9

**Interpretación:** El 56% de los trabajadores respondió afirmativamente, entonces la empresa cumple con realizar el seguimiento de los resultados y el 44% no respondió al respecto.

**Figura 10:** Realiza actividades de prevención y monitoreo.

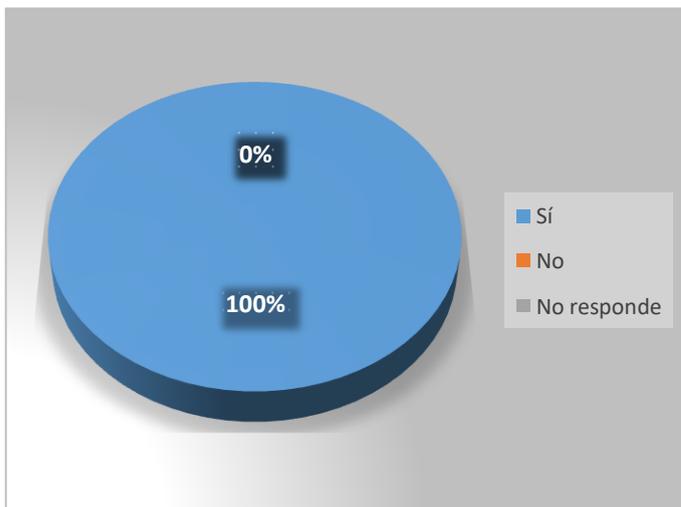


**Fuente:** Tabla 10

**Interpretación:** El 56% de los encuestados respondió que sí se realiza actividades de prevención y monitoreo en la empresa en estudio, mientras que el 44% se reservaron el derecho a responder sobre el tema.

## Variable Gestión Administrativa

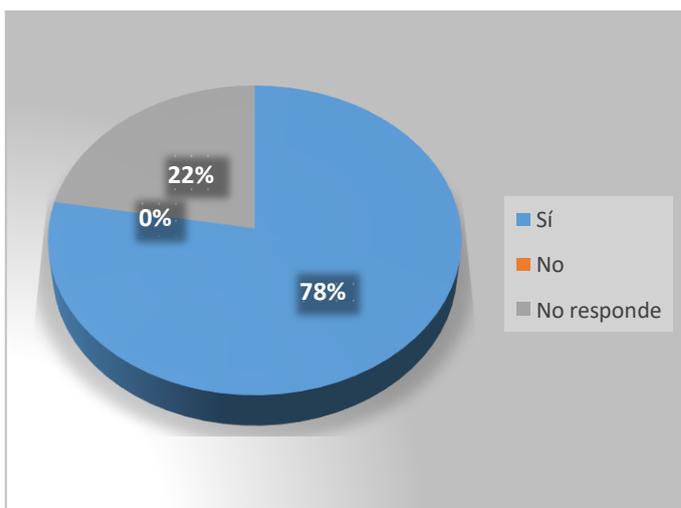
**Figura 11:** *En la empresa se logran los objetivos planificados.*



**Fuente:** Tabla 11

**Interpretación:** El 100% de los encuestados afirmó que en la empresa se logran los objetivos planificados.

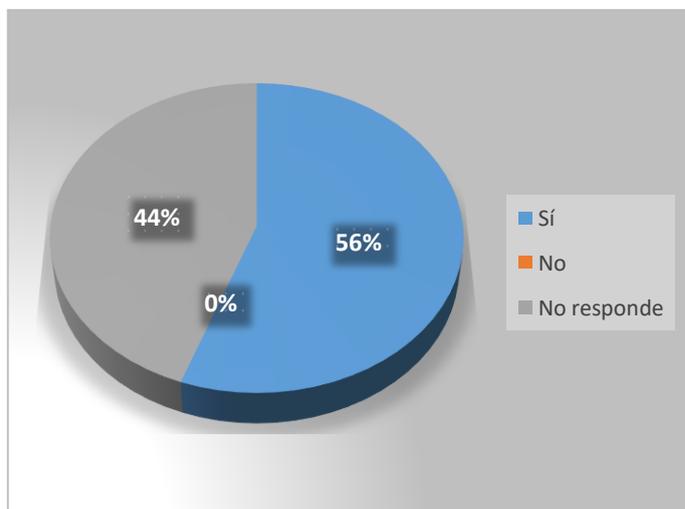
**Figura 12:** *La empresa cuenta con estrategias que coadyuven al logro de sus objetivos.*



**Fuente:** Tabla 12

**Interpretación:** Del 100% de los encuestados, el 78% respondió que la cuenta con estrategias que coadyuven al logro de sus objetivos y el 22% no respondió.

