

**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN**  
**Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales**

**Escuela Profesional de Ingeniería Comercial**

**SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA  
DE LOS TRABAJADORES DE LA GENOVESA SAC,  
REGIÓN DE TACNA, 2023**

**TESIS**

**Presentada por:**

**Bach. Kevin Geancarlo Illachura Chagua**

**Para optar el Título Profesional de:**

**INGENIERO COMERCIAL**

**TACNA – PERÚ**

**2025**

**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN**

**Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales**

**Escuela Profesional de Ingeniería Comercial**


**SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA  
DE LOS TRABAJADORES DE LA GENOVESA SAC,  
REGIÓN DE TACNA, 2023**

Tesis sustentada y aprobada el 12 de setiembre del 2024; estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE :

  
.....  
Dr. Gerónimo Víctor Damián López

SECRETARIO :

  
.....  
Dr. Nicolás Fidel Calderón Urriola

VOCAL :

  
.....  
Dra. Melina Zegarra Aquino

ASESORA :

  
.....  
Dra. Melina Zegarra Aquino

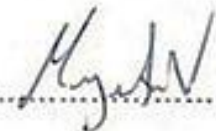
## CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, Pedro Melina Zegarra Aquino identificado con DNI No. 00510839, Docente Asesor de la tesis titulada: " SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS TRABAJADORES DE LA GENOVESA SAC, REGIÓN DE TACNA, 2023", ejecutada por el Bachiller en Ingeniería Comercial. KEVIN GEANCARLO ILLACHURA CHAGUA, para optar el título profesional de Ingeniero Comercial. Habiendo cumplido con lo establecido en el Reglamento de Originalidad y de Similitud de trabajos de investigación y producción intelectual, considerando que según la revisión, evaluación y análisis realizado a través del software de similitud textual Turnitin cuenta con el nivel de similitud permitido cuyo porcentaje es 18% tal como se aprecia en el archivo adjunto del reporte de análisis de similitud Turnitin. Por lo que CERTIFICO, que el nivel de similitud está dentro del rango permitido, para continuar con los trámites correspondientes y para su publicación en el repositorio institucional.

Tacna, 22 de noviembre del 2024

FIRMA ASESOR

Nombres y apellidos, DNI

  
.....

Dr. Melina Zegarra Aquino

45062275

FIRMA TESISTA

Nombres y apellidos, DNI

  
.....

Bach. Kevin Geancarlo Illachura Chagua

48518039



## **DEDICATORIA**

A Dios, por dame la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy. A mis queridos padres y mi hermano mayor por sus consejos, amor y sacrificio todos estos años.

## **AGRADECIMIENTO**

Doy gracias a Dios por guiarme a lo largo de mi carrera y dame la fortaleza necesaria en los momentos difíciles.

Agradezco a mi casa superior y a todo su plantel docente de la Carrera Ingeniería Comercial por su apoyo y dedicación y haber compartido sus conocimientos siempre quedaran marcados en mi vida. Finalmente, gracias a mi familia por apoyarme en cada decisión y proyecto.



## Tabla de contenido

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
LISTA DE TABLAS.....	v
LISTA DE FIGURAS .....	vii
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT .....	ix
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.1. Descripción del problema.....	3
1.2. Formulación del problema.....	5
1.2.1. Problema general .....	5
1.2.2. Problemas específicos.....	5
1.3. Justificación e importancia de la investigación .....	6
1.4. Objetivos de la investigación.....	8
1.4.1. Objetivo general .....	8
1.4.2. Objetivos específicos.....	8
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	9
2.1. Antecedentes del estudio.....	9
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	9
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	10
2.1.3. Antecedentes regionales .....	12
2.2. Bases teóricas.....	14
2.2.1. Sistema de Control Interno.....	14
2.2.2. Gestión Administrativa.....	22

2.3. Definición de términos.....	28
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO.....	31
3.1. Hipótesis .....	31
3.1.1. Hipótesis General .....	31
3.1.2. Hipótesis Específicas.....	31
3.2. Definición operacional de las variables .....	31
3.2.1. Identificación de las variables.....	31
3.2.2. Operacionalización de las variables .....	32
3.3. Limitaciones/Alcances de la investigación.....	33
3.3.1. Alcances.....	33
3.3.2. Limitaciones.....	33
3.4. Tipos y nivel de investigación.....	34
3.4.1. Tipo de investigación.....	34
3.4.2. Nivel de investigación.....	34
3.5. Caracterización o tipo del diseño de investigación.....	34
3.6. Población y muestra de estudio .....	35
3.6.1. Población.....	35
3.6.2. Muestra .....	35
3.7. Técnica e instrumento de investigación.....	35
3.7.1. Técnica de recolección de datos .....	35
3.7.2. Instrumento para la recolección de datos .....	36
3.8. Tratamiento de datos .....	36
CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	37
4.1. Análisis descriptivo.....	37
4.1.1. Resultados de la variable sistema de control interno y dimensiones.....	37

4.1.2. Resultados de la variable gestión administrativa y dimensiones.....	53
4.2. Prueba de normalidad.....	70
4.3. Comprobación de hipótesis.....	72
4.3.1. Comprobación de hipótesis general .....	72
4.3.2. Comprobación de hipótesis específica 1 .....	73
4.3.3. Comprobación de hipótesis específica 2 .....	74
4.3.4. Comprobación de hipótesis específica 3 .....	75
4.3.5. Comprobación de hipótesis específica 4 .....	76
4.3.6. Comprobación de hipótesis específica 5 .....	77
4.4. Discusión de resultados .....	78
CONCLUSIONES.....	80
RECOMENDACIONES .....	83
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	85
ANEXOS .....	89

## LISTA DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	Operacionalización de variables de estudio .....	32
<b>Tabla 2</b>	Dimensión Ambientes de control.....	37
<b>Tabla 3</b>	Dimensión Ambientes de control (por preguntas) .....	38
<b>Tabla 4</b>	Dimensión Evaluación de riesgos .....	41
<b>Tabla 5</b>	Dimensión Evaluación de riesgos (por preguntas).....	41
<b>Tabla 6</b>	Dimensión Actividades de control .....	43
<b>Tabla 7</b>	Dimensión Actividades de control (por preguntas).....	44
<b>Tabla 8</b>	Dimensión Información y comunicación .....	46
<b>Tabla 9</b>	Dimensión Información y comunicación (por preguntas).....	47
<b>Tabla 10</b>	Dimensión Supervisión .....	49
<b>Tabla 11</b>	Dimensión Supervisión (por preguntas) .....	50
<b>Tabla 12</b>	Variable Sistema de Control Interno .....	51
<b>Tabla 13</b>	Dimensión Planeación .....	53
<b>Tabla 14</b>	Dimensión Planeación (por preguntas) .....	54
<b>Tabla 15</b>	Dimensión Organización .....	57
<b>Tabla 16</b>	Dimensión Organización (por preguntas).....	58
<b>Tabla 17</b>	Dimensión Dirección .....	61
<b>Tabla 18</b>	Dimensión Dirección (por preguntas).....	62
<b>Tabla 19</b>	Dimensión Control .....	65
<b>Tabla 20</b>	Dimensión Control (por preguntas) .....	66
<b>Tabla 21</b>	Variable Gestión Administrativa .....	68

<b>Tabla 22</b> Prueba de normalidad de sistema de control interno y dimensiones .....	70
<b>Tabla 23</b> Prueba de normalidad de gestión administrativa.....	71
<b>Tabla 24</b> Correlación entre sistema de control interno y gestión administrativa .....	72
<b>Tabla 25</b> Correlación entre ambientes de control y gestión administrativa ..	73
<b>Tabla 26</b> Correlación entre evaluación de riesgos y gestión administrativa	74
<b>Tabla 27</b> Correlación entre actividades de control y gestión administrativa	75
<b>Tabla 28</b> Correlación entre información y comunicación y gestión administrativa .....	76
<b>Tabla 29</b> Correlación entre supervisión y gestión administrativa.....	77

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Niveles de Ambientes de control .....	40
<b>Figura 2</b> Niveles de Evaluación de riesgos.....	42
<b>Figura 3</b> Niveles de Actividades de Control.....	45
<b>Figura 4</b> Niveles de Información y comunicación.....	48
<b>Figura 5</b> Niveles de Supervisión .....	51
<b>Figura 6</b> Niveles de Sistema de Control Interno .....	52
<b>Figura 7</b> Niveles de Planeación .....	56
<b>Figura 8</b> Niveles de Organización.....	60
<b>Figura 9</b> Niveles de Dirección.....	64
<b>Figura 10</b> Niveles de Control .....	67
<b>Figura 11</b> Niveles de Gestión Administrativa .....	69

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el sistema de control interno y la gestión administrativa de La Genovesa SAC en la región de Tacna durante el año 2023. Con una metodología de tipo básica o pura, nivel relacional y se empleó un diseño transversal y no experimental. La muestra estuvo compuesta por 52 trabajadores de la empresa, utilizando como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento un cuestionario escrito que facilitó la obtención y procesamiento de información. Los resultados obtenidos demostraron que el sistema de control interno se encuentra en un nivel medio representado por un 59.6% de la muestra y la gestión administrativa se encuentra en un nivel alto representado por un 80.8% de la muestra. Se concluyó que existe una correlación positiva y moderada entre control interno y gestión administrativa de La Genovesa SAC; explicada por un coeficiente de correlación de Rho de Spearman calculado de 0,467 y un p.valor de 0.000 que es inferior al 0.05 establecido para la investigación.

**Palabras clave:** Sistema de control interno, gestión administrativa, nivel relacional, coeficiente de correlación, Rho de Spearman.

## ABSTRACT

The present research aimed to determine the relationship between the internal control system and the administrative management of La Genovesa SAC in the Tacna region during the year 2023. Using a basic or pure methodology, relational level, and employing a cross-sectional and non-experimental design, the study included a sample of 52 company workers. Data collection was conducted through a survey, utilizing a written questionnaire as the instrument for facilitating information gathering and processing. The results indicated that the internal control system was at a medium level, represented by 59.6% of the sample, while administrative management was at a high level, represented by 80.8% of the sample. It was concluded that there exists a positive and moderate correlation between internal control and administrative management of La Genovesa SAC, explained by a Spearman's Rho correlation coefficient calculated at 0.467 with a p-value of 0.000, which is lower than the established 0.05 for the research.

**Keywords:** Internal control system, administrative management, relational level, correlation coefficient, Spearman's Rho.

## INTRODUCCIÓN

La eficacia y eficiencia en la gestión administrativa de una empresa son aspectos fundamentales para su desarrollo y competitividad en el mercado. Bajo esta premisa, el sistema de control interno juega un papel crucial al establecer las bases para una adecuada supervisión y dirección de las operaciones organizacionales.

La Genovesa SAC, empresa retail con sede en la región de Tacna, se encuentra inmersa en un entorno altamente competitivo, donde la calidad de su gestión administrativa puede marcar la diferencia entre el éxito y el fracaso. Por tanto, se analizó la relación entre su sistema de control interno y la gestión administrativa de sus trabajadores, con el fin de identificar posibles áreas de mejora y fortalecer su posición en el mercado.

En el Capítulo I, se desarrolló el planteamiento del problema, donde se plantearon las interrogantes de la investigación. Seguidamente, en el Capítulo II, se presentó el marco teórico respaldado por antecedentes en el contexto internacional, nacional como regional, que proporcionó el contexto necesario para comprender la importancia de esta relación y sus implicaciones en el ámbito empresarial.

En el Capítulo III, se detalló la metodología utilizada para llevar a cabo la investigación, describiendo el enfoque metodológico, el diseño de investigación, la población y muestra, así como las técnicas e instrumentos empleados para la recolección y análisis de datos.

En el Capítulo IV, se evidenciaron los resultados obtenidos de la investigación y se llevó a cabo la interpretación detallada de los mismos, contrastándolos con la teoría presentada en el marco teórico y los hallazgos de los antecedentes para la discusión de resultados.

Finalmente, se desarrollaron las conclusiones de la investigación, así como las recomendaciones pertinentes para La Genovesa SAC y otras empresas del sector retail que pueda beneficiarse de los resultados obtenidos y análisis realizado. En este sentido, la investigación buscó contribuir al fortalecimiento de la gestión administrativa y el sistema de control interno de La Genovesa SAC, aportando conocimientos valiosos para su desarrollo futuro y su competitividad en el mercado.

# **CAPÍTULO I**

## **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Descripción del problema**

En un contexto globalizado, Quintero (2015) destaca que:

El mercado del sector retail está experimentando un notable dinamismo. Esto se debe a que los consumidores actuales plantean demandas más elevadas en términos de calidad y estándares. Es esencial resaltar que esta evolución requiere la presencia de tiendas especializadas con un sólido esquema de organización, capaz de satisfacer eficazmente las necesidades y expectativas de los clientes (p. 116).

De acuerdo a esta premisa, es evidente que los problemas principales que enfrentan las empresas del sector retail se concentran en su gestión administrativa. Debiéndose a la limitada capacidad de los directivos para asignar de manera efectiva los recursos disponibles, abarcando desde la adquisición de materiales básicos hasta el desarrollo del personal en áreas clave, con el propósito de asegurar la eficiencia y eficacia de sus funciones fundamentales.

En el Perú, según el informe de la CGR (2023) se llevó a cabo un análisis exhaustivo que revela que las empresas de menor tamaño, categorizadas como aquellas con presupuestos limitados, presentan un grado

inferior de madurez en la correcta implementación de Sistemas de Control Interno (SCI) en su gestión administrativa (p. 44).

Esta premisa se centra en la disparidad entre los gastos anuales y los ingresos anuales generados por todas las operaciones realizadas durante dicho período. Dicha situación representa una problemática de gran relevancia para las organizaciones que aspiran a aumentar su productividad y a cumplir sus expectativas de crecimiento a largo plazo. Es particularmente preocupante dado que carecen de las herramientas tecnológicas y sistemas necesarios para ejercer un control efectivo sobre su gestión administrativa en su totalidad.

En la región de Tacna, la empresa La Genovesa SAC presenta una deficiencia en la labor administrativa, basada en la carencia de elementos propios que dificultan la gestión y planeación de las actividades por concretarse a largo plazo. Una de las principales ocurrencias y problemáticas identificadas se centra en la contratación de personal nuevo que carece de los conocimientos técnicos para desempeñar su labor.

La problemática en la gestión administrativa de la empresa se manifiesta con dificultades en lograr eficacia y eficiencia en las actividades relacionadas con el personal y la correcta administración de los recursos disponibles. Esta situación resulta en una disminución de las posibilidades de alcanzar los objetivos y metas establecidos. A pesar de la implementación de manuales, reglamentos y normativas laborales, se observa un incumplimiento de las prioridades y metas estratégicas que han sido fijadas con el propósito de generar una ventaja competitiva en el sector retail.

En este contexto, es común observar una falta de atención adecuada hacia los aspectos de control interno y gestión administrativa en las organizaciones que ya tienen una marca consolidada en el mercado. Esto refleja una falta de preocupación en la definición de objetivos y en la promoción de una cultura de trabajo adecuada. Esta falta de enfoque compromete la creación de un entorno laboral ideal para los empleados, que desean contribuir con sus esfuerzos y conocimientos a la consolidación de métodos de trabajo efectivos.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre el sistema de control interno y la gestión administrativa de La Genovesa SAC, región de Tacna, año 2023?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- a) ¿Cuál es la relación entre los ambientes de control y la gestión administrativa de La Genovesa SAC, región de Tacna, año 2023?
- b) ¿Cuál es la relación entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa de La Genovesa SAC, región de Tacna, año 2023?
- c) ¿Cuál es la relación entre las actividades de control y la gestión administrativa de La Genovesa SAC, región de Tacna, año 2023?

- d) ¿Cuál es la relación entre la información y comunicación en la gestión administrativa de La Genovesa SAC, región de Tacna, año 2023?
- e) ¿Cuál es la relación entre la supervisión y la gestión administrativa de La Genovesa SAC, región de Tacna, año 2023?

### **1.3. Justificación e importancia de la investigación**

#### **- Justificación teórica**

Se justifica considerando que se establecerá una base sólida de conocimiento que respalde la comprensión profunda y contextualizada de las interacciones entre el control interno y la gestión administrativa. La literatura existente ha abordado individualmente estos dos elementos, pero existe una brecha en la comprensión de cómo se entrelazan y cómo esta sinergia impacta en la administración.

#### **- Justificación metodológica**

Los métodos cuantitativos permitirán la recopilación y el análisis de datos numéricos que respalden las conclusiones, ofreciendo una visión cuantificable de los aspectos de control interno y gestión administrativa. La elección y diseño de la metodología de esta investigación se fundamenta en la necesidad de obtener resultados confiables y relevantes que contribuyan de manera significativa al conocimiento en el campo de administración.

- Justificación práctica

Se justifica en virtud de examinar las mejores prácticas de control interno y gestión administrativa, analizando su aplicación en diferentes contextos empresariales. Al ofrecer un análisis detallado de cómo estas prácticas impactan en el desempeño organizacional, se proporcionará a las empresas una guía sólida y práctica para fortalecer sus sistemas de control y mejorar su gestión administrativa en beneficio de la excelencia operativa y la toma de decisiones.

Si se toma en consideración los procesos de integración económica que se vienen implementando en países emergentes para alcanzar altos índices de crecimiento, se puede afirmar que existe la tecnología necesaria para mejorar las gestiones de las instituciones públicas que tiene un vínculo directo con las propuestas llevadas a cabo.

Debido a las deficiencias en las funciones administrativas y control interno de los gobiernos regionales, es imprescindible ocuparnos del tema de investigación y estar en contacto directo con el capital humano y el conocimiento que se posee de sus puestos de trabajo que están destinados a prestar un servicio a la población; considerando las políticas que rigen a las variables de estudio.

En general, la importancia revela las capacidades de prevención que proveen las herramientas de control interno que están enmarcadas en la realidad actual; a través de acciones que mejoran la gestión administrativa y bienestar de la comunidad.

