



Esta obra está bajo una [Licencia  
Creative Commons Atribución-  
NoComercial-Compartirigual 2.5 Perú.](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/)

Vea una copia de esta licencia en  
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - TARAPOTO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**Control interno y su relación con la gestión administrativa en la empresa  
cervecería San Juan S.A., Tarapoto, periodo 2018**

**Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración**

**AUTOR:**

**María Cristina Padilla Arce**

**ASESOR:**

**Lic. Adm. Mtro. Lady Diana Arévalo Alva**

**Tarapoto – Perú**

**2020**

# UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - TARAPOTO

## FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

### ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Control interno y su relación con la gestión administrativa en la empresa  
cervecería San Juan S.A., Tarapoto, periodo 2018**

**AUTOR:**

**María Cristina Padilla Arce**

**Sustentada y aprobada el 15 de diciembre del 2020, por los siguientes jurados:**

.....  
**Dra. Rossana Herminia Hidalgo Pozzi**  
Presidente

.....  
**Lic. Adm. M. Sc. Segundo Saúl Rodríguez Mendoza**  
Secretario

.....  
**Lic. Adm. Mg. Julio César Cappillo Torres**  
Vocal

.....  
**Lic. Adm. Mtra. Lady Diana Arévalo Alva**  
Asesor

## Declaratoria de autenticidad

**María Cristina Padilla Arce**, con DNI N° 46271636, egresada de la Facultad de Ciencias Económicas, Escuela Profesional Administración de la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, con la tesis titulada: **Control interno y su relación con la gestión administrativa en la empresa cervecera San Juan S.A., Tarapoto, periodo 2018.**

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis presentada es de mi autoría.
2. La redacción fue realizada respetando las citas y referencias de las fuentes bibliográficas consultadas.
3. Toda la información que contiene la tesis no ha sido auto plagiada;
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido alterados ni copiados, por tanto, la información de esta investigación debe considerarse como aporte a la realidad investigada.

Por lo antes mencionado, asumo bajo responsabilidad las consecuencias que deriven de mi accionar, sometiéndome a las leyes de nuestro país y normas vigentes de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto.

Tarapoto, 15 de diciembre del 2020.

  
.....  
**Bach. María Cristina Padilla Arce**  
DNI N° 46271636





**Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis**

**1. Datos del autor:**

Apellidos y nombres: <i>Padilla Arce Florcia Cristina</i>	
Código de alumno : <i>098318</i>	Teléfono: <i>969557399</i>
Correo electrónico : <i>macriz16@gmail.com</i>	DNI: <i>46271636</i>

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

**2. Datos Académicos**

Facultad de: <i>Ciencias Económicas</i>
Escuela Profesional de: <i>Administración</i>

**3. Tipo de trabajo de investigación**

Tesis	(X)	Trabajo de investigación	( )
Trabajo de suficiencia profesional	( )		

**4. Datos del Trabajo de investigación**

Título : <i>Control interno y su relación con la gestión administrativa en la empresa Wuecvia San Juan S.A, Tarapoto, periodo 2018</i>
Año de publicación: <i>2020</i>

**5. Tipo de Acceso al documento**

Acceso público *	(X)	Embargo	( )
Acceso restringido **	( )		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:


**6. Originalidad del archivo digital.**

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

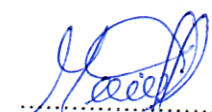

## 7. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".

  
  
Firma y huella del Autor

## 8. Para ser llenado en el Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto de la UNSM - T.

Fecha de recepción del documento.

23 / 04 / 2021

  
  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - T.  
Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e  
Innovación de Acceso Abierto - UNSM-T.  
  
Ing. M. Sc. Alfredo Ramos Perea  
Responsable

\***Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

\*\* **Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

## **Dedicatoria**

La presente investigación está dedicado a mi familia por haber sido mi apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria y a lo largo de mi vida. A todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa, aportando a mi formación tanto profesional y como ser humano.

El autor.

## **Agradecimiento**

Mi agradecimiento va dirigido a Dios por ser mi guía en todo este proceso personal y profesional, por estar dándome victorias en cada una de mis batallas, por levantarme en los momentos más difíciles, por ser el autor fundamental de mi vida y por su gracia y amor inmerecido.

A mi familia, quienes han sido mi aliento y fortaleza para seguir creciendo en mi vida profesional, por sus múltiples consejos que me han guiado para seguir creyendo en mis sueños y anhelos.

Y a todos los que aportaron en el desarrollo de este trabajo de investigación.



## Índice general

Dedicatoria .....	x
Agradecimiento .....	vii
Índice general .....	viii
Índice tablas .....	ix
Índice de figuras .....	x
Resumen .....	xi
Abstract .....	xii
Introducción .....	1
CAPÍTULO I REVISIÓN BIBIOGRÁFICA.....	5
1.1. Antecedentes de la investigación .....	5
1.2. Base teórica.....	10
1.3. Definición de Términos Básicos .....	19
CAPÍTULO II MATERIAL Y MÉTODOS .....	22
2.1. Sistema de Hipótesis .....	22
2.2. Sistema de Variables.....	22
2.3. Tipo y nivel de investigación.....	24
2.4. Diseño de la investigación .....	25
2.5. Población y Muestra .....	26
2.6. Técnicas de recolección de datos .....	26
2.7. Método de análisis de datos .....	26
CAPÍTULO III RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	28
3.1. Resultados referentes al objetivo general y contraste de hipótesis .....	28
3.2. De la Variable: Control interno.....	29
3.3. De la Variable: Gestión administrativa.....	36
3.4. Discusión de resultados.....	41
CONCLUSIONES .....	43
RECOMENDACIONES .....	44
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	45
ANEXOS.....	48