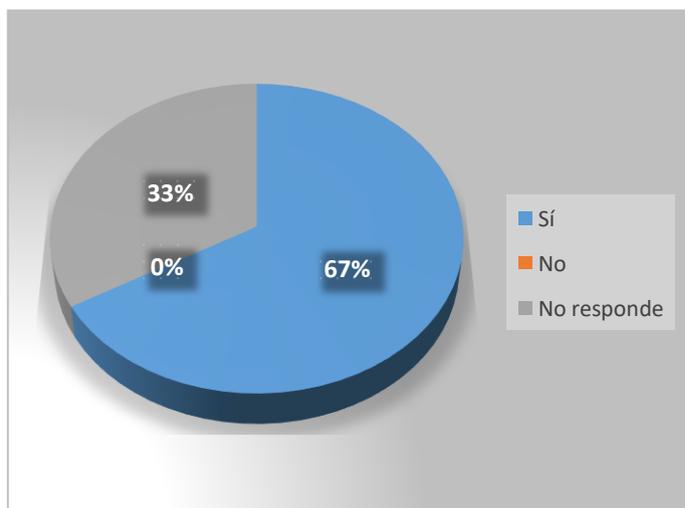
**Figura 13: Existe en la empresa política de gestión Administrativa.**



**Fuente:** Tabla 13

**Interpretación:** Del 100% de los encuestados, el 56% respondió que en la empresa sí existe política de gestión Administrativa y el 44% no respondió al respecto.

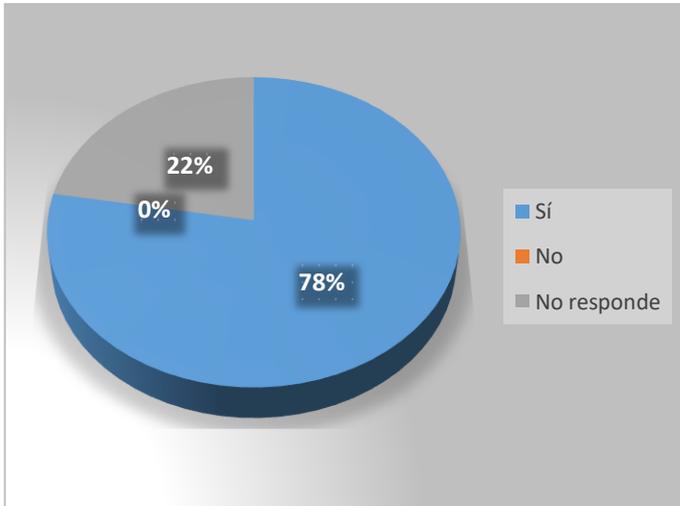
**Figura 14: Considera que en la empresa existe una adecuada división de trabajo, designación de tareas y responsabilidades.**



**Fuente:** Tabla 14

**Interpretación:** El 67% de los encuestados considera que en la empresa Sergroup Inversiones SAC, existe una adecuada división de trabajo, designación de tareas y responsabilidades, mientras que el 33% no respondió.

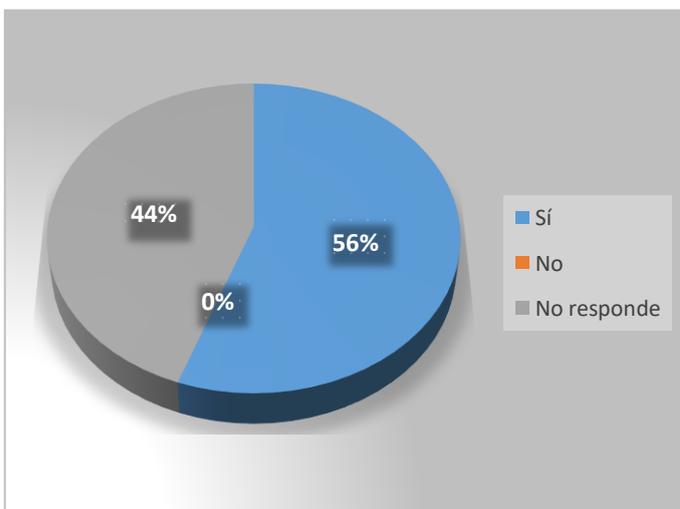
**Figura 15:** *En la empresa existe una adecuada autoridad y responsabilidad por parte de los trabajadores.*



**Fuente:** Tabla 15

**Interpretación:** Del 100% de los encuestados, el 78% respondió que en la empresa existe una adecuada autoridad y responsabilidad por parte de los trabajadores, en tanto que el 22% no respondió sobre la interrogante.