## **1.4. Objetivos de la investigación**

### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre el sistema de control interno y la gestión administrativa de La Genovesa SAC, región de Tacna, año 2023

### **1.4.2. Objetivos específicos**

- a) Establecer la relación entre los ambientes de control y la gestión administrativa de La Genovesa SAC, región de Tacna, año 2023
- b) Analizar la relación entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa de La Genovesa SAC, región de Tacna, año 2023
- c) Analizar la relación entre las actividades de control y la gestión administrativa de La Genovesa SAC, región de Tacna, año 2023
- d) Identificar la relación entre la información y comunicación en la gestión administrativa de La Genovesa SAC, región de Tacna, año 2023
- e) Identificar la relación entre la supervisión y la gestión administrativa de La Genovesa SAC, región de Tacna, año 2023

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes del estudio**

Se mencionan y describen estudios de investigación a fines:

##### **2.1.1. Antecedentes internacionales**

Balla y López (2018) en la ciudad de Milagro - Ecuador, en la tesis titulada “El Control Interno en la Gestión Administrativa de las Empresas del Ecuador” la técnica de investigación corresponde al análisis documental para seleccionar y recopilar información a través de material bibliográfico que pueda agrupar datos relevantes para realizar una comparación de distintos aportes intelectuales. Se enfatiza que la variable de estudio se relaciona con las metas a alcanzar. Su principal función es prevenir desviaciones que puedan obstaculizar el cumplimiento de dichas metas. Por lo tanto, es necesario implementar medidas correctivas para evitar pérdidas futuras y salvaguardar los activos de la organización, asegurando un manejo adecuado de los recursos disponibles. Estos recursos están a disposición de la gestión administrativa, cuya responsabilidad es garantizar las operaciones y el manejo eficiente del recurso humano. Esto contribuye a incrementar indicadores competitivos.

Cortés (2019) en Panamá, en su artículo científico “*El control interno como proceso administrativo para las PYMES*” establece un modelo

sistemático de control interno que permita a las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) prevenir escenarios de riesgo que puedan generar incertidumbre en la decisión del proceso administrativo en el campo económico y financiero. Concluyendo que las organizaciones deben poseer un proceso contable que pueda contrastar la veracidad del flujo de efectivo registrados en lapsos de tiempos, dado que se minimizan posibles riesgos de fraudes y delitos económicos-financieros a los que están expuestas las PYMES en las actividades de orden prioritario.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Alvarado (2018) en la ciudad de Lima - Perú, en su tesis titulada: "*Control interno y Gestión Administrativa según el personal del Ministerio Público - Lima, 2018*"; el tipo de investigación es básica, de nivel descriptivo-correlacional y su diseño de investigación es no experimental, de corte transversal. Se aplicó un cuestionario validado a 120 trabajadores que laboran en el Ministerio Público y se determinó que existe una relación positiva y de nivel alto entre la gestión administrativa y el control interno. Se concluye que estadísticamente si es significativa dicha relación explicado por un Rho de Spearman (Rs) de 0.735. Además, se verificaron las hipótesis específicas que relacionan las dimensiones de control interno y la gestión administrativa; obteniendo que el ambiente de control y la gestión administrativa evidenciaron una correlación alta (Rs) de 0.711, mientras que la evaluación de riesgos y la gestión administrativa evidenciaron una correlación alta (Rs) de 0.701, mientras que las actividades de control y la gestión administrativa

evidenciaron una correlación alta (Rs) de 0.725, mientras que la información – comunicación y la gestión administrativa evidenciaron una correlación moderada (Rs) de 0.685; finalmente, el seguimiento y la gestión administrativa evidenciaron una correlación alta (Rs) de 0.709.

Rengifo (2018) en la ciudad de Tarapoto - Perú, en su tesis titulada: "*Relación del control interno con la gestión administrativa del Instituto Superior de Educación Público de Lamas, año 2017*"; el tipo de investigación es básica, de nivel descriptivo-correlacional y su diseño de investigación es no experimental, de corte transversal. Se aplicó como instrumento de investigación la guía de análisis documental aplicado a 30 trabajadores del Instituto Superior de Educación Público de Lamas y se demostró que el control interno se encuentra en un nivel bajo representado por un 67% de la muestra, atribuido a la carencia de integridad y valores éticos que practica la institución; mientras que la gestión administrativa se ubicó en un nivel inadecuado por un 63% de la muestra, atribuidos a la falta de planificación de metas institucionales y estrategias. Se concluye que existe una relación significativa entre el control interno y la gestión administrativa explicado por un la Correlación de Pearson (P) de 0.821, siendo una correlación positiva y alta que indica que un mayor control interno, generará una mayor gestión administrativa para obtener resultados favorables en el Instituto Superior de Educación Público de Lamas.

Criollo (2018) en la ciudad de Pucallpa - Perú, en su tesis titulada: "*El control interno y la gestión administrativa de la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2018*"; el tipo de

investigación es básica, de nivel descriptivo-correlacional y su diseño de investigación es no experimental, de corte transversal. Se aplicó un cuestionario validado a 34 servidores públicos que pertenecen a la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de coronel Portillo y se determinó que existe una relación positiva y de nivel alto entre la gestión administrativa y el control interno. Se concluye que estadísticamente si es significativa dicha relación explicado por la Correlación de Pearson (P) de 0.855. Además, se verificaron las hipótesis específicas que relacionan las dimensiones de control interno y las dimensiones de gestión administrativa; obteniendo que la planificación de control interno y la organización de la gestión administrativa evidenciaron una correlación moderada (P) de 0.698, mientras que la ejecución de control interno y la dirección de la gestión administrativa evidenciaron una correlación moderada (P) de 0.652; finalmente, la evaluación de control interno y el control de la gestión administrativa evidenciaron una correlación moderada (P) de 0.683.

### **2.1.3. Antecedentes regionales**

Barrios (2020) en la ciudad de Tacna - Perú, en su tesis titulada: *“Sistema de control interno y la gestión administrativa en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A. Tacna, 2019”*; el tipo de investigación es básica, de nivel descriptivo-correlacional y su diseño de investigación es no experimental, de corte transversal. Se aplicó un cuestionario validado a 20 trabajadores del área administrativa que pertenecen a la Entidad Prestadora de Saneamiento (EPS) de la ciudad de

Tacna, y se determinó que existe una relación negativa y de nivel bajo entre la el sistema de control interno y la gestión administrativa. No obstante, la relación no es estadísticamente significativa, puesto que se obtuvo un p.valor de 0.231 que se encuentra por encima del grado de significancia equivalente al 0.05. Por tanto, se concluye que no existe una relación significativa entre el sistema de control interno y la gestión administrativa, asimismo, las dimensiones del sistema de control interno contempladas por: implementación, proceso y eficiencia no presentan una relación estadísticamente significativa en la gestión administrativa, representado por un p.valor mayor al grado de significancia.

Coaguila y Quispe (2023) en la ciudad de Tacna - Perú, en su tesis titulada: "*Propuesta de mejora para la implementación del control Interno para la administración de la empresa de servicios turísticos Azul - Azul E.I.R.L. en la ciudad de Tacna, Año 2023*"; fijó como objeto principal de estudio realizar una propuesta de mejora para una empresa que compite en el rubro turístico en la región de Tacna. A través de un enfoque cualitativo se aplicó la investigación a una muestra representativa de 3 colaboradores que asumen cargos administrativos en la empresa. Se concluyó que la implementación de sistemas de controles internos facilitan la identificación de un punto deficiente que altera la estabilidad y manejo organizacional, siendo una variable necesaria para la optimización de procesos y correcciones de gestiones administrativas deficientes que retrasan su crecimiento a largo plazo.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Sistema de Control Interno**

Según Álvarez (2022) afirma que el Sistema del Control Interno engloba a los procedimientos, planes y políticas de las instituciones que velan por garantizar la seguridad, eficacia y eficiencia de las áreas de administración y nivel operativo. Así como la supervisión y atención oportuna que se proporciona en la adecuada gestión financiera de las instituciones, con la principal finalidad de garantizar una seguridad en el cumplimiento de los objetivos y metas planteados a corto – largo plazo (p. 103).

Según la afirmación de este autor, se puede interpretar que el fomento y la supervisión de un adecuado funcionamiento en las operaciones de las instituciones están sujetas al control interno, puesto que tiene por objeto la evaluación de las gestiones y busca una transparencia en todas las actividades que se llevan a cabo que son principal motor para el cumplimiento de la misión y objetivos planteado por el área administrativa de la institución pública.

De acuerdo a la afirmación de este autor, se establece que el control interno engloba a distintas acciones que son llevadas a cabo con prevención y pueden ser verificadas posteriormente según hayan sido realizadas. Con el principal objetivo de asegurar una adecuada asignación de recursos del Estado en todas las operaciones que realizan.

Bajo esta premisa, se puede interpretar que el control interno tiene como principal finalidad alcanzar los objetivos que se plantean las

instituciones públicas y privadas. Puesto que no sólo elabora las políticas y manuales que se requiere, sino que compromete al personal de trabajo para laborar según el control de calidad que tiene la institución en sus operaciones y actividades que desempeña cada día, ligándose a su buen desempeño y cumpliendo con métricas de eficacia y eficiencia en todas sus acciones.

Según Mantilla (2018) establece que el control interno hace referencia a los planes de acción que tienen las institucionales para lograr consolidar un óptimo control de los recursos del sector público o privado, empleado distintos métodos para establecer la estabilidad de los mismos recursos asignados, garantizando los resultados que pretenden alcanzar a corto y largo plazo de manera eficaz y eficiente (p. 5-7).

De la misma manera, Castañeda (2018) establece que el control interno cumple con la función de asegurar la apropiada asignación de recursos por parte de las instituciones en el momento de su adquisición. Este proceso engloba una serie de procedimientos siguiendo las políticas y directrices previamente establecidas por las organizaciones (p. 13).

#### **2.2.1.1. Objetivos del Control Interno**

Según Castañeda (2018) resalta que entre los objetivos primordiales del control interno se encuentran:

- Se enfatiza en la mejora y maximización de la economía, eficacia, eficiencia y transparencia en todos los procedimientos y operaciones realizados por la entidad, asegurando la calidad en la supervisión y atención por parte de los funcionarios públicos que ejecutan sus labores.

- Se salvaguardan y protegen los recursos y activos públicos ante cualquier situación que pueda amenazar su disponibilidad, reduciendo incidentes de irregularidad o circunstancias confusas que puedan poner en duda la honestidad de los empleados.
- Garantiza más oportunidades y confianza de la información proporcionada.
- Se respalda la confiabilidad y oportunidad de la información proporcionada
- Se impulsa y apoya prácticas que aumenten el valor de la institución
- Se incentiva el cumplimiento de los funcionarios públicos en cuanto a la presentación detallada de los bienes y servicios del Estado asignados con un propósito específico.
- Contribuye a elevar el valor público de los recursos destinados exclusivamente para el beneficio de la población, Castañeda (2018)

A través de dichos objetivos, se puede denotar el nivel de compromiso que genera como beneficio el control interno, para aportar a los planes de mejora y sistematizar la información de las instituciones para fortalecer su área de transparencia. Además, contribuye con herramientas que facilitara la identificación de factores y tareas críticas en ciertas áreas de la institución que requieren un mayor control para fines de prevención e incrementar el valor público en la localidad donde se desempeña.

### 2.2.1.2. Tipología de Control Interno

Según Bustamante (2018) establece que existen 3 tipos de control interno que se encuentran debidamente desarrolladas, puesto que tienen variaciones según su finalidad en las operaciones y procedimientos que ejecuta una municipalidad o institución estatal:

- **Control simultáneo**, este tipo de control engloba a las acciones que se ejecutan durante un procedimiento o una operación neurálgica en la institución. Garantiza que los recursos del estado sean correctamente asignados y verifica que se lleven a cabo a través de procedimientos transparentes.
- **Control previo**, este tipo de control abarca todas las acciones que se ejecutan durante los procedimientos y operaciones que se mencionaron en el control simultáneo.
- **Control posterior**, a través de este tipo de control se proporciona un seguimiento a los procesos y operaciones que se ejecutaron por la institución, garantizando una mejora continua a largo plazo según las fortalezas y debilidades que se van identificando con el tiempo.

Se aprecia existen distintos tipos de control interno con la finalidad de contribuir al cumplimiento de metas y objetivos que se trazan las instituciones. A través de información fehaciente de la disposición de los recursos del estado para mantener un buen manejo en el sistema de control interno. Además de mantener controles según las situaciones o circunstancias críticas que se presentan durante el transcurso del tiempo.

### **2.2.1.3. Dimensiones del Control Interno**

Según Vega et al. (2017) establece y valida estadísticamente las dimensiones que corresponden al control interno. Complementando, según Romero (2019) establece que las dimensiones del control interno fueron planteadas y validadas a través del modelo "COSO" que abarca distintos métodos y técnicas que pertenecen al control interno, así como los criterios necesarios para lograr una eficiencia en la gestión de las instituciones.

Bajo la premisa de dichos autores, se desarrollan las dimensiones de control interno:

#### **a) Ambiente de control**

Según Romero (2019) define que el ambiente de control establece las bases para asegurar un adecuado funcionamiento de las instituciones, generando un mayor grado de conciencia de los trabajadores respecto al control de sus actividades y funciones que tienen a cargo. Asimismo, Mantilla (2005) define que incluye los valores éticos, las competencias y grado de integridad de cada trabajo en relación a la institución donde se desempeña, puesto que enfatiza la importancia del área administrativa para organizar y promover a sus trabajadores a su máximo nivel (p. 39).

Según Mendoza (2018) define que esta dimensión es la base en la que se consolidan el resto de dimensiones, puesto que infiere que un ambiente de control que presente debilidad, genera complicaciones en el diseño del resto de dimensiones, puesto que no genera una confianza totalmente en estos.

Por tanto, el ambiente de control fija un nivel de estructura y disciplina que está presente en todas las instituciones y debe ser evaluada.

Quinaluisa (2018) establece que en el ambiente de control existen áreas neurálgicas en las instituciones y que deben ser evaluados por su nivel de integridad y valor ético, así como el compromiso con la competencia, la participación de los funcionarios públicos con su institución estatal y la estructura de la organización donde se desempeña. De esta manera, se apreciará una cadena de autoridad y responsabilidad que permite comprender las normas y procesos que los trabajadores realizan, a través de distintos parámetros y reglas que ya están definidas.

#### **b) Evaluación de riesgos**

Según Quinaluisa (2018) define que la evaluación de riesgos es la identificación, priorización y cuantificación de los posibles eventos que pueden suceder a futuro, con posibles consecuencias positivas o negativas que tendrán una gran repercusión en la institución y las metas que fueron planteadas por la misma. De este modo, se puede inferir que es el análisis de los riesgos que son relevantes para la institución y que requiere de un mecanismo para ser identificados y manejados a futuro, considerando que son riesgos específicos que se asocian al cambio en las organizaciones (p. 39).

Por tanto, representa las acciones para la identificación de posibles riesgos existentes en las instituciones y que deben ser una labor exhaustiva

por parte de sus gerentes o directivos, con la finalidad de superarlos a futuro y no perjudicar los objetivos y metas trazados.

**c) Actividades de control**

Según Villa et al. (2017) define que las actividades de control surgen en las políticas que se plantean las organizaciones, puesto que deben estar correctamente planteadas e implementadas en todos los niveles jerárquicos de la organización, desde el nivel estratégico hasta el nivel operacional. De esta manera, se logra establecer todas las normas y reglas para regir los procesos de información contable, así como las actividades operativas de la organización, ya sea en recursos financieros, humanos, logísticos, entre otros (p. 39).

Según Mendoza (2018) son los procedimientos y políticas que contribuyen en garantizar que las directrices dadas en el área administrativa se cumplan a cabalidad. A través de controles que pueden representar riesgos si no se identifican y pueden traer repercusiones a largo plazo para las instituciones (p. 221)

**d) Información y comunicación**

Según Villa et al. (2017) define que es la captación e intercambio de información que tiene lugar en una institución y hace referencia al apoyo para cumplir con todas las responsabilidades del recurso humano. (p. 39).

Se puede inferir que los sistemas de información generan un reporte que debe ser debidamente comunicado e informado al jefe superior

inmediato, con la finalidad de poner en conocimiento la información financiera y operacional que está relacionada con el cumplimiento de la labor desempeñada, a fines de controlar y manejar eficazmente el rubro económico.

Según Mendoza (2018) afirma que debe ser concebido como un sistema de información que facilita la integración de procedimientos, personas, software, infraestructura y datos esenciales que deben de contar las instituciones para la toma de decisiones, así como para alcanzar las metas y objetivos trazados.

De acuerdo a Quinaluisa (2018) debe de considerar 3 premisas básicas para cumplir eficazmente con la información y comunicación en una institución: la identificación de fuentes de información que se utilizan constantemente, la captación y aplicación de procesos de información y la utilización de información que se genera para comunicar al área estratégica de las organizaciones para poner en conocimiento al gobierno y la población de la situación actual.

#### **e) Supervisión**

Según Yabar (2017) define que la supervisión contempla 2 procedimientos necesarios: evaluaciones que garantizan un adecuado rendimiento de control y las actividades de revisión. Esta premisa, se complementa con Mendoza (2018) que afirma que evalúa el nivel de eficacia de la ejecución del control interno en un determinado tiempo, con el principal objetivo de asegurar que los controles trabajen de manera óptima y perdurable, así como la identificación de medidas correctivas que requieran

una modificación o mejora para incrementar su nivel de eficacia y eficiencia (p. 222).

Tal como afirma Villa et al. (2017) cada institución debe encargarse de monitorear los procesos y actividades que realiza su personal de trabajo, considerando la necesidad de realizar modificaciones o mejoras a través del tiempo a los sistemas de control, representando un proceso dinámico para las organizaciones en general. De esta manera, se valoran los resultados que se obtienen a nivel operativo y se va verificando cada acción que se realiza para garantiza la asignación de recursos.

### **2.2.2. Gestión Administrativa**

Según Larrarte (2018) lo definen como el total de instituciones que pertenecen al sector público y privado y que proporcionan un servicio a una comunidad en particular. Dichas instituciones pueden variar según los niveles de gobierno, ya sea nacional, regional o local. En síntesis, se centra principalmente en las instituciones que desempeñan una actividad por interés público, y provee de un bien o servicio para satisfacer las necesidades sociales.

Según la definición del autor, se puede interpretar que la gestión administrativa es un sistema que contiene distintas funciones para ser cumplidas en periodo de tiempo. Tal como señala Palencia (2003) está centrado en el proceso de planeación, organización, dirección y control; que se dispone para utilizar adecuadamente los recursos humanos y materiales que tienen las instituciones para cumplir con sus objetivos y metas trazados.