## Índice tablas

<b>Tabla 1.</b> Operacionalización de las variables .....	23
<b>Tabla 2.</b> Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra .....	28
<b>Tabla 3.</b> Correlación (Control interno y gestión administrativa).....	29
<b>Tabla 4.</b> Frecuencias de resultados de la dimensión ambiente de control .....	30
<b>Tabla 5.</b> Frecuencia de resultados de la dimensión evaluación de riesgos .....	31
<b>Tabla 6.</b> Frecuencia de resultados de la dimensión actividades de control .....	32
<b>Tabla 7.</b> Frecuencia de resultados de la dimensión información y comunicación .....	33
<b>Tabla 8.</b> Frecuencia de resultados de la dimensión supervisión y monitoreo .....	34
<b>Tabla 9.</b> Frecuencia de resultados de la variable control interno .....	35
<b>Tabla 10.</b> Frecuencia de resultados de la dimensión planificación .....	36
<b>Tabla 11.</b> Frecuencia de resultados de la dimensión organización.....	37
<b>Tabla 12.</b> Frecuencia de resultados de la dimensión dirección .....	38
<b>Tabla 13.</b> Frecuencia de resultados de la dimensión control .....	39
<b>Tabla 14.</b> Frecuencia de resultados de la variable gestión administrativa.....	40

## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b> Frecuencia de resultados de la dimensión ambiente de control .....	30
<b>Figura 2.</b> Frecuencia de resultados de la dimensión evaluación de riesgos. ....	31
<b>Figura 3.</b> Frecuencia de resultados de la dimensión de actividades de control .....	32
<b>Figura 4.</b> Frecuencia de resultados de la dimensión de información y comunicación .....	33
<b>Figura 5.</b> Frecuencia de resultados de la dimensión de supervisión y monitoreo .....	34
<b>Figura 6.</b> Frecuencia de resultados de la variable control interno .....	35
<b>Figura 7.</b> Frecuencia de resultados de la dimensión de planificación .....	36
<b>Figura 8.</b> Frecuencia de resultados de la dimensión organización .....	37
<b>Figura 9.</b> Frecuencia de resultados de la dimensión dirección .....	38
<b>Figura 10.</b> Frecuencia de resultados de la dimensión control .....	39
<b>Figura 11.</b> Frecuencia de resultados de la variable gestión administrativa .....	40

## Resumen

La investigación titulada “Control interno y su relación con la gestión administrativa en la empresa Cervecería San Juan S.A. Tarapoto, periodo 2018” tuvo como objetivo general establecer la relación entre el control interno y la gestión administrativa en la empresa Cervecería San Juan S.A., Tarapoto, periodo 2018. El tipo de estudio aplicada; el diseño de la investigación es no experimental: asimismo la investigación conto con una muestra de estudio de 52 colaboradores de la empresa, las cuales se utilizaron como recolección de datos a encuestas para ambas variables, que fueron aplicados a lo que estipula la muestra. Pudiendo llegar así la siguiente conclusión, se evidencio la relación entre ambas variables, ya que el valor “p” (Valor de significancia = 0.00) obtenido es menor a 0.05. Así mismo, debido a que el valor “r” es de 0,896, indica una correlación significativa, por lo que se acepta la hipótesis alterna. Al mismo tiempo se llega a la conclusión en cuanto a la variable control interno se encuentra en un nivel regular en un 44%, siendo este el más prevalente, mientras que en un 38% los encuestados calificaron como un nivel inadecuado que se encuentra la variable gestión administrativa.

**Palabras clave:** Control interno, gestión administrativa, cervecería San Juan.

## Abstract

The investigation entitled "Internal control and its relationship with administrative management in the company Cervecería San Juan S.A. Tarapoto, period 2018 "had the general objective of establishing the relationship between internal control and administrative management at the company Cervecería San Juan S.A., Tarapoto, period 2018. The type of study applied; The research design is non-experimental: the research also included a study sample of 52 company collaborators, which were used as data collection for surveys for both variables, which were applied to what the sample stipulates. Being able to arrive at the following conclusion, the relationship between both variables was evident, since the value "p" (Significance value = 0.00) obtained is less than 0.05. Likewise, because the "r" value is 0.896, it indicates a significant correlation, so the alternative hypothesis is accepted. At the same time, the conclusion is reached regarding the internal control variable that is at a regular level in 44%, this being the most prevalent, while in 38% the respondents rated the variable as an inadequate level. administrative management.

**Key words:** Internal control, administrative management, San Juan brewery.





## Introducción

Actualmente el control interno está teniendo mayor incidencia a nivel mundial ya que ésta se encuentra repercutiendo en varios aspectos de instituciones tanto públicas como privadas, convirtiéndose como herramienta de gestión mediante sus componentes bien estructurados en uno de los más usados. En Latinoamérica la herramienta más conocida es el Sistema COSO; cuenta con 5 componentes: Ambiente control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión y monitoreo, (Ramos, 2016, p.2).

Por ejemplo, en Costa Rica, se evidencia un problema en el sector educación debido a una deficiente gestión administrativa, tal como precisa Mena (2015) quien afirma que los problemas de gestión en los pagos a los funcionarios del Ministerio de Educación Pública, dificultad para procesar la información de nombramientos de lecciones a docentes, infraestructura en condiciones deplorables, falta de coordinación para corregir órdenes sanitarias y distribución inadecuada de insumos a los centros educativos son solo parte de las deficiencias que se encontraron. Estos problemas se profundizaron por una falta de dirección, por ello, existieron retrasos de distintos órdenes, así como planea de mantenimiento a distintos colegios públicos del país, esto también se vio reflejado en que los contratos relacionados con empresas en la adjudicación de proyectos no estuvieron debidamente revisados, y muchos proyectos que estaban para dar inicio no se encontraban contemplados en documentación de la entidad.

En Perú no es ajeno a este problema es por ello, que Sánchez (2014) menciona que en muchas entidades públicas se evidencia distintos aspectos del punto de vista administrativo, afirma que una deficiente gestión en gobiernos municipales demuestra ausencia de un órgano de control. Hoy por hoy, existe una débil capacidad de gestión en gobiernos municipales y regionales, porque el sistema carece de un verdadero órgano de control por parte del Gobierno. Se ha visto una superposición de competencias compartidas en la que no está claro qué hace el Gobierno central, regional o municipalidades. Muchos problemas surgen debido a que desde un principio el perfil de los funcionarios en dichas entidades debería reformularse, y convertir a los aspirantes a un puesto laboral en profesionales con capacidad de análisis y recojo de datos estadísticos que sirvan para la toma de decisiones y fiscalización (p.1-16).

Ello no solo se evidencia en escenarios de corte público, sino en muchas empresas privadas, que donde efectivamente no tienen claro, o no realizan un proceso adecuado en relación a la planificación, organización y dirección, por ende, esto engloba a un deficiente control.