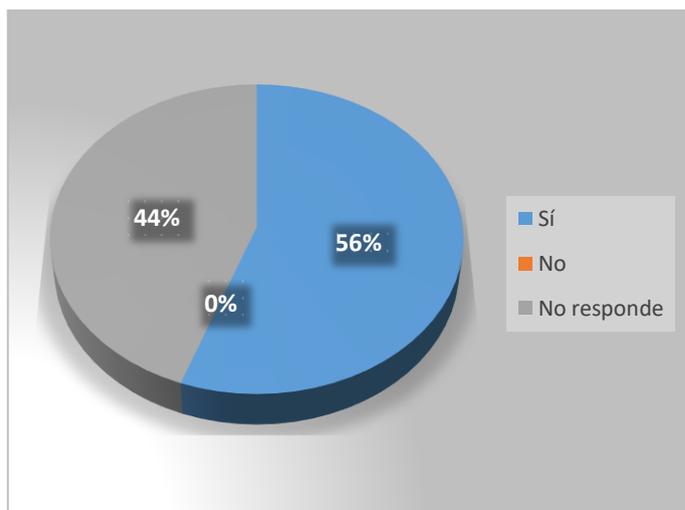
**Figura 16:** *En la empresa existe una adecuada dirección de actividades.*



**Fuente:** Tabla 16

**Interpretación:** Según el 56% de los trabajadores encuestados sí existe una adecuada dirección de actividades en la empresa y el 44% no respondió al respecto.

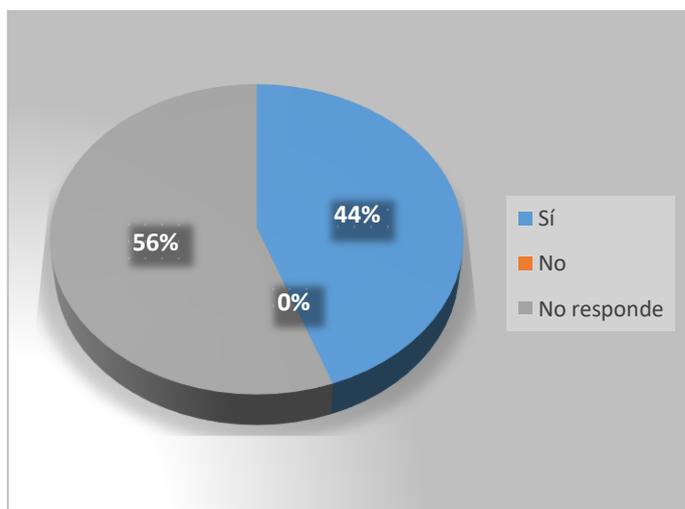
**Figura 17:** *Existe influencia interpersonal por parte de los jefes hacia los subordinados para que mediante la comunicación obtengan objetivos encomendados.*



**Fuente:** Tabla 17

**Interpretación:** Del 100% de los trabajadores encuestados, el 56% afirma que existe influencia interpersonal por parte de los jefes hacia los subordinados para que mediante la comunicación se logren los objetivos establecidos y el 44% de los trabajadores no respondió.

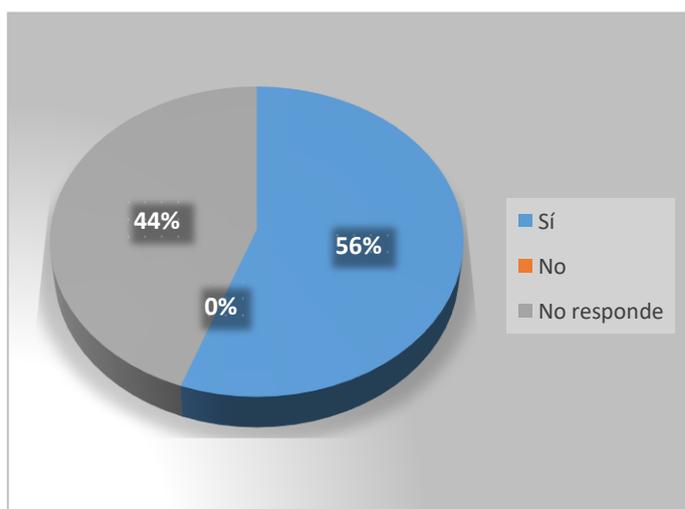
**Figura 18:** La administración tiene la capacidad de liderar para ejecutar planes y lograr los objetivos.