Según la definición del autor, se puede afirmar que existen dimensiones que son parte del proceso, puesto que son actividades que deben cumplir los individuos para alcanzar la meta en las operaciones y procedimientos que se requiere para desempeñar una actividad en particular. Motivo por lo cual se considera un concepto universal en materia administrativa, considerando que está definido como un vinculado que denota entre los individuos y la institución.

Según Beltrán (2018) define que son las actividades que están debidamente encaminadas para cumplir con un objetivo en particular, direccionando los objetivos y metas que se deben cumplir en las organizaciones a través de los trabajadores; así como el nivel de desempeño laboral que se encuentra integrado a través de la gestión administrativa (p. 30)

Dicha definición, se complementa con la definición de Bueno et al. (2018) que establecen los procesos que engloba a todas las acciones humanas que dependen del grado de competitividad en la organización que laboran y desempeñan una función (p. 46)

De acuerdo a las definiciones proporcionadas por autores de gran envergadura en materia administrativa, es un instrumento de gran relevancia para asistir a los directivos o gerentes que tienen a cargo una organización y deben de tomar decisiones acertadas con resultados favorables y beneficios. De esta manera, es notable que las instituciones adoptan herramientas de gestión administrativa para cumplir sus objetivos en un periodo de tiempo, teniendo la facilidad de satisfacer sus necesidades y recursos que requieren

para administrarlos y tomar decisiones acertadas para distribuirlos de manera eficaz y eficiencia.

Por tanto, es un proceso que requiere de una planeación, organización, dirección, ejecución y control para lograrlo en lapsos de tiempos, en beneficio de ciudadanos que integran una empresa y en el rubro económico que se desempeña, considerando que están en un entorno altamente competitivo que requieren de estrategias para diferenciarse.

#### **2.2.2.1. Dimensiones de Gestión Administrativa**

Según Beltrán (2018) establece que se mide a través de la planeación, organización, dirección y control (p. 6).

Complementando, Escareño, Cervantes & Muñoz (2021) validan estadísticamente y desarrollan un constructo que establece las dimensiones de la gestión administrativa a través de la planeación, organización, dirección y control; profundizando cada una de las etapas que debe ser cumplida de manera secuencial a través del tiempo.

Bajo la premisa de dichos autores, se desarrollan las dimensiones de gestión administrativa:

##### **a) Planeación**

Según Louffat (2012) define que la planeación es un conjunto de actividades que guardan relación y están direccionadas a cumplir un mismo objetivo. A diferencia del sistema, los procesos también poseen componentes que son dependientes para alcanzar un resultado favorable para las

instituciones. La dirección del personal de trabajo es primordial para cumplir con la gestión administrativa (p. 176).

Según Chiavenato (2011) establece que se centra en las actividades de instituciones, considerando que a través de la planeación se crean las bases para el resto de dimensiones. Además, que se detallan los objetivos que se deberán cumplir y las situaciones que se deberán prever en la administración, siguiendo una serie de acciones que son parte de la planificación para consolidar objetivos estratégicos en las instituciones.

De esta manera, se define que es importante para tomar decisión y es el primer paso a cumplir por las instituciones con objetivos en un periodo de tiempo. Las decisiones involucran procesos que deberán ser cumplidos por acciones y alternativas de solución que se requieran en ese momento de tiempo.

## **b) Organización**

Según Larrarte (2018) define que las organizaciones se encargan de plantear distintos procesos internos para las instituciones que guardan relación con la planeación estratégica. Es parte de su estructura que está vinculada a la concertación del recurso físico y de información. Además, enfatiza que la secuencia para alcanzar resultados óptimos en la organización, se debe elaborar un modelo organizacional, organigrama, desarrollo de manuales organizacionales y las condicionantes y componentes organizacionales. (p. 38).

Según Koontz, Weihrich & Cannice (2012) definen que la organización hace referencia a la capacidad de las instituciones para proyectar y ordenar las funciones que desempeñan los colaboradores de la institución, garantizando que cumplan con sus obligaciones trazadas en las tareas asignadas, facilitando el proceso de ejecución y contribuyendo a una óptima distribución organizacional (p. 31).

De esta manera se puede inferir que la organización está ligada a las funciones y desempeño de los trabajadores que llevan a cabo procesos internos para contribuir a los resultados esperados por las instituciones. Esta premisa se complementa con la definición de Chiavenato (2011) que establece que las organizaciones surgen de las relaciones que tienen los trabajadores de una institución, regidos a través de normas y reglas que están estipuladas para alcanzar los objetivos propuestos (p. 78).

Dentro de sus principales beneficios, se destaca el logro de objetivos propuestos, la concentración de actividades siguiendo una estructura y la delegación de funciones y tareas a realizar.

### **c) Dirección**

Según Robbins & Coulter (2008) definen que la dirección se fundamenta en la motivación del trabajador, así como la intervención del personal directivo para asegurar y garantizar un óptimo trabajo de los trabajadores para alcanzar los objetivos propuestos por las instituciones (p. 43).

Asimismo, para Larrarte (2018) define que la dirección priorizar el cuidado de las relaciones humanas que toman lugar en la institución. Considerando todo lo que se ha proyectado y constituido a través del tiempo, por medio de los trabajadores que se convierten en el principal elemento para que los altos directivos que toman las decisiones velen y protejan las relaciones de los trabajadores en la misma institución (p. 178).

De acuerdo a las definiciones señaladas, se puede interpretar que la administración del capital humano está a cargo de la dirección de las instituciones que se enfocan en el modo de comportamiento de sus trabajadores de manera individual y colectiva, puesto que es de vital importancia para que los trabajadores tengan un reconocimiento y compromiso con la misma institución. De esta manera se valora su conocimiento, experiencia, valores y grado de instrucción para desempeñar un óptimo trabajo.

Dicho concepto se complementa con la afirmación de Chiavenato (2011) que lo define como la relación que surge entre la dirección y el cumplimiento de objetivos de la institución a través de acciones que involucren al recurso humano (p. 210).

#### **d) Control**

Según Louffat (2012) define que se encarga de la contrastación del nivel de efectividad en los procedimientos que se llevan a cabo para lograr un resultado en particular en un periodo de tiempo. Dichos resultados se obtienen en base a metas correctamente planteadas (p. 176).

Como se puede interpretar de la afirmación del autor, el control está ligado a un control preventivo, durante y posterior a las operaciones que se realizan en las instituciones, así como la supervisión de las tareas desempeñadas para garantizar resultados que disminuya el uso de recursos y costos.

Según Koontz, Weihrich & Cannice (2012) definen que es la acción de calcular y realizar una corrección en el desempeño de los trabajadores, comprendidos desde un aspecto organizacional; con la finalidad de garantizar métodos y resultados en función de las estrategias y metas que se planten inicialmente (p. 32).

Se puede interpretar, que el control permite verificar que el cumplimiento de los objetivos sea perdurable a través del tiempo, sirviendo como guía en procedimientos que desarrolla la institución, y vaya conforme los escenarios proyectados según los rendimientos que se pretenden obtener.

De acuerdo a Chiavenato (2011) señala que el control permite cerciorarse que los resultados estén encaminados y constituidos según los objetivos planteados y resultados proyectados que permiten afianzar las operaciones y procedimientos de la empresa para alcanzar algo (p. 35).

### **2.3. Definición de términos**

**Control interno:** Álvarez (2022) afirma que el Sistema del Control Interno engloba a los procedimientos, planes y políticas de las instituciones que velan por garantizar la seguridad, eficacia y eficiencia de las áreas de administración y nivel operativo.

**Gestión administrativa:** Larrarte (2018) lo definen como el total de instituciones que pertenecen al sector público y privado y que proporcionan un servicio a una comunidad en particular. Dichas instituciones pueden variar según los niveles de gobierno, ya sea nacional, regional o local.

**Ambientes de control:** Romero (2019) define que el ambiente de control establece las bases para asegurar un adecuado funcionamiento de las instituciones, generando un mayor grado de conciencia de los trabajadores respecto al control de sus actividades y funciones que tienen a cargo.

**Evaluación de riesgos:** Quinaluisa (2018) define que la evaluación de riesgos es la identificación, priorización y cuantificación de los posibles eventos que pueden suceder a futuro, con posibles consecuencias positivas o negativas que tendrán una gran repercusión en la institución y las metas que fueron planteadas por la misma

**Actividades de control:** Villa et al. (2017) define que las actividades de control surgen en las políticas que se plantean las organizaciones, puesto que deben estar correctamente planteadas e implementadas en todos los niveles jerárquicos de la organización, desde el nivel estratégico hasta el nivel operacional.

**Información y comunicación:** Villa et al. (2017) define que es la captación e intercambio de información que tiene lugar en una institución y hace referencia al apoyo para cumplir con todas las responsabilidades del recurso humano. (p. 39).

**Supervisión:** Yabar (2017) define que la supervisión contempla 2 procedimientos necesarios: evaluaciones que garantizan un adecuado rendimiento de control y las actividades de revisión.

**Planeación:** Louffat (2012) define que la planeación es un conjunto de actividades que guardan relación y están direccionadas a cumplir un mismo objetivo. A diferencia del sistema, los procesos también poseen componentes que son dependientes para alcanzar un resultado favorable para las instituciones (p. 176)

**Organización:** Louffat (2012) define que la organización es la encargada de plantear distintos procesos internos para las instituciones que guardan relación con la planeación estratégica, siendo parte de su estructura que está vinculada.

**Dirección:** Robbins & Coulter (2008) definen que la dirección se fundamenta en la motivación de los trabajadores en el desempeño de sus actividades, así como la intervención del personal directivo para asegurar y garantizar un óptimo trabajo de los trabajadores para alcanzar los objetivos propuestos por las instituciones (p. 43).

**Control:** Louffat (2012) define que se encarga de la contrastación del nivel de eficiencia y eficacia de los procesos y procedimientos que se llevan a cabo para lograr un resultado en particular en un periodo de tiempo. Dichos resultados se obtienen en base a metas correctamente planteadas (p. 176).

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. Hipótesis**

##### **3.1.1. Hipótesis General**

El sistema de control interno se relaciona significativamente en la gestión administrativa de La Genovesa SAC, año 2023

##### **3.1.2. Hipótesis Específicas**

- a) Los ambientes de control se relacionan significativamente en la gestión administrativa de La Genovesa SAC, año 2023
- b) La evaluación de riesgos se relaciona significativamente en la gestión administrativa de La Genovesa SAC, año 2023
- c) Las actividades de control se relacionan significativamente en la gestión administrativa de La Genovesa SAC, año 2023
- d) La información y comunicación se relacionan significativamente en la gestión administrativa de La Genovesa SAC, año 2023
- e) La supervisión se relaciona significativamente en la gestión administrativa de La Genovesa SAC, año 2023

#### **3.2. Definición operacional de las variables**

##### **3.2.1. Identificación de las variables**

Variable 1: Sistema de Control interno

Variable 2: Gestión administrativa

### 3.2.2. Operacionalización de las variables

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables de estudio*

Definición	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición							
					Ítem	Apreciación	Escala					
Sistema de control interno	Álvarez (2022) afirma que el Sistema del Control Interno engloba a los procedimientos, planes y políticas de las instituciones que velan por garantizar la seguridad, eficacia y eficiencia de las áreas de administración y nivel operativo.	Romero (2019) establece que las dimensiones del control interno fueron planteadas y validadas a través del modelo "COSO"	Ambientes de control	- Valores éticos - Compromiso de funciones - Estructura orgánica	Del 1 al 10	Totalmente de acuerdo De acuerdo Indeciso En desacuerdo En total desacuerdo	Ordinal					
			Evaluación de riesgos	- Nivel de responsabilidad - Identificación de riesgos y objetivos	Del 11 al 13							
			Actividades de control	- Manual de procedimientos - Normas de control interno	Del 14 al 20							
			Información y comunicación	- Motivación - Capacitaciones - Remuneraciones - Liderazgo	Del 21 al 23							
				Supervisión	- Medidas correctivas - Monitoreo			Del 24 al 26				
			Gestión administrativa	Anzola (2010) define que son las actividades que están debidamente encaminadas para cumplir con un objetivo en particular, direccionando los objetivos y metas que se deben cumplir en las organizaciones a través de los trabajadores.	Escareño, Cervantes & Muñoz (2021) desarrollan un constructo que establece las dimensiones de la gestión administrativa a son la planeación, organización, dirección y control			Planeación	- Conocimiento de actividades - Identificación de la planeación - Análisis de los recursos	Del 1 al 8	Totalmente de acuerdo De acuerdo Indeciso En desacuerdo En total desacuerdo	Ordinal
								Organización	- División de trabajo - Jerarquía - Departamentalización - Coordinación	Del 9 al 17		
								Dirección	- Motivación - Capacitaciones - Remuneraciones - Liderazgo	Del 18 al 26		
								Control	- Medidas correctivas - Monitoreo	Del 27 al 29		

*Nota.* Operacionalización de variables de estudio, según Vega de la Cruz et al. (2017) y Escareño, Cervantes & Muñoz (2021)

### **3.3. Limitaciones/Alcances de la investigación**

#### **3.3.1. Alcances**

La información proporcionada contribuirá a la toma de decisión del personal directivo que asume la responsabilidad de una empresa, considerando que los esfuerzos y planes estratégicos de La Genovesa SAC tienen un objeto social que garantiza la continuidad de sus operaciones a largo plazo.

#### **3.3.2. Limitaciones**

Las limitaciones según el orden de prioridad son:

- Restricción de tiempo: Los empleados cuentan con horarios laborales estrictos, controlados por horas de trabajo, lo que complica su disponibilidad para participar en la investigación.
- Horarios irregulares o rotativos: El personal laboral tiene turnos de trabajo que varían, lo que dificulta la programación de reuniones y actividades para recolectar información en un único momento conveniente.
- Dificultad en el acceso a recursos tecnológicos en horarios de trabajo, generando una complicación que puede involucrar la participación del trabajador para el llenado del cuestionario vía web.

### **3.4. Tipos y nivel de investigación**

#### **3.4.1. Tipo de investigación**

La investigación es de tipo básica o pura, puesto que tiene como principal propósito la generación y producción de un nuevo conocimiento en base a una teoría científica, según Hernández et al. (2018). Considerando que tiene un amplio espectro y desarrollo del mercado teórico con distintos autores que brindan información al respecto y aportan con su conocimiento científico.

#### **3.4.2. Nivel de investigación**

La investigación es de nivel relacional considerando que ambas variables están asociadas a través de un comportamiento predecible que se representará a través de la muestra. Tal como establece Hernández et al. (2018) este tipo de nivel de investigación busca calcular y medir la asociatividad entre ambos conceptos propios de cada variable según el contexto donde se analice.

### **3.5. Caracterización o tipo del diseño de investigación**

El diseño de investigación adoptado es de naturaleza no experimental y de corte transversal. Esto implica que no se realizarán manipulaciones intencionales de las variables durante el período de estudio, y se aplicará el instrumento de medición en un único momento para evaluar cada una de las variables de estudio.

## **3.6. Población y muestra de estudio**

### **3.6.1. Población**

Hernández (2018) se describe este concepto como una combinación de múltiples estados que se entrelazan con un conjunto de determinaciones.

La población está conformada por 52 colaboradores o empleados directos que desempeñan sus funciones cotidianas por la empresa La Genovesa SAC.

### **3.6.2. Muestra**

Hernández (2018) menciona que es una representación colectiva de actividades por realizar para enfocarse en la transmisión de características específicas en todo un universo, tomando en cuenta la perspectiva de una pequeña parte de la población en estudio.

El muestreo es censal considerando que corresponde al total del personal contratado que desempeña sus funciones en la empresa La Genovesa SAC, región de Tacna, 2023.

## **3.7. Técnica e instrumento de investigación**

### **3.7.1. Técnica de recolección de datos**

En la investigación, se empleará información y datos recopilados de fuentes primarias, siguiendo la metodología propuesta y explicada por Fidiás Arias (2012). La técnica seleccionada para la recolección de datos será la encuesta, ya que permitirá obtener información de una muestra representativa

de individuos de manera eficiente, minimizando la inversión de recursos innecesarios.

### **3.7.2. Instrumento para la recolección de datos**

Para recopilar información, se empleará el cuestionario como instrumento principal en este estudio. El cuestionario estará compuesto por preguntas cerradas y abiertas que estarán basadas en la Escala de Likert. Este enfoque se selecciona debido a que permite medir de manera más efectiva el sistema de control interno y la gestión administrativa de la empresa La Genovesa SAC en el año 2023. Además, el cuestionario se desarrollará en concordancia con la teoría utilizada para la investigación, asegurando así una mayor coherencia en la medición.

### **3.8. Tratamiento de datos**

Para analizar la información recolectada, se emplearon técnicas y herramientas estadísticas descriptivas e inferenciales. Estas incluyen el uso de figuras y tablas estadísticas. Además, se utilizaron cuadros y gráficos detallados como parte del análisis estadístico para facilitar la interpretación de los resultados y brindar una mayor claridad a los objetivos de la investigación.

En particular, se calculó el coeficiente de correlación Rho de Spearman para determinar el grado de relación entre las variables y sus respectivas dimensiones. Para el procesamiento de los datos, se utilizaron los programas Excel 2013 y SPSS 25.0. Estas herramientas permitirán realizar los cálculos necesarios y generar los análisis estadísticos requeridos para este estudio.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1. Análisis descriptivo

Se llevó a cabo un análisis estadístico descriptivo de los resultados obtenidos, dicho análisis implicó la recopilación y organización de datos.

##### 4.1.1. Resultados de la variable sistema de control interno y dimensiones

**Tabla 2**

*Dimensión Ambientes de control*

		<b>Ambientes de control</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	1.9	1.9	1.9
	Medio	33	63.5	63.5	65.4
	Alto	18	34.6	34.6	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

*Nota.* Resultados procesados en SPSS Statistics v.25.

En la tabla 2 los resultados indican que el 1.9% de los trabajadores consideraron que el ambiente de control era bajo, el 63.5% opinó que era medio y el 34.6% lo calificó como alto. Sugiriendo que la mayoría de los trabajadores perciben que el ambiente de control se sitúa en un nivel medio, seguido por un porcentaje que lo considera alto, mientras que una minoría lo percibe como bajo. Destacando que los porcentajes válidos y acumulados indican que el 65.4% de las respuestas caen en los niveles medio y alto.