Cervecería San Juan S.A. fue constituida por Escritura Pública extendida ante el Notario Público, doctor Carlos Alberto Cavero Villacrez, el 2 de Setiembre de 1971 y se encuentra inscrita en el Tomo 3 Folio 185 del Registro de Sociedades Mercantiles de los Registros Públicos de la provincia de Coronel Portillo, Pucallpa, región Ucayali, bajo número 20 de orden y 10652 de asiento. Constituye su objeto principal la elaboración, envasado, venta, distribución y toda otra clase de negociaciones relacionadas con bebidas malteadas y maltas, bebidas no alcohólicas y aguas gaseosas. También constituyen objetos de la Sociedad la inversión en valores de empresas sean nacionales o extranjeras; la explotación de predios rústicos; la venta, industrialización, conservación, comercialización y exportación de productos agrícolas; cultivo, desarrollo e industrialización de productos nativos de la Amazonía y otros, así como la prestación de servicios de asesoría en todo lo relacionado con las actividades antes mencionadas.

La industria cervecera del Perú alcanzó un volumen estimado nacional en el 2017 de 14,244 hl (Fuente: CCR Empresa de Investigación de Mercados), siendo el mercado de la Región amazónica principalmente abastecido por Cervecería San Juan S.A. Cervecería San Juan S.A. compite con el Grupo Ajeper con su cerveza Tres Cruces y en menor cantidad con Cervecería Amazónica SAC, marcas Ucayalina y Amazónica. Tras pasar a ser parte de ABInBev, pasó a comercializar a su vez las marcas del portafolio de ABI.

Los principales Activos de Cervecería San Juan S.A. son su marca San Juan, su planta industrial de Pucallpa que incluye terreno, obras civiles, maquinarias y equipos dedicados a la elaboración y embotellamiento de cerveza; y los inmuebles, vehículos, botellas y cajas plásticas destinadas a la comercialización de nuestros productos, e inversiones en valores y en activos biológicos. Al 31 de diciembre del 2017 ningún activo de la compañía se encuentra gravado.

Con el fin de llevar a cabo de manera efectiva las actividades cotidianas de la empresa, las personas de administrarla deben de contar con un correcto control. Al respecto, dentro de la empresa Cervecería San Juan S.A., se viene evidenciando problemas a la hora de

realizar actividades básicas de planificar, organizar y dirigir, pues no cuenta con información relevante acerca de los hechos de la empresa producto hipotéticamente del déficit de control interno existente en esta.

El control interno no solo se debe desarrollar en el sector público, también en el sector privado se debe mejorar, en las empresas privadas el control interno últimamente se está convirtiendo en uno de los pilares en las organizaciones empresariales, porque permite controlar con claridad la eficiencia y la eficacia de las actividades empresariales, así como la confiabilidad de los registros de las transacciones y el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables.

La investigación se planteó como hipótesis general: El control interno se relaciona en la gestión administrativa en la empresa Cervecería San Juan S.A., Tarapoto, periodo 2018, en tanto se trabajó con dos variables que es el control interno y la gestión administrativa, al mismo tiempo se planteó como objetivo de la investigación establecer la relación entre el control interno y la gestión administrativa en la empresa Cervecería San Juan S.A., Tarapoto, periodo 2018. El método que se utilizó fue el método inductivo donde la investigación va de lo particular a lo general, la técnica que se empleó en la investigación fue la encuesta y el instrumento que se utilizó fue el cuestionario y se llegó a la conclusión principal tras la aplicación de la prueba de Pearson, se evidencio la relación entre ambas variables, ya que el valor “p” (Valor de significancia = 0.00) obtenido es menor a 0.05. Así mismo, debido a que el valor “r” es de 0.896, indica una correlación positiva, por lo que se acepta la hipótesis alterna.

Por todo lo descrito, la investigación busca establecer la relación del control interno con la gestión administrativa en la empresa Cervecería San Juan S.A., Tarapoto. El problema principal es: ¿De qué manera el control interno se relaciona con la gestión administrativa en la empresa Cervecería San Juan S.A. Tarapoto, periodo 2018?, siendo los problemas específicos: ¿Cómo se encuentra el control interno de la empresa Cervecería San Juan S.A., Tarapoto, periodo 2018?, ¿Cómo se encuentra la gestión administrativa de la empresa Cervecería San Juan S.A., Tarapoto, periodo 2018?, para abordar dichos problemas se tuvo como objetivo general establecer la relación entre el control interno y la gestión administrativa en la empresa Cervecería San Juan S.A., Tarapoto, periodo 2018 y como objetivos específicos, evaluar el nivel de control interno en la empresa Cervecería San Juan

S.A., Tarapoto, periodo 2018, determinar el nivel de gestión administrativa en la empresa Cervecería San Juan S.A., Tarapoto, periodo 2018.

Para la ejecución del presente proyecto de investigación se realizó un proceso minucioso y detallado de recolección y obtención de los datos, para ello se desarrollaron y utilizaron instrumentos como las encuestas, ya que la investigación así lo requiere. La investigación muestra justificación práctica porque se mantiene un criterio de evaluación que se encuentra acorde a los tratamientos generados de la empresa Cervecería San Juan S.A., así mismo, la investigación ha sido de mucha importancia a la empresa.

### **Importancia del estudio**

Un aspecto primordial para alcanzar el éxito es una buena planificación, y es precisamente en ella que se centra la gestión administrativa: el conjunto de acciones y mecanismos que permiten utilizar todos los recursos de una empresa (desde los humanos hasta los materiales o los financieros) para conseguir los objetivos marcados. Una forma de garantizar la estabilidad y el éxito de la empresa en el presente; aunque, sobre todo, en el futuro.

Ahora bien, dentro de la gestión administrativa existen algunos principios básicos que se deben cumplir. El orden es, probablemente, el primero de todos ellos. Como seguramente habrás experimentado en tu vida laboral (e incluso puede que en tu vida personal), el desorden tiene como consecuencia inmediata el descenso de la eficiencia y el rendimiento de la empresa. Para conseguir el efecto contrario, es imprescindible que tanto la mentalidad de los trabajadores como las tareas que deben desempeñar se encuentren en un estado de orden lo más optimizado posible. Y la disciplina para comprometerse con el mantenimiento de este orden, es otro de los principios que no podemos ignorar.