**Fuente:** Tabla 18

**Interpretación:** Del 100% de los encuestados el 44% afirma que la administración tiene la capacidad de liderar para ejecutar planes y lograr los objetivos y el 56% representando a la mayoría no respondió la interrogante.

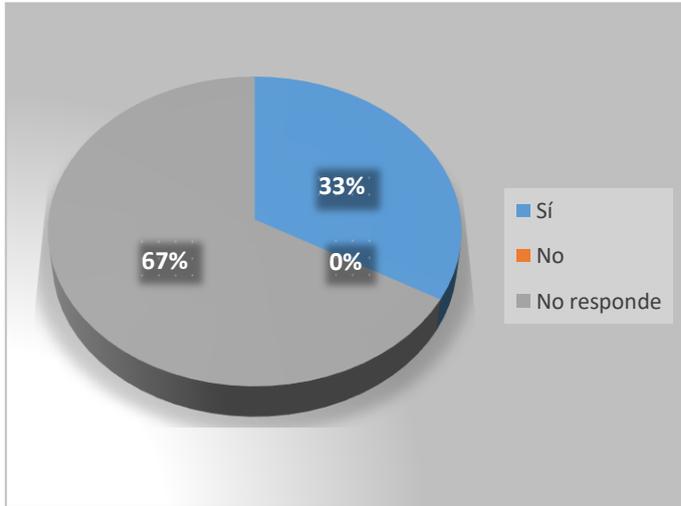
**Figura 19:** Motivan a los trabajadores para que puedan realizar las actividades planificadas.



**Fuente:** Tabla 19

**Interpretación:** El 56% de los encuestados respondió que sí se motiva a los trabajadores y el 44% no respondió.

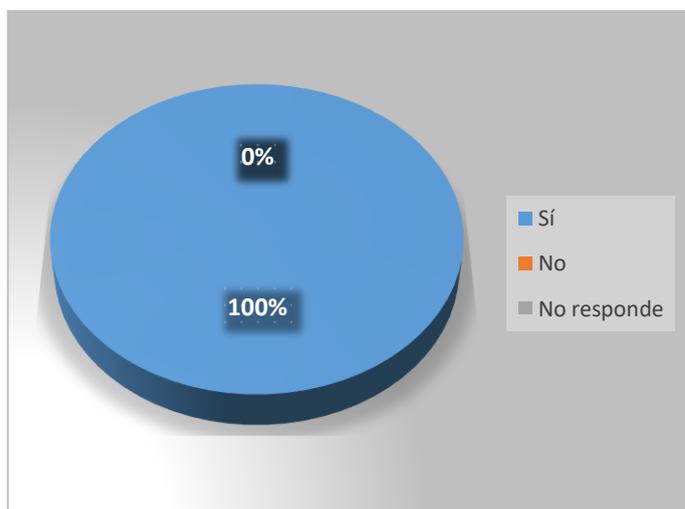
**Figura 20:** *Considera Ud. Que en la empresa están establecidos adecuadamente los estándares y criterios relacionados a la gestión Administrativa.*



**Fuente:** Tabla 20

**Interpretación:** El 33% respondió que sí y el 67% no respondió a la interrogante relacionada si en la empresa están establecidos adecuadamente los estándares y criterios relacionados a la Gestión Administrativa.