**Tabla 3***Dimensión Ambientes de control (por preguntas)*

		Recuento	%
Conoce los objetivos de trabajo de la entidad, la visión y la misión	Totalmente en desacuerdo	3	6%
	En desacuerdo	6	12%
	Indeciso	17	33%
	De acuerdo	6	12%
	Totalmente de acuerdo	20	38%
	Subtotal	52	100%
Su plan de trabajo es revisado, aprobado y controlado por el jefe inmediato superior de la unidad organizativa.	Totalmente en desacuerdo	7	13%
	En desacuerdo	13	25%
	Indeciso	25	48%
	De acuerdo	5	10%
	Totalmente de acuerdo	2	4%
	Subtotal	52	100%
Conoce los valores que constan en el código de ética de la organización	Totalmente en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	17	33%
	Indeciso	11	21%
	De acuerdo	10	19%
	Totalmente de acuerdo	14	27%
	Subtotal	52	100%
En su entorno laboral, las relaciones se basan en la honestidad y la equidad	Totalmente en desacuerdo	12	23%
	En desacuerdo	10	19%
	Indeciso	19	37%
	De acuerdo	7	13%
	Totalmente de acuerdo	4	8%
	Subtotal	52	100%
La mayoría cumple el reglamento disciplinario interno	Totalmente en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	17	33%
	Indeciso	12	23%
	De acuerdo	12	23%
	Totalmente de acuerdo	11	21%
	Subtotal	52	100%
En este punto, se analiza el conocimiento y las habilidades del personal para desempeñar adecuadamente los trabajos	Totalmente en desacuerdo	10	19%
	En desacuerdo	18	35%
	Indeciso	12	23%
	De acuerdo	4	8%
	Totalmente de acuerdo	8	15%
	Subtotal	52	100%
	Totalmente en desacuerdo	15	29%

Su jefe inmediato lo ha ayudado a superarse	En desacuerdo	7	13%
	Indeciso	22	42%
	De acuerdo	4	8%
	Totalmente de acuerdo	4	8%
	Subtotal	52	100%
Los directivos en general saben lo que hacen y cumplen con sus funciones de un modo adecuado	Totalmente en desacuerdo	14	27%
	En desacuerdo	12	23%
	Indeciso	12	23%
	De acuerdo	4	8%
	Totalmente de acuerdo	10	19%
Subtotal	52	100%	
Los jefes son receptivos a las ideas de los trabajadores	Totalmente en desacuerdo	14	27%
	En desacuerdo	10	19%
	Indeciso	14	27%
	De acuerdo	10	19%
	Totalmente de acuerdo	4	8%
Subtotal	52	100%	
Se aplican adecuadamente las políticas y procedimientos idóneos para la vinculación, el entrenamiento, la promoción y la compensación de los empleados	Totalmente en desacuerdo	8	15%
	En desacuerdo	16	31%
	Indeciso	15	29%
	De acuerdo	4	8%
	Totalmente de acuerdo	9	17%
Subtotal	52	100%	

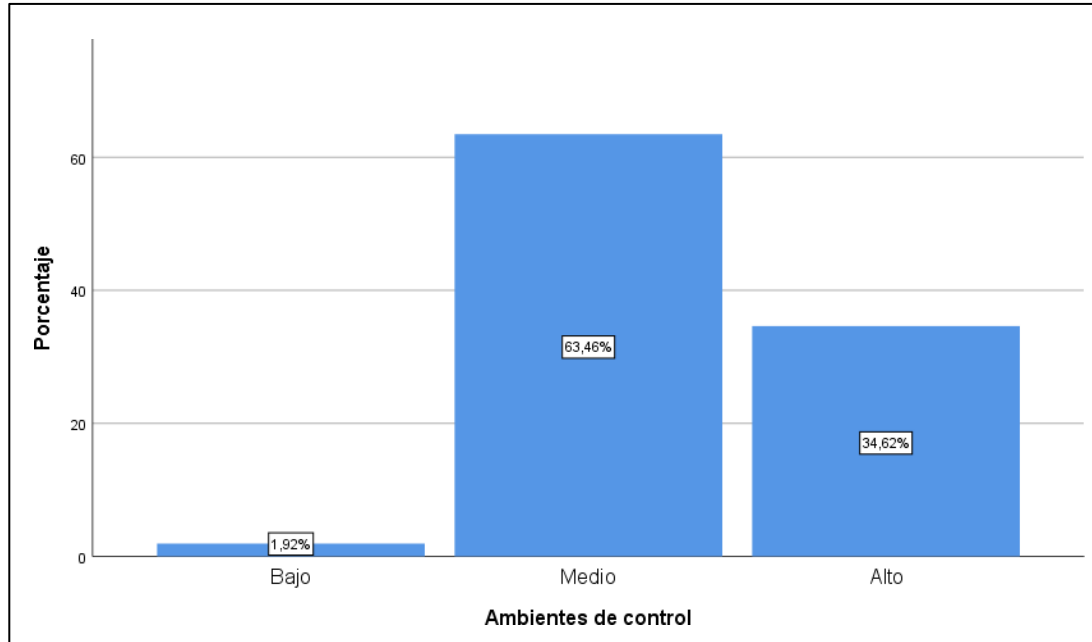
*Nota.* Resultados procesados en SPSS Statistics v.25.

En la tabla 3 se observa que una parte significativa de los trabajadores (71%) están en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con la afirmación de que conocen los objetivos de trabajo, la visión y la misión de la entidad, lo que sugiere una posible falta de comunicación o claridad en estos aspectos por parte de la empresa.

Además, la mayoría de los trabajadores (73%) muestran cierta indecisión o desacuerdo con respecto al hecho de que su plan de trabajo sea revisado, aprobado y controlado por su jefe inmediato, lo que plantea preocupaciones sobre la supervisión y el apoyo directo recibido en sus tareas.

## Figura 1

### Niveles de Ambientes de control



*Nota.* Resultados procesados en SPSS Statistics v.25.

En la figura 1 se observa que la mayoría de los trabajadores perciben el ambiente de control como medio, con aproximadamente dos tercios de los trabajadores (63.5%) calificándolo de esta manera. A continuación, un poco más de un tercio de los trabajadores (34.6%) lo perciben como alto. Por otro lado, una pequeña fracción de los trabajadores (1.9%) lo consideran bajo.

A través del análisis visual se resalta la prevalencia de la percepción de un ambiente de control al menos medio entre los trabajadores encuestados, lo que sugiere una evaluación generalmente positiva de las prácticas de control dentro de la empresa La Genovesa.

**Tabla 4***Dimensión Evaluación de riesgos*

		<b>Evaluación de riesgos</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	9.6	9.6	9.6
	Medio	28	53.8	53.8	63.5
	Alto	19	36.5	36.5	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

*Nota.* Resultados procesados en SPSS Statistics v.25.

El 9.6% de los trabajadores evaluaron los riesgos como bajos, mientras que el 53.8% los consideraron de nivel medio y el 36.5% los calificaron como altos. Esto indica que la mayoría de los trabajadores perciben los riesgos en un nivel medio o alto. Además, el 63.5% de los trabajadores evaluaron los riesgos como nivel medio o superior, lo que sugiere una percepción generalizada de que existen riesgos significativos en el entorno laboral.

**Tabla 5***Dimensión Evaluación de riesgos (por preguntas)*

		Recuento	%
Se conoce el mecanismo apropiado para identificar los riesgos internos y externos	Totalmente en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	0	0%
	Indeciso	16	31%
	De acuerdo	15	29%
	Totalmente de acuerdo	21	40%
	Subtotal	52	100%
Se determina que objetivos de control son adecuados ante la identificación de un riesgo	Totalmente en desacuerdo	14	27%
	En desacuerdo	11	21%
	Indeciso	12	23%
	De acuerdo	6	12%
	Totalmente de acuerdo	9	17%
	Subtotal	52	100%
Se discute el plan de prevención de riesgos sin limitaciones	Totalmente en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	0	0%
	Indeciso	19	37%
	De acuerdo	9	17%
	Totalmente de acuerdo	24	46%
	Subtotal	52	100%

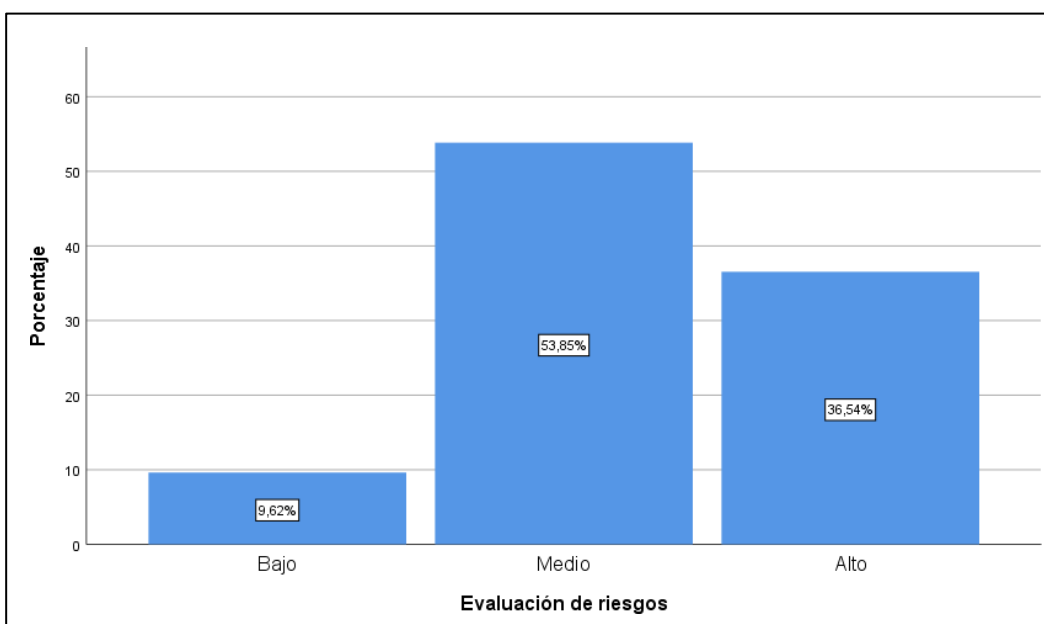
*Nota.* Resultados procesados en SPSS Statistics v.25.

En la tabla 5, se observa que la gran mayoría de los trabajadores (69%) están de acuerdo o totalmente de acuerdo en que conocen el mecanismo apropiado para identificar los riesgos internos y externos, lo que sugiere un nivel de conocimiento satisfactorio en esta área. Además, la mayoría de los trabajadores (67%) muestran acuerdo o total acuerdo en que se determinan objetivos de control adecuados ante la identificación de un riesgo, lo que indica una percepción positiva sobre la efectividad de los procedimientos de control.

Por último, una proporción considerable de los trabajadores (63%) están de acuerdo o totalmente de acuerdo en que se discute el plan de prevención de riesgos sin limitaciones, lo que sugiere un ambiente propicio para abordar y prevenir los riesgos de manera efectiva.

## Figura 2

### *Niveles de Evaluación de riesgos*



*Nota.* Resultados procesados en SPSS Statistics v.25.

Según la figura 2, el 9.6% considera los riesgos como bajos, el 53.8% los percibe como de nivel medio y el 36.5% los califica como altos.

Se indica que la mayoría de los trabajadores perciben los riesgos como de nivel medio o alto en el entorno laboral. Siendo importante destacar que el 63.5% de los riesgos evaluados se encuentran en los niveles medio y alto, lo que subraya la percepción generalizada de la existencia de riesgos significativos en el ambiente laboral.

**Tabla 6**

*Dimensión Actividades de control*

		<b>Actividades de control</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	5.8	5.8	5.8
	Medio	38	73.1	73.1	78.8
	Alto	11	21.2	21.2	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

*Nota.* Resultados procesados en SPSS Statistics v.25.

La mayoría de los trabajadores (73.1%) consideran que las actividades de control son de nivel medio, seguido por el 21.2% que las perciben como altas. Solo un pequeño porcentaje (5.8%) las califica como bajas.

Los datos sugieren que la mayoría de los trabajadores ven las actividades de control como adecuadas, aunque con un margen para mejorar, ya que solo un pequeño porcentaje las considera altas. Es importante considerar estas percepciones para fortalecer y mejorar continuamente las prácticas de control en la empresa, asegurando así un entorno laboral más eficiente y seguro.

**Tabla 7***Dimensión Actividades de control (por preguntas)*

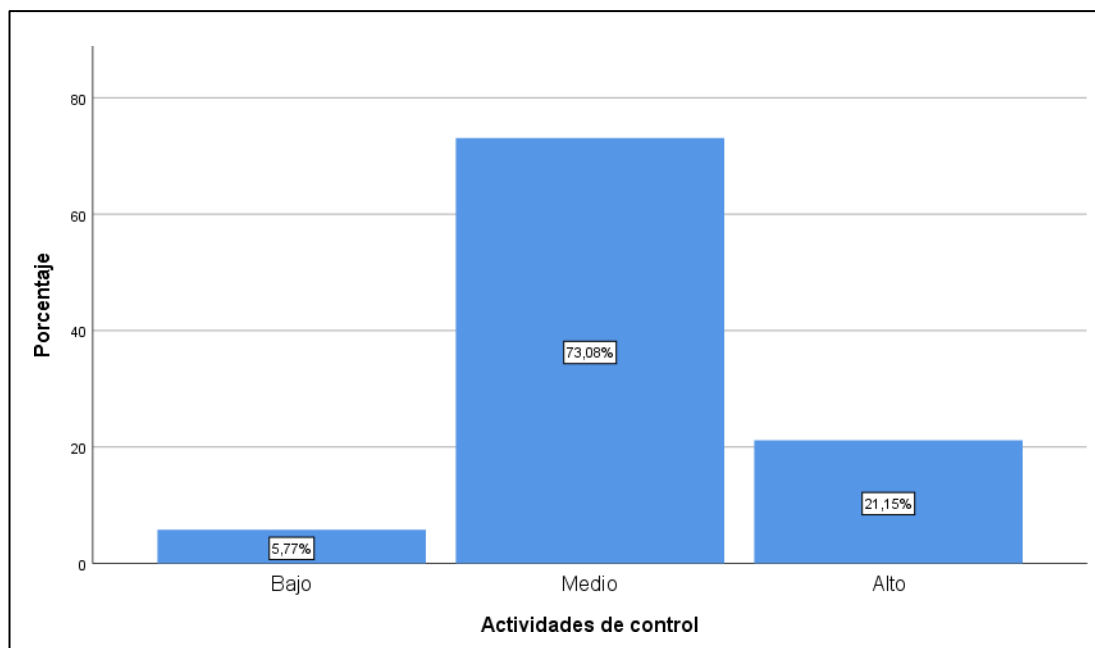
		Recuento	%
Hay confianza, cooperación y rotación entre las personas y áreas	Totalmente en desacuerdo	10	19%
	En desacuerdo	18	35%
	Indeciso	12	23%
	De acuerdo	4	8%
	Totalmente de acuerdo	8	15%
	Subtotal	52	100%
Una misma función tiene más de un responsable	Totalmente en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	0	0%
	Indeciso	22	42%
	De acuerdo	16	31%
	Totalmente de acuerdo	14	27%
	Subtotal	52	100%
Hay control del ahorro energético y de materiales	Totalmente en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	0	0%
	Indeciso	0	0%
	De acuerdo	25	48%
	Totalmente de acuerdo	27	52%
	Subtotal	52	100%
Se siente satisfecho por los indicadores de desempeño individual	Totalmente en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	0	0%
	Indeciso	17	33%
	De acuerdo	16	31%
	Totalmente de acuerdo	19	37%
	Subtotal	52	100%
Hay controles y conocimientos suficientes de los bienes y documentos	Totalmente en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	0	0%
	Indeciso	13	25%
	De acuerdo	22	42%
	Totalmente de acuerdo	17	33%
	Subtotal	52	100%
Están separadas y balanceadas las responsabilidades y tareas en el área de trabajo	Totalmente en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	0	0%
	Indeciso	20	38%
	De acuerdo	16	31%
	Totalmente de acuerdo	16	31%
	Subtotal	52	100%
Hace uso de las tecnologías de información y las comunicaciones	Totalmente en desacuerdo	13	25%
	En desacuerdo	15	29%
	Indeciso	13	25%
	De acuerdo	4	8%
	Totalmente de acuerdo	7	13%
	Subtotal	52	100%

*Nota.* Resultados procesados en SPSS Statistics v.25.

De acuerdo a la tabla 7, se destaca que existe una falta de confianza y cooperación entre personas y áreas, con más de la mitad de los trabajadores expresando desacuerdo en este aspecto.

Además, la distribución de responsabilidades y tareas en el área de trabajo genera indecisión entre los empleados, lo que señala la necesidad de revisar y equilibrar estas responsabilidades para mejorar la eficiencia y la colaboración en la organización.

**Figura 3**  
*Niveles de Actividades de Control*



*Nota.* Resultados procesados en SPSS Statistics v.25.

La mayoría de los trabajadores (73.1%) consideran que las actividades de control son de nivel medio, seguido por el 21.2% que las perciben como altas. Solo un pequeño porcentaje (5.8%) las califica como bajas.

Se sugiere que la mayoría de los trabajadores ven las actividades de control como adecuadas, aunque con un margen para mejorar, ya que solo un pequeño porcentaje las considera altas; siendo importante considerar estas percepciones para fortalecer y mejorar continuamente las prácticas de control en La Genovesa, asegurando así un entorno laboral más eficiente y seguro.

**Tabla 8**  
*Dimensión Información y comunicación*

Información y comunicación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	9.6	9.6	9.6
	Medio	28	53.8	53.8	63.5
	Alto	19	36.5	36.5	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

*Nota.* Resultados procesados en SPSS Statistics v.25.

En la tabla 8, la mayoría de los trabajadores (53.8%) consideran que el nivel de información y comunicación en la empresa es medio, seguido por el 36.5% que lo percibe como alto. Solo un pequeño porcentaje (9.6%) lo califica como bajo.

Se sugiere que la mayoría de los empleados ven el nivel de información y comunicación como aceptable, aunque con un porcentaje considerable que lo considera alto. Siendo importante considerar estas percepciones para fortalecer aún más la comunicación interna en la empresa, asegurando una fluidez óptima de información y una mejor colaboración entre los equipos.