Al mismo tiempo está compuesto por tres capítulos:

#### **CAPÍTULO I: REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA**

Se considera los trabajos previos, las teorías relacionadas y la definición de términos.

#### **CAPÍTULO II: MATERIAL Y MÉTODOS**

Se menciona el diseño de investigación; variables, operacionalización; población y muestra; técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos y la estadística utilizada.

#### **CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

En esta parte se menciona las consecuencias del procesamiento de la información, acompañado de la discusión de los resultados, conclusiones y las recomendaciones.

# CAPÍTULO I

## REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

### 1.1. Antecedentes de la investigación

Para abordar las investigaciones anteriores con respecto a las variables en estudio es necesario abarcar antecedentes en tres niveles como son:

#### **A nivel internacional**

**Melo y Uribe (2017)** en su investigación “Propuesta de procedimientos de control interno contable para la empresa Sajoma S.A.S.”. (Tesis de grado). Pontificia Universidad Javeriana Cali. Santiago de Cali, Colombia. La presente investigación tiene como objetivo general proponer los procedimientos de control interno contable para la empresa objeto de estudio. El tipo de investigación es descriptivo, bajo una metodología deductiva, para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta aplicada a una muestra conformada por el área de contabilidad de la empresa de 35 trabajadores, finalmente, los autores llegan a concluir que: de acuerdo al diagnóstico ejecutado en la empresa, se identificó la concentración de funciones en los procesos que lleva a cabo la Coordinadora Administrativa y Financiera, representado una indebida segregación de funciones en el proceso, lo que puede dar pie a posibles fraudes; asimismo, se realizó un estudio de las actividades de control establecidas, el cual permitió identificar la ausencia de políticas, procedimientos, manuales, e instructivos de control que no están implementados en la organización en cada uno de los procesos y actividades que se desarrollan. Por lo cual es menester aplicar un control interno para una mejor gestión del área.

**Monascal (2016)** en su investigación “Propuesta de gestión de control interno”. (Tesis de maestría). Universidad Monteávila. Caracas, Venezuela. La investigación tuvo como objetivo principal proponer mejoras a la gestión del proceso de control interno en la empresa Italviajes C.A. La investigación cuenta con un diseño no experimental, descriptivo. La muestra de investigación está conformada por 56 agencias y 300 personas, a los que se les aplicó una encuesta. Finalmente, el autor concluyó: que el 60% de los encuestados coinciden que no conocen las normas y procedimientos establecidos en las áreas donde está asignados



para realizar sus actividades, mientras que un 40% si tiene conocimiento acerca de cada norma y procedimiento relacionado con las actividades que se ejecutan. En referencia al planeamiento, con la propuesta se busca definir un modelo de sistema de gestión documental, para así elaborar los manuales de políticas, procedimientos y normas de cada área, para de esta manera normalizar los procesos y estandarizar dicha herramienta que hace falta para consultar acciones y responsables.

**Arceda (2015)**, en su tesis: Efectividad de los Procedimientos de Control Interno que se aplican en las áreas de administración y contabilidad en la Empresa Agrícola "Jacinto López" S.A. del municipio de Jinotega durante el año 2014". (Tesis de maestría). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Managua. Se formuló como objetivo evaluar la Efectividad de los Procedimientos de Control Interno que se aplican en las áreas de Administración y Contabilidad en la Empresa Agrícola "Jacinto López S.A. del municipio de Jinotega durante el año 2014. La muestra está constituida por 74 personas, la investigación es de tipo experimental, llegando a las conclusiones: que los recursos de la empresa son entregados de forma verbal a cada funcionario con los que van a trabajar. La contratación de personal lo realiza, a medida que se necesitan en cada área. No existe control de entrada y salida del personal. Los arqueos de caja se realizan eventualmente. Los ingresos del día no son depositados, además son utilizados para pago de gastos. Los gastos y compras se realizan en el momento que se necesitan. Falta de segregación de funciones. Las Responsabilidades son centralizadas. Ausencia de procedimientos, capacitaciones y promociones para los colaboradores. Inexistencia de reclutamiento de los colaboradores. Falta de control de jornada de trabajo de cada trabajador. Arqueo de Caja de manera eventual.

### **A nivel nacional**

**Sosa (2015)**, en su investigación "El control interno y su influencia en la gestión Contable de la empresa Golden Amazon Group S.A.C.". (Tesis de grado). Universidad Autónoma del Perú. Lima. Perú. La investigación se propuso como objetivo determinar la influencia del control interno en la gestión contable de la empresa Golden Amazon Group S.A.C., se trabajó con una muestra de 13 trabajadores, el tipo de investigación que se plasmó fue correlaciona, llegando así a las conclusiones: En relación al primer objetivo específico, se

requirió “Analizar la influencia del ambiente de control en la gestión contable de la empresa Golden Amazon Group S.A.C.”, por lo que se obtuvo un diagnóstico situacional actual sobre los planes trabajos en la organización que dieron como resultado un déficit en cuanto a entorno laboral como los planes organizacionales. En cuanto al segundo objetivo específico, donde se buscó “Observar la influencia de la evaluación de riesgo en la gestión contable de la empresa Golden Amazon Group S.A.C.” cuyos resultados se basan en cuanto a la confiabilidad de información y los cargos del personal mostrando un nivel bajo cuanto a este componente y al desempeño financiero. En relación al tercer objetivo específico, el cual se solicitó “Indagar la influencia de las actividades de control en la gestión contable de la empresa Golden Amazon Group S.A.C.”, cuyo resultado es un proceso regular en cuanto a los manejos contables como conciliaciones, aprobaciones y las normas y políticas contables que desarrollan en la empresa. En cuanto al cuarto objetivo específico, se requirió “Examinar la influencia de la información y comunicación en la gestión Contable de la empresa Golden Amazon Group S.A.C.”, por lo que se manifiesta que la confiabilidad de la información financiera es de suma importancia ya que si existe este objetivo específico no hubiera consecuencias desfavorables. En cuanto al quinto y último objetivo específico, donde se buscó “Investigar la influencia de la supervisión en la gestión contable de la empresa Golden Amazon Group S.A.C.”, cuyos resultados se brinda al área contable un control y monitoreo de los ingresos contables y delegación de funciones llegando a la conclusión que existes una supervisión regular.