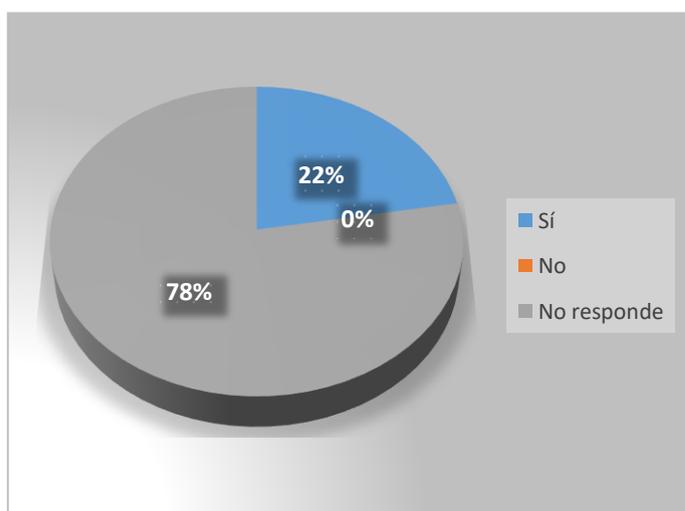
**Figura 21:** Tiene conocimiento si en la empresa existe una adecuada observación del desempeño.



**Fuente:** Tabla 21

**Interpretación:** Según el 100% de los encuestados, en la empresa si existe adecuada observación del desempeño.

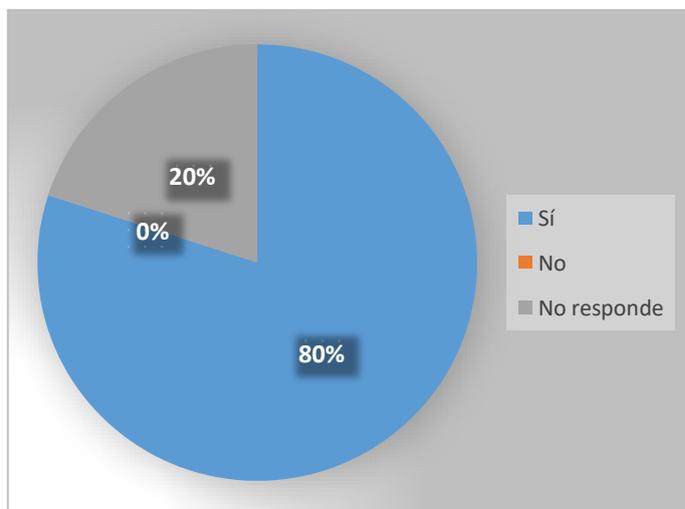
**Figura 22:** Considera que en la empresa se lleva a cabo medidas de acciones correctivas.



**Fuente:** Tabla 22

**Interpretación:** El 78% de los encuestados no respondió y sólo el 22% respondió que sí se lleva a cabo medidas de acciones correctivas en la empresa en estudio.

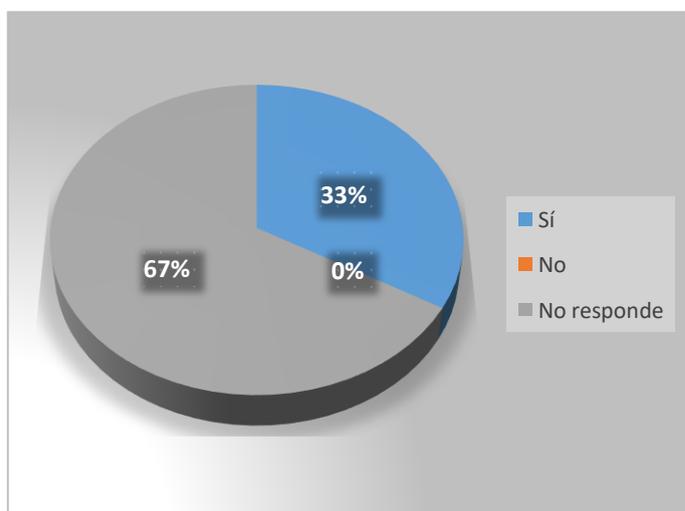
**Figura 23: El Control Interno en la Gestión Administrativa.**



**Fuente:** Tabla 23

**Interpretación:** El 80% de los trabajadores respondió que el Control Interno en la Gestión Administrativa es buena y sólo el 20% se reservaron el derecho a responder.

**Figura 234: Cree que la evaluación del control contribuye con una adecuada gestión Administrativa.**



**Fuente:** Tabla 24

**Interpretación:** El 67% de los encuestados no respondió sobre si la evaluación del Control contribuye con una adecuada Gestión Administrativa en la Empresa Sergroup Inversiones SAC, mientras que el 33% afirmó que sí.