**Tabla 9***Dimensión Información y comunicación (por preguntas)*

		Recuento	%
Se proporciona información adecuada, suficiente y oportuna al personal que la requiere	Totalmente en desacuerdo	9	17%
	En desacuerdo	11	21%
	Indeciso	24	46%
	De acuerdo	6	12%
	Totalmente de acuerdo	2	4%
	Subtotal	52	100%
Conoce el procedimiento de rendición de cuentas de los directivos	Totalmente en desacuerdo	16	31%
	En desacuerdo	5	10%
	Indeciso	18	35%
	De acuerdo	6	12%
	Totalmente de acuerdo	7	13%
	Subtotal	52	100%
Obtiene información completa y oportuna de los resultados de las auditorías	Totalmente en desacuerdo	4	8%
	En desacuerdo	18	35%
	Indeciso	20	38%
	De acuerdo	6	12%
	Totalmente de acuerdo	4	8%
	Subtotal	52	100%

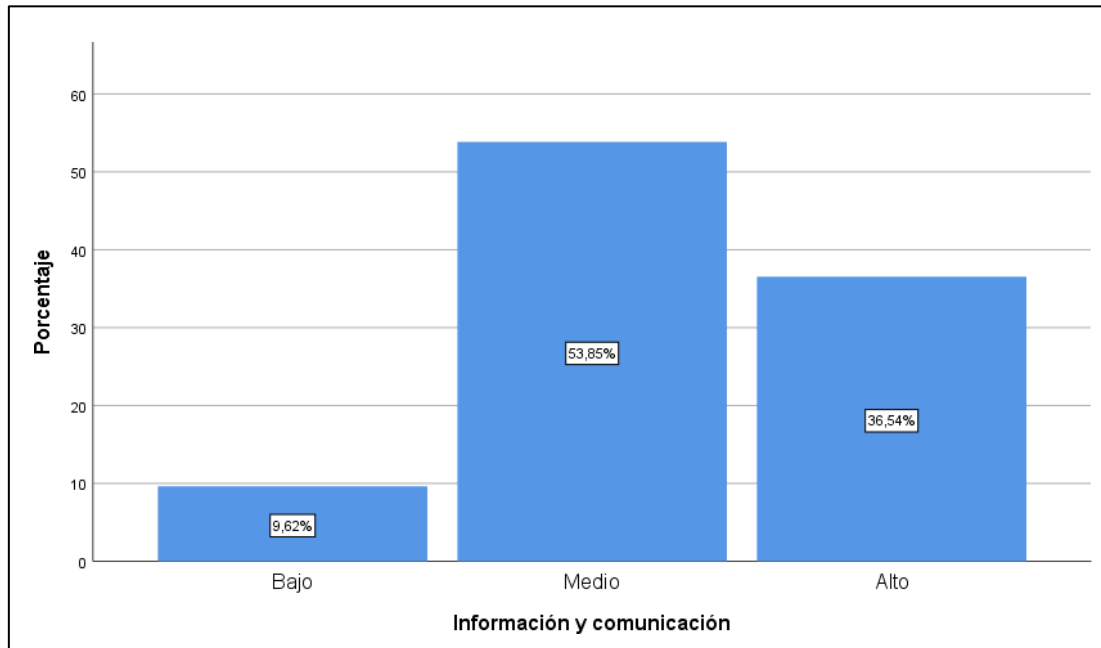
*Nota.* Resultados procesados en SPSS Statistics v.25.

En la tabla 9, la mayoría de los trabajadores muestran desacuerdo o indecisión respecto a la adecuación, suficiencia y oportunidad de la información proporcionada, así como el conocimiento sobre los procedimientos de rendición de cuentas de los directivos. Además, existe incertidumbre en cuanto a la obtención de información completa y oportuna sobre los resultados de las auditorías.

Dichos hallazgos subrayan la importancia de fortalecer los canales de comunicación interna y mejorar la transparencia en los procesos organizativos para promover un entorno laboral más informado y colaborativo.

**Figura 4**

*Niveles de Información y comunicación*



*Nota.* Resultados procesados en SPSS Statistics v.25.

La mayoría de los trabajadores (53.8%) consideran que el nivel de información y comunicación en la empresa es medio, seguido por el 36.5% que lo percibe como alto. Solo un pequeño porcentaje (9.6%) lo califica como bajo.

Se sugiere que la mayoría de los empleados ven el nivel de información y comunicación como aceptable, aunque con un porcentaje considerable que lo considera alto. Es importante considerar estas percepciones para fortalecer aún más la comunicación interna en la empresa, asegurando una fluidez óptima de información y una mejor colaboración entre los equipos.

**Tabla 10***Dimensión Supervisión*

		<b>Supervisión</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	1.9	1.9	1.9
	Medio	38	73.1	73.1	75.0
	Alto	13	25.0	25.0	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

*Nota.* Resultados procesados en SPSS Statistics v.25.

La mayoría de los trabajadores (73.1%) consideran que el nivel de supervisión en la empresa es medio, seguido por el 25% que lo percibe como alto. Solo un pequeño porcentaje (1.9%) lo califica como bajo.

Se sugiere que la mayoría de los trabajadores ven el nivel de supervisión como adecuado o alto, lo que indica una percepción generalmente positiva sobre la guía y el apoyo recibidos en sus funciones.

Sin embargo, es importante estar atentos a posibles áreas de mejora para garantizar una supervisión efectiva que promueva el rendimiento y el bienestar de los trabajadores de La Genovesa.

**Tabla 11***Dimensión Supervisión (por preguntas)*

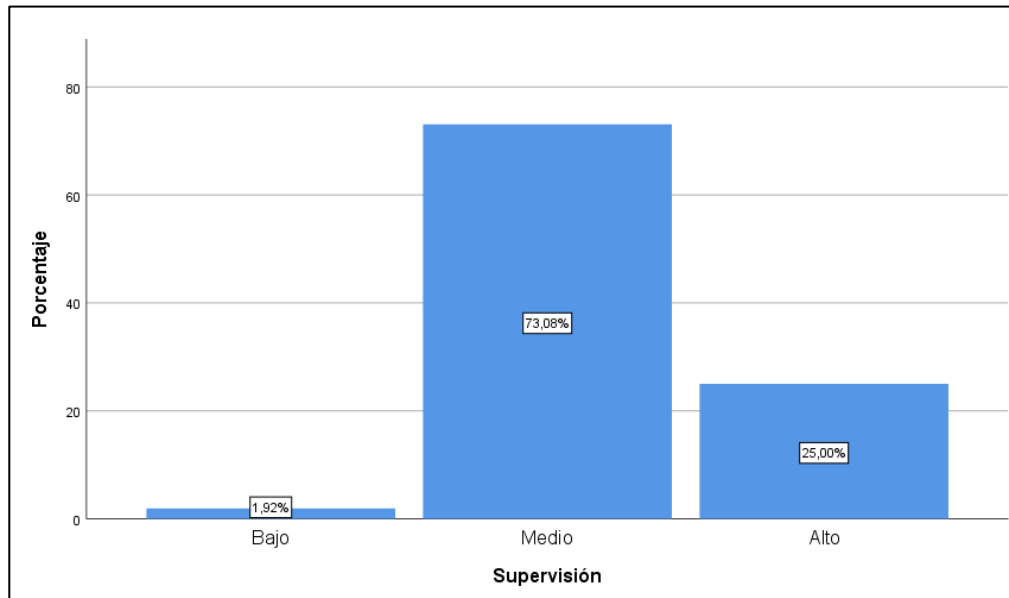
		Recuento	%
El funcionamiento del órgano de justicia laboral de base es adecuado	Totalmente en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	0	0%
	Indeciso	19	37%
	De acuerdo	15	29%
	Totalmente de acuerdo	18	35%
Subtotal		52	100%
Conoce a los miembros del Comité de Prevención y Control	Totalmente en desacuerdo	9	17%
	En desacuerdo	16	31%
	Indeciso	15	29%
	De acuerdo	5	10%
	Totalmente de acuerdo	7	13%
Subtotal		52	100%
Han sido creados mecanismos idóneos para la captura de las deficiencias de control interno que es posible identificar, así como información suficiente en torno a ellas	Totalmente en desacuerdo	11	21%
	En desacuerdo	14	27%
	Indeciso	15	29%
	De acuerdo	6	12%
	Totalmente de acuerdo	6	12%
Subtotal		52	100%

*Nota.* Resultados procesados en SPSS Statistics v.25.

En la tabla 11, se destaca una percepción mayormente positiva respecto al funcionamiento del órgano de justicia laboral de base, aunque existe cierta indecisión. Sin embargo, hay una falta de familiaridad con los miembros del Comité de Prevención y Control, lo que sugiere la necesidad de mejorar la comunicación interna.

Además, las opiniones son diversas en cuanto a la existencia de mecanismos adecuados para capturar deficiencias de control interno, destacando la importancia de abordar estas percepciones para fortalecer la efectividad y transparencia de los procesos internos en La Genovesa.

**Figura 5**  
*Niveles de Supervisión*



*Nota.* Resultados procesados en SPSS Statistics v.25

En la figura 5 se muestra una columna alta para el nivel de supervisión medio (73.1%), seguida por una columna más corta para el nivel de supervisión alto (25%), y una columna muy corta para el nivel de supervisión bajo (1.9%). Esto reflejaría la distribución de las respuestas de los trabajadores en relación con la supervisión.

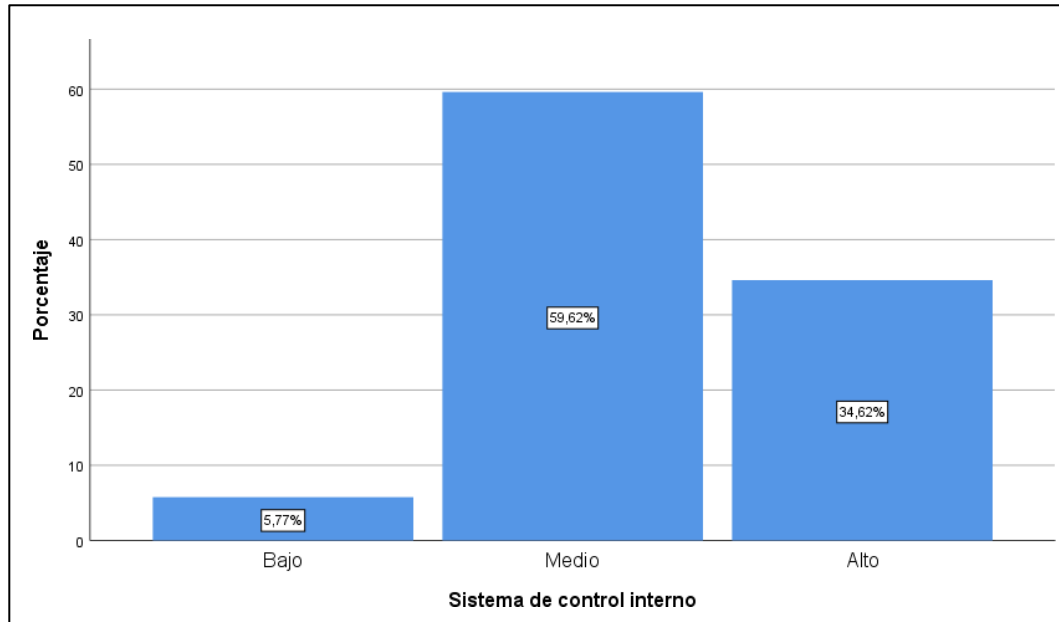
**Tabla 12**  
*Variable Sistema de Control Interno*

<b>Sistema de Control Interno</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	5.8	5.8	5.8
	Medio	31	59.6	59.6	65.4
	Alto	18	34.6	34.6	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

*Nota.* Resultados procesados en SPSS Statistics v.25.

**Figura 6**

*Niveles de Sistema de Control Interno*



*Nota.* Resultados procesados en SPSS Statistics v.25.

En la figura 6, la mayoría de los trabajadores (59.6%) consideran que el sistema de control interno de la empresa es de nivel medio, seguido por el 34.6% que lo percibe como alto. Solo un pequeño porcentaje (5.8%) lo califica como bajo. Se sugiere que la mayoría de los empleados ven el sistema de control interno como adecuado o alto, lo que indica una percepción generalmente positiva sobre la efectividad del sistema en la empresa.

Una representación gráfica de estos datos podría mostrar una columna alta para el nivel de control interno medio (59.6%), seguida por una columna más corta para el nivel de control interno alto (34.6%), y una columna muy corta para el nivel de control interno bajo (5.8%). Por tanto, se reflejaría la distribución de las respuestas de los trabajadores en relación con el sistema de control interno.

#### 4.1.2. Resultados de la variable gestión administrativa y dimensiones

**Tabla 13**

*Dimensión Planeación*

		Planeación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	1.9	1.9	1.9
	Medio	36	69.2	69.2	71.2
	Alto	15	28.8	28.8	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

*Nota.* Resultados procesados en SPSS Statistics v.25.

La mayoría de los trabajadores (69.2%) consideran que el nivel de planeación en la empresa es medio, seguido por el 28.8% que lo percibe como alto. Solo un pequeño porcentaje (1.9%) lo califica como bajo.

Por tanto, se sugiere que la mayoría de los empleados ven el nivel de planeación como adecuado o alto, lo que indica una percepción generalmente positiva sobre la calidad de la planificación en la empresa.

Una representación gráfica de estos datos podría mostrar una columna alta para el nivel de planeación medio (69.2%), seguida por una columna más corta para el nivel de planeación alto (28.8%), y una columna muy corta para el nivel de planeación bajo (1.9%).

**Tabla 14***Dimensión Planeación (por preguntas)*

		Recuento	%
¿Considera usted que la empresa es clara en asignar actividades?	Totalmente en desacuerdo	11	21%
	En desacuerdo	9	17%
	De acuerdo	18	35%
	Muy de acuerdo	9	17%
	Totalmente de acuerdo	5	10%
	Subtotal	52	100%
¿Usted sabe el propósito de sus actividades cuando se las destinan?	Totalmente en desacuerdo	13	25%
	En desacuerdo	14	27%
	De acuerdo	17	33%
	Muy de acuerdo	4	8%
	Totalmente de acuerdo	4	8%
	Subtotal	52	100%
¿Conoce cuando debe de realizar la actividad cuando se la señalan?	Totalmente en desacuerdo	10	19%
	En desacuerdo	18	35%
	De acuerdo	12	23%
	Muy de acuerdo	4	8%
	Totalmente de acuerdo	8	15%
	Subtotal	52	100%
¿Con frecuencia tiene claro quién debe realizar ciertas labores?	Totalmente en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	0	0%
	De acuerdo	22	42%
	Muy de acuerdo	16	31%
	Totalmente de acuerdo	14	27%
	Subtotal	52	100%
¿Sabe usted como se deben de realizar las actividades cuando se le asignan?	Totalmente en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	0	0%
	De acuerdo	0	0%
	Muy de acuerdo	25	48%
	Totalmente de acuerdo	27	52%
	Subtotal	52	100%
¿Conoce los objetivos de la institución?	Totalmente en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	0	0%
	De acuerdo	17	33%
	Muy de acuerdo	16	31%
	Totalmente de acuerdo	19	37%

	Subtotal	52	100%
¿Considera usted que la institución realiza una correcta planeación sobre sus actividades?	Totalmente en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	0	0%
	De acuerdo	13	25%
	Muy de acuerdo	22	42%
	Totalmente de acuerdo	17	33%
	Subtotal	52	100%
¿La institución le otorga todas las herramientas para usted pueda realizar su trabajo?	Totalmente en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	0	0%
	De acuerdo	20	38%
	Muy de acuerdo	16	31%
	Totalmente de acuerdo	16	31%
	Subtotal	52	100%

*Nota.* Resultados procesados en SPSS Statistics v.25.

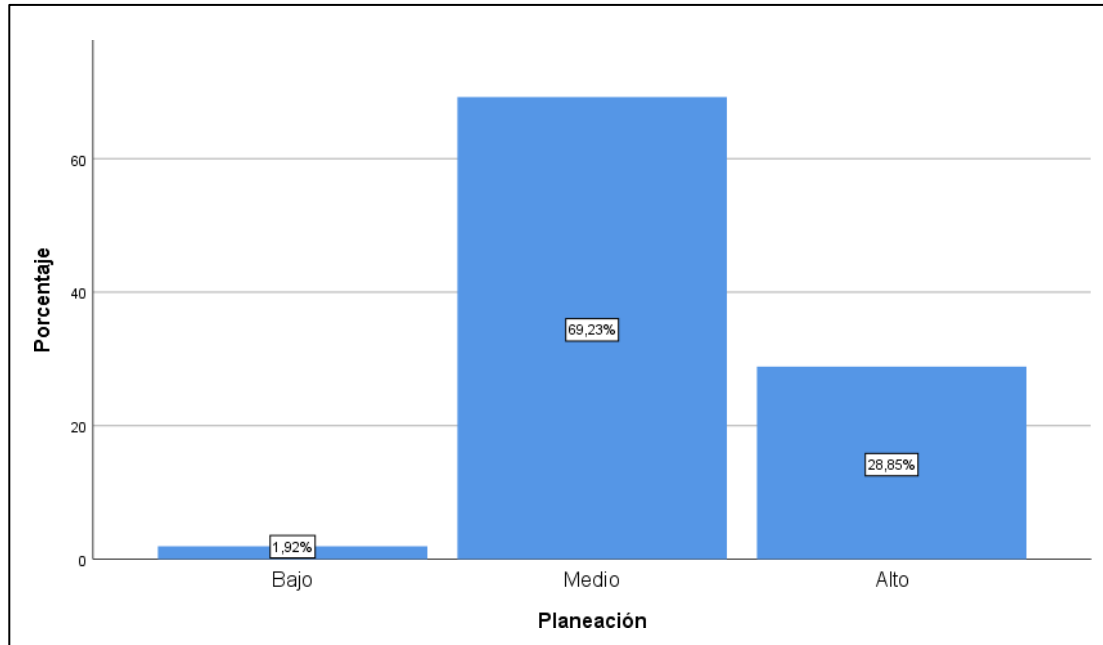
En la tabla 14, la mayoría de los trabajadores están de acuerdo en que la empresa es clara al asignar tareas, conocen el propósito de sus actividades y tienen claridad sobre quién debe realizar ciertas labores.

Además, la mayoría afirma conocer cómo deben realizarse las actividades y está al tanto de los objetivos de la institución. Asimismo, una proporción significativa considera que la empresa realiza una correcta planificación y proporciona todas las herramientas necesarias para realizar el trabajo.