**Acosta (2015)** en su investigación “El control interno y su efecto en la gestión administrativa y la organización de la Institución educativa privada La Perla del Chira – Sullana 2015”. (Tesis de grado). Universidad Nacional de Piura. Piura, Perú. La presente investigación tiene como objetivo determinar el efecto del control interno actual en la gestión administrativa y la organización de la institución Educativa Privada objeto de estudio. El tipo de investigación es descriptiva explicativa, a su vez la muestra está conformada por 3 directivos, 3 administrativos y 4 docentes, a los cuales se les administró una encuesta. Finalmente el autor concluyó que la situación organizativa en la institución respecto al proceso de admisión, el cumplimiento de la documentación, y el pago de matrículas, así como la atención personalizada fue positiva en un 60%, mientras que el 40% lo calificó como regular.

**Chalco (2018)**, en su investigación “La gestión Administrativa y el desempeño en la Universidad Autónoma del Perú – Villa el Salvador 2017”. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Lima. Perú. La investigación se planteó como objetivo determinar en qué medida se determina La gestión administrativa y el desempeño docente en la Universidad Autónoma del Perú – Villa El Salvador 2017. Se trabajó con una muestra 178 docentes, el tipo de investigación es correlacional llegando así a las conclusiones: Se ha demostrado que existe relación directa entre la gestión administrativa y el desempeño docente de la universidad autónoma de villa el salvador – 2017 obteniéndose una correlación de Pearson = 0.956 señalando que existe una relación con un nivel de correlación moderada, así mismo se obtuvo un nivel de significancia de  $p = 0.000 < 0.05$ , lo cual permite demostrar que la relación es significativa, se ha demostrado que existe relación la gestión administrativa y el área científica académica de la universidad autónoma de villa el salvador – 2017 obteniéndose una correlación de Pearson = 0.630 señalando que existe una relación con un nivel de correlación alta, así mismo se obtuvo un nivel de significancia de  $p = 0,000 < 0.05$ . Se ha demostrado que existe relación directa la gestión administrativa y el área de capacidad metodología de la universidad autónoma de villa el salvador – 2017 obteniéndose una correlación de Pearson = 0.730 señalando que existe una relación con un nivel de correlación significativa, así mismo se obtuvo un nivel de significancia de  $p = 0.000 < 0.05$ , lo cual permite demostrar que la relación es significativa. Se ha demostrado que existe relación directa la gestión administrativa y el área actitudinal de la universidad autónoma de villa el salvador – 2017 obteniéndose una correlación de Pearson = -0.630 señalando que existe una relación con un nivel de correlación así mismo se obtuvo un nivel de significancia de  $p = 0.000 < 0.05$  lo cual permite demostrar que la relación es significativa.

### **A nivel local**

**Córdova y Arévalo (2018)**, en su investigación “Gestión administrativa y su relación en la satisfacción Laboral de los trabajadores de la distribuidora tulipán S.A.C, ciudad de Tarapoto, año 2017”. (Tesis de grado). Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto. Perú. La investigación se planteó como objetivo determinar la relación entre Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa Distribuidora Tulipán S.A.C, ciudad de Tarapoto, año 2017. Se trabajó con una muestra de 32 colaboradores, el tipo de investigación es descriptiva – correlacional, llegando así a las conclusiones: La empresa no tiene eficiente planificación evidenciando una gestión

administrativa a nivel regular, todo ello conlleva a que las actividades no puedan ser programadas y sobre todo controladas en cada proceso, no sin antes mencionar que el manual de organización y funciones no están actualizados. La satisfacción laboral se encuentra en un nivel regular ya que no se sienten valorados dentro de la organización, esto debido que no se toman en cuenta las opiniones o sugerencias que les brindan al gerente, de esta manera no alcanza la repercusión organizacional esperada. Se comprobó que existe relación, esto debido a que el valor “r” obtenido de 0.000 es menor a 0.05. Además, el coeficiente de correlación dio un valor de 0.782 demostrando así una relación positiva considerable, por ende se acepta la  $H_1$ : Existe una relación directa y significativa entre la Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa TULIPAN, ciudad de Tarapoto, año 2017.

**Ramírez (2017)**, en su investigación “El control interno y su influencia en la gestión De inventarios de las empresas comerciales del Perú: caso empresa Agromen Group S.A.C. - Tarapoto, 2016”. (Tesis de grado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Tarapoto. Perú. La investigación se propuso como objetivo Describir la influencia del control interno en la gestión de Inventario de las empresas comerciales del Perú y de la empresa Agromen Group S.A.C.- Tarapoto, 2016. El tipo de investigación fue el descriptivo correlacional, no presenta población y muestra ya que el tipo de investigación es bibliográfico. Llegando así a las conclusiones: En la revisión de la literatura, no se ha encontrado trabajos de investigación que hayan determinado la influencia entre el control interno y la gestión de las empresas privadas del Perú. Es decir, que la mayoría de los autores revisados Nacionales, Regionales y Locales coinciden en que el control interno es una herramienta que permite mejorar la gestión de las empresas en general y más de las empresas privadas en particular. Finalmente, la mayoría de los autores citados, se limitan a solo describir los aspectos fundamentales del control interno en base a lo que se establece en la teoría, sólo se encontrado un trabajo que cuantifica las empresas que tienen implementado un sistema de control interno, por lo tanto, entonces a partir de un solo trabajo no se puede sacar conclusiones consistentes, pero si bien es cierto la empresa en estudio si tiene un sistema de control pero para que tenga resultados eficientes deberán implementar diferentes procesos con la finalidad de lograr los objetivos esperados, sin embargo, la deficiencia se refleja en faltantes y sobrantes de inventario, caducidad de productos, no hay rotación, deterioro de las mercaderías, y con posibles contingencias tributarias; los cuales incurren

directamente en que los ratios de liquidez bajen como consecuencia de éstos y que por tanto la gerencia no llegue a cumplir los objetivos trazados. Zavaleta (2013), opina que importante vigilar el cumplimiento de cada una de las actividades que realiza la organización, así como detectar y corregir los problemas que se podrían presentar en dichas actividades, en cambio si el Control Interno no existiera, los bienes con los que cuenta la empresa no podrían ser protegidos ni salvaguardados, lo que ocasionaría la posible pérdida económicas.