Se sugiere una base sólida en la gestión organizativa, pero también destacan la importancia de mantener y mejorar la comunicación y la planificación para garantizar la eficacia y el bienestar en el entorno laboral.

## Figura 7

### Niveles de Planeación



*Nota.* Resultados procesados en SPSS Statistics v.25.

En la figura 7, se muestran tres barras correspondientes a los niveles de planeación: bajo, medio y alto. La barra más alta representaría el porcentaje de trabajadores que consideran que la planeación es de nivel medio (69.2%), seguida por la barra correspondiente al nivel alto (28.8%), y finalmente una barra muy corta para el nivel bajo (1.9%).

Por tanto, se refleja la distribución de las respuestas de los trabajadores en relación con la planeación en la empresa.

**Tabla 15***Dimensión Organización*

		<b>Organización</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	1.9	1.9	1.9
	Medio	9	17.3	17.3	19.2
	Alto	42	80.8	80.8	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

*Nota.* Resultados procesados en SPSS Statistics v.25.

La mayoría de los trabajadores (80.8%) consideran que el nivel de organización en la empresa es alto, seguido por el 17.3% que lo percibe como medio. Solo un pequeño porcentaje (1.9%) lo califica como bajo.

Se demuestra que la mayoría de los trabajadores ven el nivel de organización como adecuado o alto, lo que indica una percepción generalmente positiva sobre la efectividad y eficiencia en la organización La Genovesa.

**Tabla 16***Dimensión Organización (por preguntas)*

		Recuento	%
¿Considera usted que el organigrama de su institución está bien estructurado?	Totalmente en desacuerdo	4	8%
	En desacuerdo	18	35%
	De acuerdo	20	38%
	Muy de acuerdo	6	12%
	Totalmente de acuerdo	4	8%
	Subtotal	52	100%
¿Usted cree que están bien definidas los niveles jerárquicos de su institución?	Totalmente en desacuerdo	4	8%
	En desacuerdo	3	6%
	De acuerdo	15	29%
	Muy de acuerdo	17	33%
	Totalmente de acuerdo	13	25%
	Subtotal	52	100%
¿Para usted sería esencial tener un organigrama bien definido?	Totalmente en desacuerdo	1	2%
	En desacuerdo	5	10%
	De acuerdo	13	25%
	Muy de acuerdo	18	35%
	Totalmente de acuerdo	15	29%
	Subtotal	52	100%
¿Considera que sus actividades laborales están definidas correctamente?	Totalmente en desacuerdo	2	4%
	En desacuerdo	5	10%
	De acuerdo	17	33%
	Muy de acuerdo	12	23%
	Totalmente de acuerdo	16	31%
	Subtotal	52	100%
¿Considera que la división de su trabajo esta adecuada a su puesto?	Totalmente en desacuerdo	4	8%
	En desacuerdo	5	10%
	De acuerdo	15	29%
	Muy de acuerdo	12	23%
	Totalmente de acuerdo	16	31%
	Subtotal	52	100%
¿Buscan los mismos objetivos en su departamento?	Totalmente en desacuerdo	1	2%
	En desacuerdo	6	12%
	De acuerdo	12	23%
	Muy de acuerdo	21	40%
	Totalmente de acuerdo	12	23%
	Subtotal	52	100%

¿Tiene una buena coordinación entre sus compañeros de trabajo dentro de su departamento?	Totalmente en desacuerdo	4	8%
	En desacuerdo	3	6%
	De acuerdo	18	35%
	Muy de acuerdo	12	23%
	Totalmente de acuerdo	15	29%
	Subtotal	52	100%
¿Existe coordinación entre su área de trabajo y los otros departamentos?	Totalmente en desacuerdo	2	4%
	En desacuerdo	5	10%
	De acuerdo	14	27%
	Muy de acuerdo	12	23%
	Totalmente de acuerdo	19	37%
	Subtotal	52	100%
¿Se tiene una buena coordinación entre usted y su jefe directo?	Totalmente en desacuerdo	1	2%
	En desacuerdo	5	10%
	De acuerdo	16	31%
	Muy de acuerdo	16	31%
	Totalmente de acuerdo	14	27%
	Subtotal	52	100%

*Nota.* Resultados procesados en SPSS Statistics v.25.

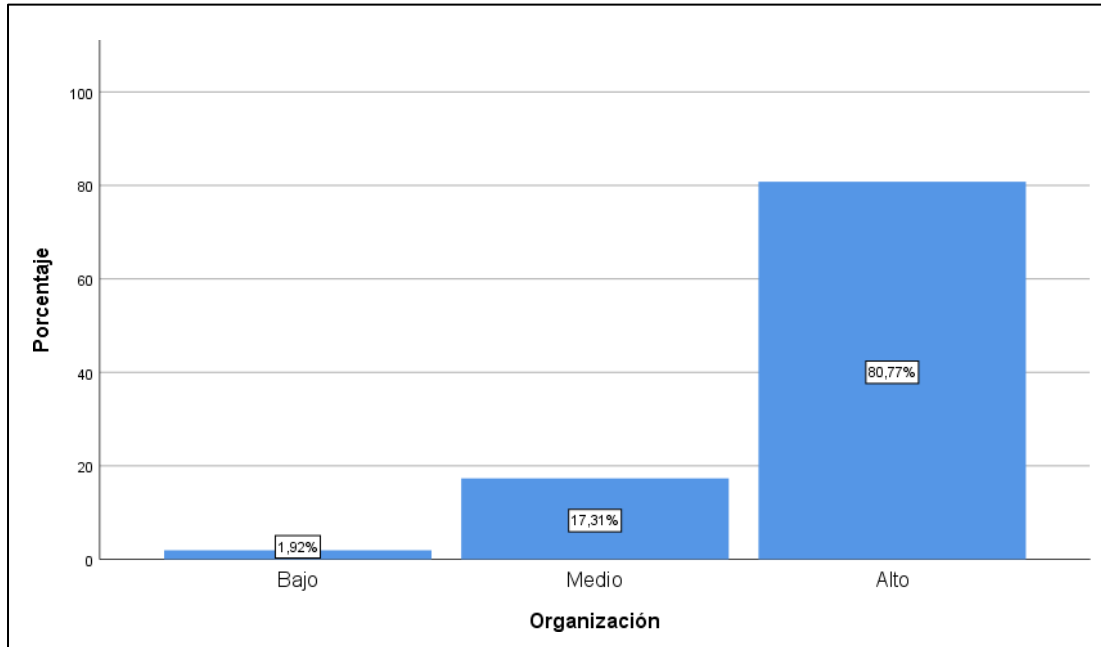
En la tabla 16, se destaca una cierta disparidad de opiniones. Aproximadamente la mitad de los trabajadores considera que el organigrama está bien estructurado y los niveles jerárquicos están bien definidos, mientras que la mayoría cree esencial tener un organigrama definido.

Además, la mayoría percibe una buena coordinación tanto dentro de sus departamentos como entre áreas de trabajo y otros departamentos, así como con su jefe directo.

No obstante, también resalta la necesidad de mejorar la claridad en la definición de actividades laborales y la comunicación interdepartamental para asegurar una mayor eficiencia y efectividad organizativa.

## Figura 8

### *Niveles de Organización*



*Nota.* Resultados procesados en SPSS Statistics v.25.

En la figura 8, se muestran tres barras correspondientes a los niveles de organización: bajo, medio y alto. La barra más alta representaría el porcentaje de trabajadores que consideran que la organización es de nivel alto (80.8%), seguida por la barra correspondiente al nivel medio (17.3%), y finalmente una barra muy corta para el nivel bajo (1.9%).

Por tanto, se demuestra la distribución de las respuestas de los trabajadores en relación con la organización en La Genovesa.

**Tabla 17***Dimensión Dirección*

		<b>Dirección</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	1.9	1.9	1.9
	Medio	9	17.3	17.3	19.2
	Alto	42	80.8	80.8	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

*Nota.* Resultados procesados en SPSS Statistics v.25.

En la tabla 17, la mayoría de los trabajadores (80.8%) consideran que el nivel de dirección en la empresa es alto, seguido por el 17.3% que lo percibe como medio. Solo un pequeño porcentaje (1.9%) lo califica como bajo.

Se sugiere que la mayoría de los empleados ven el nivel de dirección como efectivo y adecuado, lo que indica una percepción generalmente positiva sobre el liderazgo y la toma de decisiones en La Genovesa.

**Tabla 18***Dimensión Dirección (por preguntas)*

		Recuento	%
¿Se siente motivado en el puesto de trabajo que desempeña?	Totalmente en desacuerdo	1	2%
	En desacuerdo	3	6%
	De acuerdo	19	37%
	Muy de acuerdo	11	21%
	Totalmente de acuerdo	18	35%
	Subtotal	52	100%
¿Considera que deben de mejorar las políticas motivaciones de la institución?	Totalmente en desacuerdo	2	4%
	En desacuerdo	3	6%
	De acuerdo	14	27%
	Muy de acuerdo	14	27%
	Totalmente de acuerdo	19	37%
	Subtotal	52	100%
¿Se le reconoce el desempeño de su trabajo?	Totalmente en desacuerdo	3	6%
	En desacuerdo	4	8%
	De acuerdo	18	35%
	Muy de acuerdo	15	29%
	Totalmente de acuerdo	12	23%
	Subtotal	52	100%
¿La empresa invierte en capacitaciones para que se desarrolle mejor?	Totalmente en desacuerdo	4	8%
	En desacuerdo	3	6%
	De acuerdo	17	33%
	Muy de acuerdo	15	29%
	Totalmente de acuerdo	13	25%
	Subtotal	52	100%
¿Considera usted que está bien remunerado?	Totalmente en desacuerdo	2	4%
	En desacuerdo	6	12%
	De acuerdo	18	35%
	Muy de acuerdo	16	31%
	Totalmente de acuerdo	10	19%
	Subtotal	52	100%
¿Usted considera que su jefe inmediato lo guía a sus objetivos?	Totalmente en desacuerdo	4	8%
	En desacuerdo	2	4%
	De acuerdo	21	40%
	Muy de acuerdo	13	25%
	Totalmente de acuerdo	12	23%
	Subtotal	52	100%

	Totalmente en desacuerdo	3	6%
¿Es bueno el nivel de decisión de su jefe inmediato?	En desacuerdo	5	10%
	De acuerdo	12	23%
	Muy de acuerdo	14	27%
	Totalmente de acuerdo	18	35%
	Subtotal	52	100%
	Totalmente en desacuerdo	3	6%
¿Mi jefe inmediato se preocupa por tener un buen ambiente laboral?	En desacuerdo	4	8%
	De acuerdo	16	31%
	Muy de acuerdo	16	31%
	Totalmente de acuerdo	13	25%
	Subtotal	52	100%
	Totalmente en desacuerdo	5	10%
¿Mi jefe inmediato tiene la capacidad de formar equipos?	En desacuerdo	2	4%
	De acuerdo	14	27%
	Muy de acuerdo	15	29%
	Totalmente de acuerdo	16	31%
	Subtotal	52	100%

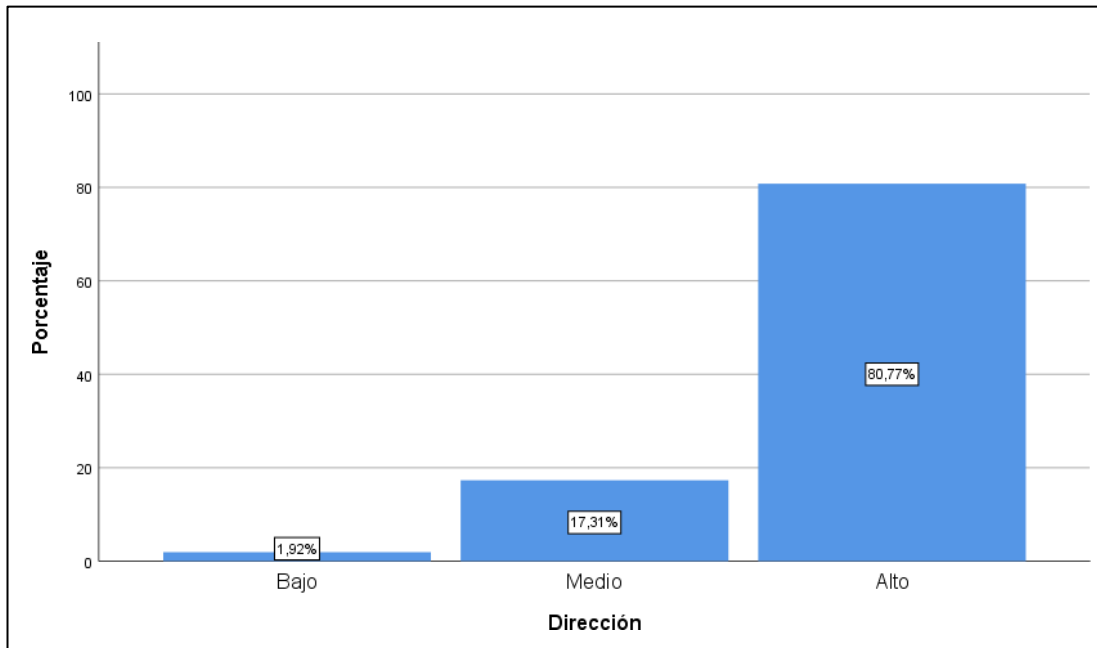
*Nota.* Resultados procesados en SPSS Statistics v.25.

En la tabla 17, se observa que la mitad de los trabajadores se sienten motivados en sus puestos de trabajo y consideran que se les reconoce su desempeño, aunque un porcentaje significativo señala que las políticas motivacionales deben mejorar. Además, la mayoría percibe que la empresa invierte en su desarrollo profesional y que sus jefes tienen la capacidad de guiarlos hacia sus objetivos y formar equipos.

Sin embargo, un número importante de trabajadores cree que sus jefes podrían mejorar en la preocupación por mantener un buen ambiente laboral. Dichos hallazgos sugieren la necesidad de una revisión de las políticas de motivación y liderazgo para promover un entorno laboral más satisfactorio y productivo.

**Figura 9**

*Niveles de Dirección*



*Nota.* Resultados procesados en SPSS Statistics v.25.

En la figura 9, se muestran tres barras correspondientes a los niveles de dirección: bajo, medio y alto. La barra más alta representaría el porcentaje de trabajadores que consideran que la dirección es de nivel alto (80.8%), seguida por la barra correspondiente al nivel medio (17.3%), y finalmente una barra muy corta para el nivel bajo (1.9%).

Por tanto, se reflejaría la distribución de las respuestas de los trabajadores en relación con la dirección en la empresa.

**Tabla 19***Dimensión Control*

		<b>Control</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	1.9	1.9	1.9
	Medio	11	21.2	21.2	23.1
	Alto	40	76.9	76.9	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

*Nota.* Resultados procesados en SPSS Statistics v.25.

La mayoría de los trabajadores (77%) considera que el nivel de control en la empresa es alto, mientras que una proporción menor (21%) lo percibe como medio. Solo un pequeño porcentaje (2%) lo califica como bajo.

Por tanto, se demuestra que la mayoría de los empleados tienen confianza en los sistemas de control implementados en la empresa, lo que puede ser indicativo de una estructura organizativa sólida y eficiente en términos de supervisión y seguimiento de las actividades laborales.

Sin embargo, sería importante realizar una revisión continua para garantizar que estos sistemas de control sigan siendo efectivos y se adapten a las necesidades cambiantes de La Genovesa.

**Tabla 20***Dimensión Control (por preguntas)*

		Recuento	%
¿Se encuentra satisfecho con los resultados obtenidos al terminar una actividad?	Totalmente en desacuerdo	1	2%
	En desacuerdo	5	10%
	Indeciso	15	29%
	De acuerdo	16	31%
	Totalmente de acuerdo	15	29%
Subtotal		52	100%
¿Con frecuencia se le da seguimiento a un problema hasta resolverlo?	Totalmente en desacuerdo	2	4%
	En desacuerdo	6	12%
	Indeciso	18	35%
	De acuerdo	16	31%
	Totalmente de acuerdo	10	19%
Subtotal		52	100%
¿Usted considera que tiene autonomía al desarrollar sus actividades laborales?	Totalmente en desacuerdo	5	10%
	En desacuerdo	2	4%
	Indeciso	20	38%
	De acuerdo	11	21%
	Totalmente de acuerdo	14	27%
Subtotal		52	100%

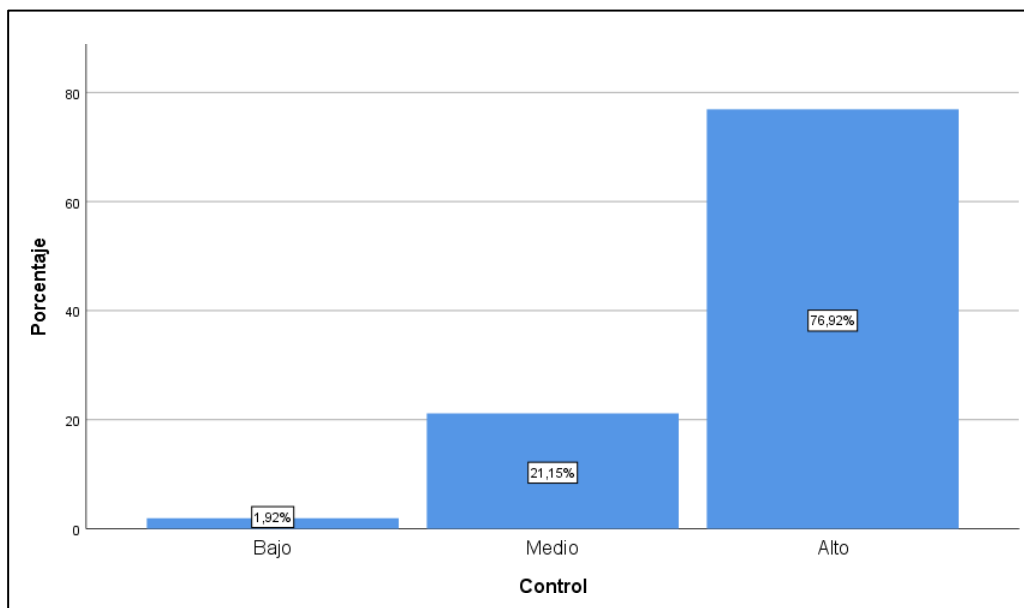
*Nota.* Resultados procesados en SPSS Statistics v.25.