## **1.2. Base teórica**

### **1.2.1. Control interno**

**Mantilla (2013)** conceptualiza el control interno como aquel conjunto de procesos, principios, normas, acciones, normas, mecanismos, técnicas y también instrumentos de control la cual son adaptados por la gerencia de una organización para de esta manera poder cumplir con los objetivos, así como las metas previamente planificadas. La finalidad del control interno es el salvaguardar los bienes y los recursos financieros, económicos y tecnológicos por medio del uso eficiente, aplicando las normas vigentes. Asimismo, el autor enfatiza que los controles internos son diseñados e implantados con la finalidad de detectar cualquier tipo de desviación que se encontrase en los objetivos dentro de un plazo determinado, ya que esto permitiría que no se cumplan con el logro de objetivos (p.25)

**Lakis (2012)**, sostiene que el control interno como el uso de herramientas de clasificación y supervisión en las actividades desarrolladas dentro de una determinada área que componen las empresas e instituciones. El control interno es la verificación de que se cumpla con las actividades de acuerdo a lo planificado y estructurado por los entes, los mismos que deben estar referenciados a los objetivos o solo por direccionamiento de la empresa (p. 142)

**Estupiñan (2015)**, se refiere al control interno como un conjunto de acciones tomadas por la administración donde su principal función es organizar, y dirigir el desempeño de acciones, además se asocia con actividades de seguimiento, vigilancia y orden en la realización de actividades, estando inmersos en la organización donde se aplican como instrumentos y mecanismos inherentes que garanticen la eficiencia, eficacia, calidad y excelencia de las operaciones en la entidad, permitiendo con ello que exista claridad, validez y confiabilidad, integrado a un grado de certeza razonable (p. 19)



## **Importancia del control interno**

Según **Estupiñan (2015)**, el control interno es importante ya que, mediante procedimientos de control, ya sea para organizaciones privadas o estatales se podrá administrar óptimamente los recursos con los que se cuenta. (p. 19)

**Mantilla (2013)**, afirma que la importancia del control interno radica en los siguientes objetivos: (p. 20)

Consecución de metas establecidas para la operación y para la ejecución de los programas, uso eficiente de recursos, protección de los activos de la organización, cumplimiento con las políticas, objetivos organizacionales, procedimientos y leyes gubernamentales.

## **Objetivos del control interno**

**Sánchez (2014)**, mencionó que el control interno presenta diferentes objetivos donde se establece, que permiten a las organizaciones centrarse en diferentes aspectos tales como: (p. 45)

Recopilación de reportes financieros de manera oportuna, segura y en la cantidad suficiente. Propiciar la recopilación de data financiera para posteriormente usarla como sustento que permita garantizar el control de la gestión financiera de la empresa.

Asegurarse de contar con medidas adecuadas para garantizar la protección, uso correcto y conservación de la información financiera con el objetivo de salvaguardarla y que no caiga en las manos equivocadas. Promover la consecución de metas organizacionales a través de una eficiente gestión financiera.

Asegurarse que la organización respete y cumpla con las normas legales establecidas en la constitución.

Por su parte **Mantilla (2013)**, que según sus objetivos el control interno se clasifica en control interno administrativo operacional y control interno contable. (p. 81)

**Mantilla (2013)** sostiene que el control interno administrativo y operacional comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principalmente con eficiencias en las operaciones y regidas a políticas de la empresa, este control no presenta una relación directa con los registros financieros, pero si presenta énfasis en autorización de las transacciones por parte de la administración. Tales autorizaciones han sido definidas como una función administrativa asociada directamente con la responsabilidad por el logro de los objetivos de rendimiento financiero y operacional de la organización, presentándose como un punto de partida para el establecimiento del control contable de las transacciones. Este control permite lo siguiente: (p. 82)

Mantenerse informado de la situación de la empresa

Coordinar sus funciones

Asegurarse de que se están logrando objetivos establecidos

Determinar si la empresa está operando conforme a las políticas establecidas.

**Mantilla (2013)** refiere que el control interno contable presenta énfasis en el plan organizacional, todos los métodos y procedimientos relacionados de manera directa a salvaguardar los activos de la empresa y a la confiabilidad de los registros financieros, además hace referencia a las informaciones financieras y no financieras tanto internas como externas, donde abarcan aspectos de confiabilidad, oportunidad, transparencia, donde generalmente incluyen controles tales como el sistema de autorizaciones y aprobaciones con registros y reportes contables de los deberes de operación y custodia de activos y auditoría interna. Este tipo de control permite lo siguiente: (p.83)

Que las operaciones financieras sean registradas oportunamente en las fechas estipuladas y en periodos contables determinados con el objetivo de facilitar la elaboración eficaz de los estados financieros y asegurar un adecuado control sobre las cuentas contables.

Que haya coherencia respecto a lo que ha sido contabilizado por la organización en las cuentas contables respecto a los estados financieros.

Que lo relacionado a la toma de decisiones sea antes consultado a un órgano de supervisión para evitar tomar malas decisiones que puedan perjudicar a la organización.

Que haya un estricto control y supervisión con relación al acceso a la información financiera de la organización.

### **Componentes del control interno**

**Estupiñan (2015)**, menciona que el control interno está compuesto por cinco componentes que permiten conocer la forma como la administración maneja el ente. (p. 28)

#### **Ambiente de Control**

**Estupiñan (2015)** refiere que el Ambiente de Control consiste en la presentación de un entorno que estimule e influencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades. Además, estos ambientes de control incluyen la integridad, los valores éticos y la capacidad que presentan los empleados de la empresa, por lo que se precisa que este control es la base principal para el desarrollo de los demás componentes ya que brinda o provee disciplina y estructura para el control e incide en la manera como: (p. 29)

Se estructuran las actividades del negocio.

Se asigna la autoridad y responsabilidad.

Se organiza y desarrolla la gente.

Se comparten y comunican los valores y creencias.

La personal toma conciencia de la importancia del control.