Los datos muestran una diversidad de percepciones entre los trabajadores en relación con la satisfacción respecto a los resultados obtenidos al terminar una actividad, el seguimiento a los problemas hasta su resolución y la autonomía en el desarrollo de actividades laborales.

Si bien un porcentaje considerable de empleados se muestra de acuerdo o totalmente de acuerdo con estos aspectos, también existe una proporción significativa que se muestra indecisa o en desacuerdo.

Se sugiere que puede haber áreas de mejora en la comunicación, la supervisión y la delegación de responsabilidades dentro de la empresa, para garantizar un mayor grado de satisfacción y eficiencia en el desempeño.

**Figura 10**  
*Niveles de Control*



*Nota.* Resultados procesados en SPSS Statistics v.25.

En la figura 10, se analizan los datos de control, se ve que la mayoría de los trabajadores (aproximadamente el 77%) perciben un nivel de control alto en la empresa. Sugiriendo que existe un sistema de supervisión y seguimiento efectivo que les brinda confianza en el manejo de las actividades laborales.

Por otro lado, un pequeño porcentaje (alrededor del 21%) considera que el nivel de control es medio, mientras que solo una mínima parte (menos del 2%) lo califica como bajo. Puede indicar que la empresa puede estar

implementando adecuadamente sus sistemas de control para garantizar el cumplimiento de las tareas y objetivos organizacionales.

**Tabla 21**

*Variable Gestión Administrativa*

<b>Gestión Administrativa</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	1.9	1.9	1.9
	Medio	9	17.3	17.3	19.2
	Alto	42	80.8	80.8	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

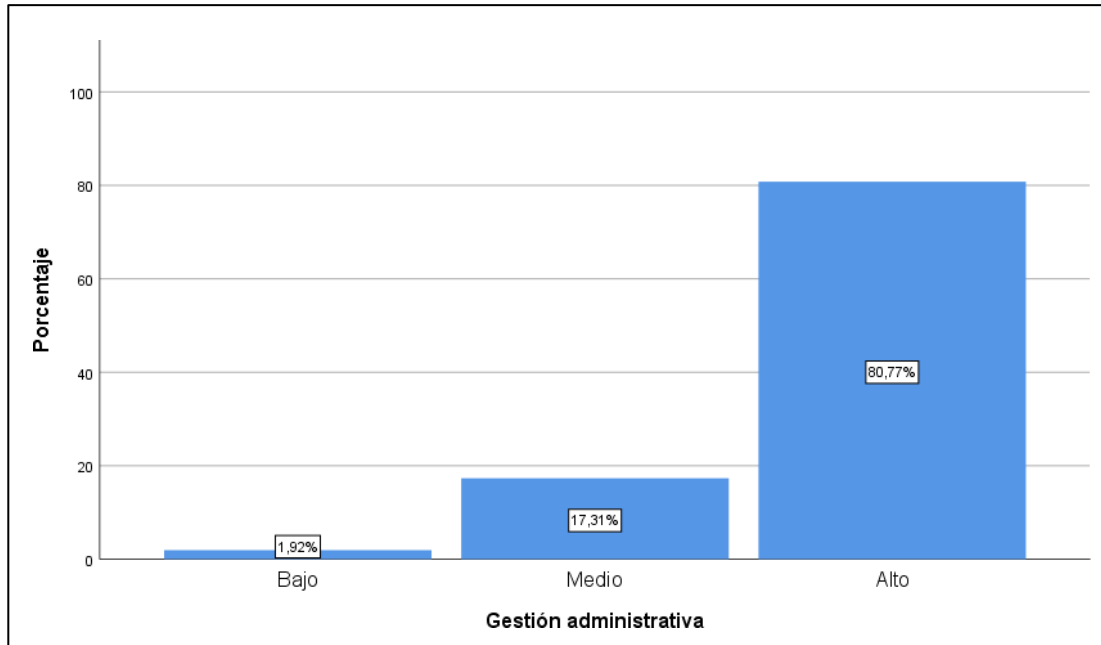
*Nota.* Resultados procesados en SPSS Statistics v.25.

La mayoría de los trabajadores (aproximadamente el 81%) perciben un nivel alto de eficacia en las prácticas administrativas de la empresa. Se indica que los procesos administrativos pueden estar bien establecidos y gestionados de manera efectiva para cumplir con las necesidades y objetivos organizacionales.

Solo un pequeño porcentaje (alrededor del 17%) considera que el nivel es medio, mientras que una mínima parte (menos del 2%) lo califica como bajo. Por tanto, en general, la empresa puede estar realizando un buen trabajo en la gestión de sus aspectos administrativos, pero aún podría haber áreas de mejora identificadas por aquellos que perciben un nivel medio.

**Figura 11**

*Niveles de Gestión Administrativa*



*Nota.* Resultados procesados en SPSS Statistics v.25.

En la figura 11, se muestra que la gran mayoría de los trabajadores (más del 80%) consideran que la gestión administrativa de la empresa es alta. Solo un pequeño porcentaje (menos del 2%) percibe un nivel bajo, mientras que un número moderado de empleados (alrededor del 17%) piensa que la gestión administrativa está en un nivel medio.

A través de este análisis sugiere que la mayoría de los trabajadores están satisfechos con la calidad de la gestión administrativa de la empresa.

## 4.2. Prueba de normalidad

Según las dimensiones:

a) De la variable: Sistema de control interno

Para la efectuación de la prueba de normalidad se plantea:

Ho: Los datos provienen de una distribución normal

Hi: Los datos no provienen de una distribución normal

SIG o p-valor > 0,05: Se acepta Ho

SIG o p-valor < 0,05: Se rechaza Ho

**Tabla 22**

*Prueba de normalidad de sistema de control interno y dimensiones*

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra							
		DIM_X1	DIM_X2	DIM_X3	DIM_X4	DIM_X5	X
N		52	52	52	52	52	52
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	28.9615	10.9038	25.6154	8.0769	9.3462	82.9038
	Desv. Desviación	7.65676	1.92262	3.18793	2.78544	2.40819	15.78813
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0.170	0.127	0.175	0.189	0.143	0.202
	Positivo	0.170	0.127	0.175	0.189	0.143	0.202
	Negativo	-0.142	-0.081	-0.074	-0.122	-0.089	-0.119
Estadístico de prueba		0.170	0.127	0.175	0.189	0.143	0.202
Sig. asintótica(bilateral)		,001 <sup>c</sup>	,034 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,010 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>

*Nota.* Corrección de significación de Lilliefors.

### Interpretación

Según la tabla 22, en cuanto a la evaluación de la variable "sistema de control interno", y según un estudio de 52 encuestas realizadas, es necesario realizar observaciones de la prueba de Kolmogórov-Smirnov, que proporciona el resultado de significancia asintótica. Es decir, el valor p es: 0,000, que es

menor que 0,05, por lo que  $H_0$  se rechaza. Por lo tanto, los datos de la variable "sistema de control interno" y sus dimensiones no provienen de una distribución normal.

b) De la variable: Gestión administrativa

Para la efectuación de la prueba de normalidad se plantea:

$H_0$ : Los datos provienen de una distribución normal

$H_1$ : Los datos no provienen de una distribución normal

SIG o p-valor > 0,05: Se acepta  $H_0$

SIG o p-valor < 0,05: Se rechaza  $H_0$

**Tabla 23**

*Prueba de normalidad de gestión administrativa*

<b>Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra</b>						
		DIM_Y1	DIM_Y2	DIM_Y3	DIM_Y4	Y
N		52	52	52	52	52
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	28.2885	32.2500	32.8654	10.7692	104.1731
	Desv. Desviación	3.83655	6.83955	7.57713	2.68339	16.37636
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0.132	0.255	0.296	0.207	0.241
	Positivo	0.132	0.129	0.142	0.107	0.133
	Negativo	-0.083	-0.255	-0.296	-0.207	-0.241
Estadístico de prueba		0.132	0.255	0.296	0.207	0.241
Sig. asintótica(bilateral)		,025 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>

*Nota.* Corrección de significación de Lilliefors

### **Interpretación**

Según la tabla 23, en cuanto a la evaluación de la variable "gestión administrativa", y según un estudio de 52 encuestas realizadas, es necesario realizar observaciones de la prueba de Kolmogórov-Smirnov, que proporciona

el resultado de significancia asintótica. Es decir, el valor p es: 0,000, que es menor que 0,05, por lo que  $H_0$  se rechaza. Por lo tanto, los datos de la variable "gestión administrativa" y sus dimensiones no provienen de una distribución normal.

### 4.3. Comprobación de hipótesis

#### 4.3.1. Comprobación de hipótesis general

$H_0$ : El sistema de control interno no se relaciona significativamente en la gestión administrativa de La Genovesa SAC, año 2023

$H_1$ : El sistema de control interno se relaciona significativamente en la gestión administrativa de La Genovesa SAC, año 2023

**Tabla 24**

*Correlación entre sistema de control interno y gestión administrativa*

<b>Correlaciones</b>			
		Control interno	Gestión administrativa
Control interno	Rho de Spearman	1	,467**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	52	52
Gestión administrativa	Rho de Spearman	,467**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	52	52

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

El coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,467, lo que indica una correlación positiva y moderada entre control interno y gestión

administrativa de La Genovesa SAC. Además, el p.valor es  $0,000 < 0.05$  indica el nivel de significancia entre las dos variables de estudio.

Por tanto, se conduce al rechazo de la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa que indica que si existe relación directa y significativa entre control interno y gestión administrativa de La Genovesa SAC, año 2023.

#### 4.3.2. Comprobación de hipótesis específica 1

$H_0$ : Los ambientes de control no se relacionan significativamente en la gestión administrativa de La Genovesa SAC, año 2023

$H_1$ : Los ambientes de control se relacionan significativamente en la gestión administrativa de La Genovesa SAC, año 2023

**Tabla 25**

*Correlación entre ambientes de control y gestión administrativa*

<b>Correlaciones</b>			
		Ambientes de control	Gestión administrativa
Ambientes de control	Rho de Spearman	1	,429**
	Sig. (bilateral)		0.002
	N	52	52
Gestión administrativa	Rho de Spearman	,429**	1
	Sig. (bilateral)	0.002	
	N	52	52

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

El coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,429, lo que indica una correlación positiva y moderada entre ambientes de control y gestión administrativa de La Genovesa SAC. Además, el p.valor es  $0,002 < 0.05$  indica el nivel de significancia entre dimensión y variable dependiente.

Se conduce al rechazo de la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa demostrando que existe relación directa y significativa entre ambientes de control y gestión administrativa de La Genovesa SAC, año 2023.

#### 4.3.3. Comprobación de hipótesis específica 2

H<sub>0</sub>: La evaluación de riesgos no se relaciona significativamente en la gestión administrativa de La Genovesa SAC, año 2023

H<sub>1</sub>: La evaluación de riesgos se relaciona significativamente en la gestión administrativa de La Genovesa SAC, año 2023

**Tabla 26**

*Correlación entre evaluación de riesgos y gestión administrativa*

<b>Correlaciones</b>			
		Evaluación de riesgos	Gestión administrativa
Evaluación de riesgos	Rho de Spearman	1	,176**
	Sig. (bilateral)		0.211
	N	52	52
Gestión administrativa	Rho de Spearman	,176**	1
	Sig. (bilateral)	0.211	
	N	52	52

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

El coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,176, lo que indica una correlación muy baja y de poca significancia entre ambientes de control y gestión administrativa de La Genovesa SAC. Además, el p.valor es  $0,211 > 0.05$  indica que no es estadísticamente significativa la relación entre dimensión y variable dependiente.

Se conduce a la aceptación de la hipótesis nula que establece que no existe relación directa y significativa entre ambientes de control y gestión administrativa de La Genovesa SAC, año 2023.

#### 4.3.4. Comprobación de hipótesis específica 3

H<sub>0</sub>: Las actividades de control no se relacionan significativamente en la gestión administrativa de La Genovesa SAC, año 2023

H<sub>1</sub>: Las actividades de control se relacionan significativamente en la gestión administrativa de La Genovesa SAC, año 2023

**Tabla 27**

*Correlación entre actividades de control y gestión administrativa*

<b>Correlaciones</b>			
		Actividades de control	Gestión administrativa
Actividades de control	Rho de Spearman	1	,464**
	Sig. (bilateral)		0.001
	N	52	52
Gestión administrativa	Rho de Spearman	,464**	1
	Sig. (bilateral)	0.001	
	N	52	52

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

El coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,464, lo que indica una correlación positiva y moderada entre actividades de control y gestión administrativa de La Genovesa SAC. Además, el p.valor es 0,001 < 0.05 indica el nivel de significancia entre dimensión y variable dependiente.

Se conduce al rechazo de la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa demostrando que existe relación directa y significativa entre actividades de control y gestión administrativa de La Genovesa SAC, año 2023.

#### 4.3.5. Comprobación de hipótesis específica 4

H<sub>0</sub>: La información y comunicación no se relacionan significativamente en la gestión administrativa de La Genovesa SAC, año 2023

H<sub>1</sub>: La información y comunicación se relacionan significativamente en la gestión administrativa de La Genovesa SAC, año 2023

**Tabla 28**

*Correlación entre información y comunicación y gestión administrativa*

<b>Correlaciones</b>			
		Información y comunicación	Gestión administrativa
Información y comunicación	Rho de Spearman	1	,234**
	Sig. (bilateral)		0.095
	N	52	52
Gestión administrativa	Rho de Spearman	,234**	1
	Sig. (bilateral)	0.095	
	N	52	52

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

El coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,234, lo que indica una correlación muy baja y de poca significancia entre información y comunicación y gestión administrativa de La Genovesa SAC. Además, el

p.valor es  $0,095 > 0.05$  indica que no es estadísticamente significativa la relación entre dimensión y variable dependiente.

Se conduce a la aceptación de la hipótesis nula que establece que no existe relación directa y significativa entre información y comunicación y gestión administrativa de La Genovesa SAC, año 2023.

#### 4.3.6. Comprobación de hipótesis específica 5

H<sub>0</sub>: La supervisión no se relaciona significativamente en la gestión administrativa de La Genovesa SAC, año 2023

H<sub>1</sub>: La supervisión se relaciona significativamente en la gestión administrativa de La Genovesa SAC, año 2023

**Tabla 29**

*Correlación entre supervisión y gestión administrativa*

<b>Correlaciones</b>			
		Supervisión	Gestión administrativa
Supervisión	Rho de Spearman	1	,447**
	Sig. (bilateral)		0.001
	N	52	52
Gestión administrativa	Rho de Spearman	,447**	1
	Sig. (bilateral)	0.001	
	N	52	52

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

El coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,447, lo que indica una correlación positiva y moderada entre supervisión y gestión

administrativa de La Genovesa SAC. Además, el p.valor es  $0,001 < 0.05$  indica el nivel de significancia entre dimensión y variable dependiente.

Se conduce al rechazo de la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa demostrando que existe relación directa y significativa entre supervisión y gestión administrativa de La Genovesa SAC, año 2023.

#### **4.4. Discusión de resultados**

Balla y López (2018) enfocaron su investigación en Ecuador, destacando la importancia del control interno en la gestión administrativa de las empresas. Demostrando que el control interno tiene como función prevenir desviaciones que puedan obstaculizar el cumplimiento de metas y garantizar un manejo adecuado de los recursos disponibles. Se evidenció que el control interno efectivo puede contribuir al éxito de la gestión administrativa, como sugiere el hallazgo de una correlación positiva y significativa entre las variables de la investigación.

Además, el estudio de Cortés (2019) en Panamá resalta la importancia del control interno para las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) en la prevención de riesgos y la toma de decisiones financieras. Los resultados que obtuvo son consistentes en cuanto a la relación positiva entre el control interno y la gestión administrativa; sugiriendo que la implementación de un sólido sistema de control interno puede beneficiar la gestión administrativa en diversos contextos empresariales.

Los resultados sobre la relación entre los ambientes de control y la gestión administrativa se alinean con la importancia destacada por Balla y López (2018) en su estudio internacional sobre la influencia del ambiente de control en la gestión administrativa de las empresas en Ecuador.

Aunque no se encontró una relación significativa entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa, es importante tener en cuenta la importancia de una evaluación adecuada de riesgos, como menciona Cortés (2019) en su estudio sobre el control interno en PYMES en Panamá, para prevenir escenarios de riesgo que puedan afectar la toma de decisiones administrativas.

Sobre la relación positiva y significativa entre las actividades de control y la gestión administrativa se respaldan en los estudios de Alvarado (2018) y Criollo (2018) en Perú, quienes encontraron correlaciones positivas entre la planificación, ejecución y evaluación de control interno y la gestión administrativa en distintas organizaciones.

Aunque no se encontró una relación significativa en la investigación, la importancia de una comunicación efectiva y acceso a información relevante para la gestión administrativa se destaca en los antecedentes internacionales de Balla y López (2018) y Cortés (2019) en contextos empresariales en Ecuador y Panamá, respectivamente.

Finalmente, sobre la relación significativa entre supervisión y gestión administrativa se encuentra apoyo en los estudios de Coaguila y Quispe (2023) en Tacna, Perú, quien destacó la influencia positiva de la supervisión en la gestión administrativa en el contexto local.

## **CONCLUSIONES**

### **Primera.**

De acuerdo al objetivo general, existe relación positiva y significativa entre control interno y gestión administrativa de La Genovesa SAC, año 2023 ( $R=0,467$ ;  $p=0.002$ ). Los resultados obtenidos de la muestra demostraron que el sistema de control interno se encuentra en un nivel medio representado por un 59.6% de trabajadores, seguido de un 34.6% que lo posiciona en un nivel alto y un 5.8% que indicó que se encontraba en un nivel bajo. La gestión administrativa se encuentra en un nivel alto representado por un 80.8% de trabajadores, seguido de un 17.3% que lo posiciona en un nivel medio y un 1.9% que indicó que se encontraba en un nivel bajo.

### **Segunda**

De acuerdo al objetivo específico 1, existe relación significativa entre ambientes de control y gestión administrativa de La Genovesa SAC, año 2023 ( $R=0,429$ ;  $p=0.002$ ). Además, los resultados obtenidos de la muestra demostraron que el ambiente de control se encuentra en un nivel medio representado por un 63.5% de trabajadores, seguido de un 34.6% que lo posiciona en un nivel alto y un 1.9% que indicó que se encontraba en un nivel bajo.

### **Tercero.**

De acuerdo al objetivo específico 2, no existe relación significativa entre evaluación de riesgos y gestión administrativa de La Genovesa SAC, año

2023 ( $R=0,176$ ;  $p=0.211$ ). Además, los resultados obtenidos de la muestra demostraron que la evaluación de riesgos se encuentra en un nivel medio representado por un 53.8% de trabajadores, seguido de un 36.5% que lo posiciona en un nivel alto y un 9.6% que indicó que se encontraba en un nivel bajo.

#### **Cuarto**

De acuerdo al objetivo específico 3, existe relación positiva y significativa entre actividades de control y gestión administrativa de La Genovesa SAC, año 2023 ( $R=0,464$ ;  $p=0.001$ ). Los resultados obtenidos de la muestra demostraron que las actividades de control se encuentran en un nivel medio representado por un 73.1% de trabajadores, seguido de un 21.2% que lo posiciona en un nivel alto y un 5.8% que indicó que se encontraba en un nivel bajo.

#### **Quinto**

De acuerdo al objetivo específico 4, no existe relación significativa entre información y comunicación y gestión administrativa de La Genovesa SAC, año 2023 ( $R=0,234$ ;  $p=0.095$ ). Además, los resultados obtenidos de la muestra demostraron que la información y comunicación se encuentra en un nivel medio representado por un 53.8% de trabajadores, seguido de un 36.5% que lo posiciona en un nivel alto y un 9.6% que indicó que se encontraba en un nivel bajo.

## **Sexto**

De acuerdo al objetivo específico 5, existe relación significativa entre supervisión y gestión administrativa de La Genovesa SAC, año 2023 ( $R=0,447$ ;  $p=0.001$ ). Además, los resultados obtenidos de la muestra demostraron que la supervisión se encuentra en un nivel medio representado por un 73.1% de trabajadores, seguido de un 25.0% que lo posiciona en un nivel alto y un 1.9% que indicó que se encontraba en un nivel bajo.

## **RECOMENDACIONES**

### **Primera.**

Se recomienda que La Genovesa SAC se implementen controles internos específicos en su proceso de producción y almacenamiento de carne y productos cárnicos; incluyendo controles de temperatura y humedad en las instalaciones de almacenamiento, así como protocolos de higiene estrictos para garantizar la calidad y seguridad de los productos.

### **Segundo.**

Se recomienda que La Genovesa SAC mantenga un ambiente de control riguroso en todas las etapas de su cadena de suministro. A través de la implementación y fijación de estándares de calidad y seguridad alimentaria, así como realizar auditorías periódicas para asegurar el cumplimiento de los protocolos establecidos.

### **Tercero.**

A pesar de no encontrar una relación significativa en la evaluación de riesgos, es importante que La Genovesa SAC continúe evaluando los riesgos asociados con su cadena de suministro, especialmente en lo que respecta a la contaminación bacteriana y la seguridad alimentaria. Es recomendable que la empresa desarrolle planes de contingencia robustos para abordar posibles amenazas a la calidad de sus productos.

**Cuarto.**

Para fortalecer la relación entre las actividades de control y la gestión administrativa, se sugiere que La Genovesa SAC implemente sistemas de seguimiento y control automatizados en sus procesos de producción. Implementando y capacitando a los trabajadores en el uso de tecnologías de escaneo y etiquetado para rastrear la calidad y la trazabilidad de los productos en cada etapa del proceso.

**Quinto.**

A pesar de que no se identificó una relación significativa, es crucial que La Genovesa SAC mejore la comunicación interna entre los departamentos de producción, calidad y administración. Estableciendo canales de comunicación claros y regulares para compartir información relevante sobre el desempeño operativo y los requisitos de calidad.

**Sexto.**

Para mejorar la supervisión en las operaciones diarias, se sugiere que La Genovesa SAC proporcione capacitación especializada a los supervisores en técnicas de control de calidad y gestión de riesgos específicos de la industria cárnica. Además, debería implementar sistemas de retroalimentación regular para evaluar y mejorar el desempeño de los supervisores en el cumplimiento de los estándares de calidad y seguridad alimentaria.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado Obando, L. Z. (2018). *Control interno y Gestión Administrativa según el personal del Ministerio Público - Lima, 2018*. Lima, Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28424>
- Alvarez, I. J. (2022). *Auditoría Gubernamental*. Perú: Pacífico Editores SAC.
- Anzola, S. (2010). *Administración de pequeñas empresas*. México: McGrawHill.
- Balla Paguay, I. M., & López Ortiz, K. J. (Abril de 2018). El Control Interno en la Gestión Administrativa de las Empresas del Ecuador. Ecuador: Repositorio Dspace. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/4022>
- Barrios Acero, D. E. (2020). *Sistema de control interno y la gestión administrativa en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A. Tacna, 2019*. Tacna, Perú: Universidad Privada de Tacna. Obtenido de <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1666/Barrios-Acero-Diego.pdf?sequence=6&isAllowed=y>
- Beltrán Rios, J. (2018). *Evolución de la administración*. Medellín: Universidad Católica Luis Amigó.
- Bueno, R., Ramos, M., & Berrelleza, C. (2018). *Elementos básicos de administración*. México: UAS-DGEP.
- Castañeda, J. (2018). *Gestión, administración de riesgos y modelos de control interno*. Bogotá: Fundación Universitaria del Área Andina.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. Mexico: Mc Graw Hill. Obtenido de [https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion\\_de\\_recursos\\_humanos\\_-\\_chiavenato.pdf](https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf)
- Coaguila Antipuerta, M. M., & Quispe Aguilar, G. (21 de Julio de 2023). Propuesta de mejora para la implementación del control Interno para la administración de la empresa de servicios turísticos Azul - Azul E.I.R.L.

- en la ciudad de Tacna, Año 2023. Tacna, Perú: IES John Von Neumann. Obtenido de <https://repositorio.neumann.edu.pe/handle/123456789/492>
- Contraloría General de la República. (2023). Impacto de la Implementación del Sistema de Control Interno en el Perú. Lima, Perú: Documento de investigación. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4461630/Impacto%20de%20la%20implementaci%C3%B3n%20del%20Sistema%20de%20Control%20Interno%20en%20el%20Per%C3%BA.pdf.pdf>
- Cortés, A. (19 de Junio de 2019). El control interno como proceso administrativo para las PYMES. Panamá, Panamá: Revista Frecosapiens. Obtenido de <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/221/221970018/index.html>
- Criollo Hidalgo, V. (2018). *El control interno y la gestión administrativa de la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2018*. Pucallpa: Universidad Privada de Pucallpa. Obtenido de [http://www.repositorio.upp.edu.pe/bitstream/UPP/132/1/tesis\\_virginia.pdf](http://www.repositorio.upp.edu.pe/bitstream/UPP/132/1/tesis_virginia.pdf)
- Escareño Dojaquez, B. N., Cervantes Collado, K. E., & Muñoz del Real, G. (2021). *Diseño de un instrumento que identifique bajo la percepción del empleado el desarrollo del proceso administrativo de una PyME*. México: VinculaTégica EFAN. doi:<https://doi.org/10.29105/vtga7.1-112>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas*. Mc Graw Hill Educación.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración: Una perspectiva global y empresarial*. México: McGrawHill. Obtenido de [https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod\\_resource/content/1/Administracion\\_una\\_perspectiva\\_global\\_y\\_empresarial\\_Koontz.pdf](https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod_resource/content/1/Administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz.pdf)
- Larrarte, P. (2018). *Fundamentos de Administración*. Bogotá: Fundación Universitaria del Área Andina.

- Louffat, E. (2012). *Administración: Fundamentos del proceso administrativo*. Perú: ESAN ediciones.
- Mantilla. (2018). *Auditoria del control interno*. Bogotá, Colombia: Ecoe ediciones.
- Mantilla, S. A. (2005). *Control interno (Informe COSO)*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Mendoza Zamora, W. M., García Ponce, T. Y., Delgado Chávez, M. I., & Barreiro Cedeño, I. M. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público*. Ecuador: Revista Científica: Dominio de las ciencias. Obtenido de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/835>
- Palencia, R. (2003). *Aplicación del proceso administrativo en un sistema de costos para las microempresas de cerámica de Santa Cruz Chinautla*. Guatemala.
- Quinaluisa, N., Ponce, V., Muñoz, S., Ortega, X., & Pérez, J. (2018). *El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO*. Cofin Habana 12(1), 268–283.
- Quintero Arango, L. F. (Junio de 2015). El sector retail, los puntos de venta y el comportamiento de compra de los consumidores de la base de la pirámide en la comuna 10 de la ciudad de Medellín. Medellín, Colombia: Revista Ciencias Estratégicas 2015, 23 (33). Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=151345259009>
- Rengifo Pezo, M. T. (2018). *Relación del control interno con la gestión administrativa del Instituto Superior de Educación Público de Lamas, año 2017*. Tarapoto: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26052>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2008). *Administración*. México: Pearson.
- Romero, J. (2019). *Control interno y sus componentes según COSO*. ContaFinanzas.
- Universidad Continental. (20 de Septiembre de 2018). *Universidad Continental*. Obtenido de <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/estos-son-los-tipos-de->

control-gubernamental-que-realiza-el-estado-sobre-los-funcionarios-  
publicos

- Vega de la Cruz, L. O., Pérez Pravia, M. C., & Tapia Claro, I. I. (2017). *Inferencia estadística de las variables del control interno en una entidad hospitalaria de acuerdo con la percepción de sus actores*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana. Obtenido de <https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc18-46.ievc>
- Villa, C., Samaniego, F., & Vargas, D. (Junio de 2017). Sistema de control interno para determinar el riesgo empresarial en la provincia de chimborazo Caso gad canton guano. Chimborazo, Ecuador: Revista de Investigación Talentos Volumen IV. (1) Enero - Junio 2017. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8551170>
- Yabar, J. (2017). *Régimen de control gubernamental explicado*. El Búho.

**ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

Sistema de control interno y la gestión administrativa de los trabajadores de La Genovesa SAC, región de Tacna, 2023

<b>PROBLEMAS</b> Problema principal	<b>OBJETIVOS</b> Objetivo general	<b>HIPÓTESIS</b> Hipótesis general	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>	<b>INDICADORES</b>	
¿Cuál es la relación entre el sistema de control interno y la gestión administrativa de La Genovesa SAC, región de Tacna, año 2023?	Determinar la relación entre el sistema de control interno y la gestión administrativa de La Genovesa SAC, región de Tacna, año 2023	El sistema de control interno se relaciona significativamente en la gestión administrativa de La Genovesa SAC, año 2023	Control interno	Ambientes de control	Valores éticos Compromiso de funciones Estructura orgánica
				Evaluación de riesgos	Nivel de responsabilidad Identificación de riesgos y objetivos
				Actividades de control	Manual de procedimientos Normas de control interno
				Información y comunicación	Información Comunicación social Toma de decisiones
				Supervisión	Monitoreo Evaluaciones
				Planeación	Conocimiento de actividades
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específica</b>	<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>	<b>INDICADORES</b>	
¿Cuál es la relación entre los ambientes de control y la gestión administrativa de La Genovesa SAC, región de Tacna, año 2023?	Establecer la relación entre los ambientes de control y la gestión administrativa de La Genovesa SAC, región de Tacna, año 2023	Los ambientes de control se relacionan significativamente en la gestión administrativa de La Genovesa SAC, año 2023			

¿Cuál es la relación entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa de La Genovesa SAC, región de Tacna, año 2023?	Analizar la relación entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa de La Genovesa SAC, región de Tacna, año 2023	La evaluación de riesgos se relaciona significativamente en la gestión administrativa de La Genovesa SAC, año 2023
¿Cuál es la relación entre las actividades de control y la gestión administrativa de La Genovesa SAC, región de Tacna, año 2023?	Analizar la relación entre las actividades de control y la gestión administrativa de La Genovesa SAC, región de Tacna, año 2023	Las actividades de control se relacionan significativamente en la gestión administrativa de La Genovesa SAC, año 2023
¿Cuál es la relación entre la información y comunicación en la gestión administrativa de La Genovesa SAC, región de Tacna, año 2023?	Identificar la relación entre la información y comunicación en la gestión administrativa de La Genovesa SAC, región de Tacna, año 2023	La información y comunicación se relacionan significativamente en la gestión administrativa de La Genovesa SAC, año 2023
¿Cuál es la relación entre la supervisión y la gestión administrativa de La Genovesa SAC, región de Tacna, año 2023?	Identificar la relación entre la supervisión y la gestión administrativa de La Genovesa SAC, región de Tacna, año 2023	La supervisión se relaciona significativamente en la gestión administrativa de La Genovesa SAC, año 2023

Identificación de la planeación  
Análisis de los recursos

Organización	División de trabajo
	Jerarquía
	Departamentalización
Dirección	Coordinación
	Motivación
	Capacitaciones
	Remuneraciones
Control	Liderazgo
	Medidas correctivas
	Monitoreo

Tipos – Nivel – Diseño	Población y muestra	Técnicas e instrumentos de investigación
<b>Tipo de investigación:</b> Básica		
<b>Nivel de investigación:</b> Relacional		<b>Recolección de datos:</b> Cuestionario escrito
<b>Diseño de investigación:</b> No experimental, de corte transversal		<b>Test estadístico:</b> Correlación de Spearman

## Anexo 2. Instrumentos de investigación

Sistema de control interno

### CUESTIONARIO

#### INTRODUCCIÓN

La información es completamente anónima, por lo que se solicita responder todas las preguntas con seriedad y de acuerdo a sus propias experiencias. Muchas gracias por su colaboración.

#### INDICACIONES

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Deberá responder marcando con una (X) la alternativa que Ud. Considere correcta

Ítems		1	2	3	4	5
1	Conoce los objetivos de trabajo de la entidad, la visión y la misión					
2	Su plan de trabajo es revisado, aprobado y controlado por el jefe inmediato superior de la unidad organizativa.					
3	Conoce los valores que constan en el código de ética de la organización					
4	En su entorno laboral, las relaciones se basan en la honestidad y la equidad					
5	La mayoría cumple el reglamento disciplinario interno					
6	En este punto, se analiza el conocimiento y las habilidades del personal para desempeñar adecuadamente los trabajos					
7	Su jefe inmediato lo ha ayudado a superarse					
8	Los directivos en general saben lo que hacen y cumplen con sus funciones de un modo adecuado					

9	Los jefes son receptivos a las ideas de los trabajadores					
10	Se aplican adecuadamente las políticas y procedimientos idóneos para la vinculación, el entrenamiento, la promoción y la compensación de los empleados					
11	Se conoce el mecanismo apropiado para identificar los riesgos internos y externos					
12	Se determina que objetivos de control son adecuados ante la identificación de un riesgo					
13	Se discute el plan de prevención de riesgos sin limitaciones					
14	Hay confianza, cooperación y rotación entre las personas y áreas					
15	Una misma función tiene más de un responsable					
16	Hay control del ahorro energético y de materiales					
17	Se siente satisfecho por los indicadores de desempeño individual					
18	Hay controles y conocimientos suficientes de los bienes y documentos					
19	Están separadas y balanceadas las responsabilidades y tareas en el área de trabajo					
20	Hace uso de las tecnologías de información y las comunicaciones					
21	Se proporciona información adecuada, suficiente y oportuna al personal que la requiere					
22	conoce el procedimiento de rendición de cuentas de los directivos					
23	Obtiene información completa y oportuna de los resultados de las auditorías					
24	El funcionamiento del órgano de justicia laboral de base es adecuado					
25	Conoce a los miembros del Comité de Prevención y Control					
26	Han sido creados mecanismos idóneos para la captura de las deficiencias de control interno que es posible identificar, así como información suficiente en torno a ellas					

## CUESTIONARIO

### INTRODUCCIÓN

La información es completamente anónima, por lo que se solicita responder todas las preguntas con seriedad y de acuerdo a sus propias experiencias. Muchas gracias por su colaboración.

### INDICACIONES

Deberá responder marcando con una (X) la alternativa que Ud. Considere correcta

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy acuerdo	Totalmente de acuerdo

Ítems	1	2	3	4	5
<b>Planeación</b>					
1	¿Considera usted que la empresa es clara en asignar actividades?				
2	¿Usted sabe el propósito de sus actividades cuando se las destinan?				
3	¿Conoce cuando debe de realizar la actividad cuando se la señalan?				
4	¿Con frecuencia tiene claro quién debe realizar ciertas labores?				
5	¿Sabe usted como se deben de realizar las actividades cuando se le asignan?				
6	¿Conoce los objetivos de la institución?				
7	¿Considera usted que la institución realiza una correcta planeación sobre sus actividades?				
8	¿La institución le otorga todas las herramientas para usted pueda realizar su trabajo?				
<b>Organización</b>					
9	¿Considera usted que el organigrama de su institución está bien estructurado?				

10	¿Usted cree que están bien definidas los niveles jerárquicos de su institución?						
11	¿Para usted sería esencial tener un organigrama bien definido?						
12	¿Considera que sus actividades laborales están definidas correctamente?						
13	¿Considera que la división de su trabajo esta adecuada a su puesto?						
14	¿Buscan los mismos objetivos en su departamento?						
15	¿Tiene una buena coordinación entre sus compañeros de trabajo dentro de su departamento?						
16	¿Existe coordinación entre su área de trabajo y los otros departamentos?						
17	¿Se tiene una buena coordinación entre usted y su jefe directo?						
<b>Dirección</b>							
18	¿Se siente motivado en el puesto de trabajo que desempeña?						
19	¿Considera que deben de mejorar las políticas motivaciones de la institución?						
20	¿Se le reconoce el desempeño de su trabajo?						
21	¿La empresa invierte en capacitaciones para que se desarrolle mejor?						
22	¿Considera usted que está bien remunerado?						
23	¿Usted considera que su jefe inmediato lo guía a sus objetivos?						
24	¿Es bueno el nivel de decisión de su jefe inmediato?						
25	¿Mi jefe inmediato se preocupa por tener un buen ambiente laboral?						
26	¿Mi jefe inmediato tiene la capacidad de formar equipos?						
<b>Control</b>							
27	¿Se encuentra satisfecho con los resultados obtenidos al terminar una actividad?						
28	¿Con frecuencia se le da seguimiento a un problema hasta resolverlo?						
29	¿Usted considera que tiene autonomía al desarrollar sus actividades laborales?						

### Anexo 3. Fotografías en las instalaciones de La Genovesa SAC