#### **Evaluación de riesgos**

**Estupiñan (2015)** sostiene que la evaluación de riesgos da la facultad para reconocer y analizar los posibles riesgos en torno a la consecución y logro de las metas organizacionales y sientan las bases para la planificación de estrategias destinadas a prevenir o corregir tales riesgos, además se alude a los mecanismos que permitirán registrar y detectar las amenazas específicas relacionadas al cambio que influyen tanto interna como externamente a la organización, para tal fin las organizaciones deben conocer y enfrentar a las amenazas a las que están sujetas, formulando mecanismos que les permita analizar y tratar esos riesgos con el fin de evitarlos o simplemente corregirlos. En tal sentido la evaluación de riesgos es importante en el sentido que brinda a la institución los alcances sobre los potenciales problemas de gestión que puedan registrarse en los bienes muebles e inmuebles que conforman el patrimonio. (p. 31)

### **Actividades de Control**

**Estupiñan (2015)** dice que las actividades de control son actividades que realiza la gerencia con la participación del personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos. Además estas actividades se determinan mediante la aprobación, la autorización, la verificación, la conciliación, la inspección, la revisión de indicadores de rendimiento, la salvaguarda de los recursos, la segregación de funciones, la supervisión y entrenamiento adecuados, ya que se ejecutan en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión, partiendo de la elaboración de un mapa de riesgos, conociendo los riesgos, que permitan disponer de controles destinados a evitarlos o minimizarlos. (p. 34)

### **Información y Comunicación**

**Estupiñan (2015)**, refiere que información y comunicación presentan una interrelación significativa, ya que ayuden al personal de la entidad a capturar e intercambiar la información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones, además la información pertinente debe ser identificada, capturada y comunicada al personal en la forma y dentro del tiempo indicado, con el fin de permitirle cumplir con sus responsabilidades, en consecuencia toda empresa de presentar de una información y comunicación relevante en las diferentes áreas para así contribuir a que las entidades correspondientes comprendan lo que ocurre dentro de la organización. (p. 36)

### **Supervisión y seguimiento**

**Estupiñan (2015)**, sostiene que el componente supervisión y seguimiento da énfasis en el sistema de control ya que se define como un proceso que compara lo ejecutado con lo programado, con el fin de establecer si hay desviaciones y adoptar las medidas correctivas que mantengan la acción dentro de los límites establecidos, para así tomar acciones correctivas que permitan asegurar el cumplimiento de los objetivos organizacionales, por lo que el nivel de supervisión y gerencia juegan un papel importante ya que estos son los encargados de concluir si el sistema de control es efectivo o a dejado de serlo, optando por acciones de corrección y mejoramiento según a las circunstancias en las que se encuentra. (p. 40)

## **1.2.2. Gestión administrativa**

### **Gestión**

Para **Fernández (2010)** se define a la gestión “Conglomerado y proceso de actividades coordinadas para la dirección y control de una entidad o empresa con el fin de la obtención de una mejora en los resultados que se objetan” (p. 129)

### **Administración**

La administración corresponde a una rama de la ciencia social que se compone de técnicas, herramientas y principios humanos que lleva y permite instituir sistemas de esfuerzos cooperativos, por los cuales se alcanza propósitos comunes que resultan difícil de lograr individualmente. (Aguilera, 2010, p.87-88)

La administración es un conjunto de sapiencias sistemáticas y métodos que dirigen a una empresa en la estructuración y en la gerencia, impartiendo eficiencia en el recurso humano, permitiendo que se mejora en resultados y optimizando las relaciones humanas, mediante relaciones públicas (Ramírez, 2010, p.5)

### **Gestión administrativa**

La gestión administrativa se encuentra representando por un conjunto de acciones con el cual la directiva de una empresa desarrolla sus actividades en base al proceso administrativo de planeación, dirección, coordinación y control (Gavillán, Guezuraga y Beitia, 2012, p.4)

### **Evaluación de la gestión administrativa**

Según Koontz & Weihrich (2013) la gestión administrativa representa el diseño y mantiene un entorno relacionado en los grupos, individuos con respecto al trabajo y cumplimiento de objetivos. La gestión administrativa es aplicada a todo tipo de organizaciones aplicadas a los niveles de organización, con la intención que todos los administradores cumplan con sus objetivos y una mejor gestión (p.26)

### **Planeación**

La planeación muestra una consistencia en las metas empresariales, como lograr los objetivos, tomando decisiones y eligiendo acciones de varias alternativas con el propósito de planear asertivamente en los objetivos en proceso. (Koontz & Weihrich, 2013, p.108)

Para aplicar la gestión administrativa de la organización depende una determinación exacta de los resultados, como relación en el análisis del entorno que prevé el futuro, asumiendo los riesgos y aprovechando la oportunidad con un manejo eficiente de los recursos y herramientas.

Las actividades se realizan por la planeación, en la que trata que no solo de velar por predecir un camino, sino de anticipar los problemas, minimizando riesgos y posibles condiciones futuras. Tomando de esta manera que la planeación desempeña una actividad clave para el manejo de la empresa en la aplicación de principios de factibilidad, objetividad, cuantificación, flexibilidad, unidad y cambio de estrategias es imprescindible para planear correctamente las actividades de la organización. (Koontz & Weihrich, 2013, p.108)

De acuerdo con el nivel jerárquico en el que se realice, con el ámbito de la organización que abarque y con el periodo de tiempo que comprenda, la planeación puede ser:

- a) **Estratégicas.** La realizan los altos directivos, para establecer las directrices y los planes generales de la organización; generalmente es a mediano y a largo plazos y abarca a toda la empresa.
- b) **Táctica.** Es responsabilidad de los jefes o gerentes de área, con el fin de lograr el plan estratégico; se refiere a un área específica de la organización y puede ser a mediano y a corto plazos.

**Estrategias.** Estas son cursos de acción general o alternativas, que muestran la dirección y el empleo general de los recursos y esfuerzos, para lograr los objetivos en las condiciones ventajosas. Un área clave de resultados es una actividad básica dentro de una empresa, que está relacionada con el desarrollo total de la misma". (Koontz & Weihrich, 2013, p.108)

**Políticas.** El establecimiento de políticas está referido, según (Koontz & Weihrich, 2013, p.108) a criterios generales que tienen por objeto darle una mejor aplicación a las actividades y acciones para que se logren los objetivos (p.45)

## **Organización**

Es una estructura intencional y formal de funciones y puestos. El ser humano ha estado consciente de que la obtención de eficiencia sólo es posible a través del orden y la coordinación racional de todos los recursos que forman parte de un grupo social. (Koontz & Weihrich, 2013, p.199)

Se ha establecido "lo que se quiere hacer", es decir, los objetivos por alcanzar durante la etapa de planeación, será necesario determinar "cómo hacerlo", qué medidas utilizar para lograr lo que se desea; esto sólo es posible a través de la organización. Al organizar es imprescindible aplicar los siguientes principios: del objetivo, de especialización, jerarquía, paridad de autoridad y responsabilidad, unidad de mando, difusión, tramo de control y coordinación (Koontz & Weihrich, 2013, p.200)

El propósito de la organización es simplificar el trabajo y coordinar y optimizar funciones y recursos. La simplicidad en la estructura facilita la flexibilidad y el diseño de esquemas coherentes que fomentan la eficiencia e iniciativa del personal. Para eso se deben cumplir con ciertos puntos, los cuales son. (Koontz & Weihrich, 2013, p.200)

Descripción de Funciones. Después de establecer los niveles jerárquicos y departamentales de la empresa es necesario definir claramente las labores y actividades que habrán de desarrollarse en cada una de las unidades de trabajo o puestos de los distintos departamentos de la organización. (Koontz & Weihrich, 2013, p.200)

Departamentalización. La departamentalización es la división y el argumento de funciones y actividades en unidades específicas, con base en su similitud (principio de especialización). Se logra mediante una división orgánica que permite a la empresa desempeñar con eficiencia sus diversas actividades. (Koontz & Weihrich, 2013, p.200)

División Del Trabajo. Es la separación y delimitación de actividades con el objeto de efectuar con mayor precisión, eficiencia y menor esfuerzo las funciones de la empresa por medio de la especialización y el perfeccionamiento en las labores. (Koontz & Weihrich, 2013, p.200)

Jerarquización. Jerarquización en la disposición de una organización por orden de rango, grado o importancia. Los niveles son el conjunto de órganos agrupados con el grado de autoridad y responsabilidad que posean, independientemente de la función que realicen. La jerarquización implica la definición de la estructura de la empresa a través del establecimiento de centros de autoridad y comunicación que se relacionen entre sí con precisión. (Koontz & Weihrich, 2013, p.200)

## **Dirección**

Koontz & Weihrich (2013) "Proceso mediante el cual se influye en las personas para que contribuyan a las metas organizacionales y de grupo, y a su vez se encaminen hacia la meta final de la organización". (p. 234)

Koontz & Weihrich (2013) Si bien es cierto que todas las etapas del proceso administrativo revisten igual importancia para lograr eficazmente los objetivos de una organización, es en la dirección donde se realiza todo lo planeado y se ejecutan todos los elementos de la administración, a tal grado que en muchas ocasiones se confunden los conceptos administrar y dirigir. (p. 246)

La motivación laboral es un término que se aplica a una serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares de cada colaborador. Los motivadores son cosas que inducen a un individuo a alcanzar un alto desempeño, éstos pueden ser extrínsecos (salarios, bonos, regalos, etc.) o intrínsecos (halagos, felicitaciones, etc.) que intensifican el impulso a satisfacer esos deseos. (Koontz & Weihrich, 2013, p.386)

De igual manera el liderazgo se define como arte o proceso de influir en las personas para que se esfuercen voluntaria y entusiastamente en el cumplimiento de metas grupales, es así que para que un grupo logre esto el liderazgo debe ser el adecuado ya que si no es así no se podrán alcanzar las metas trazadas. (Koontz & Weihrich, 2013, p.411)

La comunicación es el arte de desarrollar y lograr entendimiento entre las personas. Es el proceso de intercambiar información y sentimientos entre dos o más personas, y es esencial para una administración efectiva, por lo que en toda organización la fluidez de esta aporta hacia la consecución de los objetivos trazados; para que esta comunicación sea beneficiosa para la organización debe darse tanto desde los jefes hacia los subordinados y viceversa como de manera formal e informal. (Koontz & Weihrich, 2013, p.262)

La toma de decisiones es un proceso sistemático a través del cual se selecciona entre varias alternativas el curso de acción óptimo. Indiscutiblemente, tomar decisiones es una función inherente a los directivos y de ella depende el adecuado funcionamiento de la organización. La toma de decisiones es de gran importancia porque tiene repercusiones internas en la organización en cuanto a las utilidades, el producto, el personal. Un efecto multiplicador debido a que provocan implicaciones que a su vez originan efectos no solo en las áreas de la organización sino en diversos segmentos del entorno tales como los clientes, el personal y el entorno económico. (Koontz, Weihrich, 2013, p.443)

## **Control**

El control es de vital importancia dado que sirve para comprobar la efectividad de la gestión, promueve el aseguramiento de la calidad, protección de los activos de la institución,



garantiza el cumplimiento de los planes, establece medidas para prevenir errores y reducir costos y tiempo, a través del control se detectan y analizan la causas que originan las desviaciones, para evitar que se repitan, es el fundamento para el proceso de planeación. (Koontz, Weihrich, 2013, p.443)

El proceso de control se divide de la siguiente manera:

**Estándares de calidad:** Implica verificar los resultados estén de acuerdo a lo planeado, para lo cual se requiere establecer indicadores o unidades de medición de resultados. (Koontz, Weihrich, 2013, p.443)

**Corregir errores, agregar estrategias.:** Consiste en medir la ejecución y los resultados mediante la aplicación de unidades de medida, definidas de acuerdo con los estándares establecidos, con la finalidad de detectar desviaciones. Para llevar a cabo esta función se utilizan primordialmente los sistemas de información, por tanto, la efectividad de la medición dependerá directamente de la fiabilidad y exactitud de la información, misma que debe ser oportuna (a tiempo), confiable (exacta), válida, que mida realmente el fenómeno que intenta medir con unidades de medida apropiadas, y fluida (que se canalice por los canales de comunicación adecuados). (Koontz, Weihrich, 2013, p.501)

**Nuevas metodologías y conocimiento:** Antes de iniciar la acción correctiva, es de vital importancia reconocer si la desviación es un síntoma o una causa, con la finalidad de que las medidas establecidas resuelvan el problema. Un ejemplo frecuente de esta situación sucede cuando existe una disminución en las ventas que indica que no se han logrado los objetivos. Antes de implantar una medida correctiva es conveniente analizar si esta disminución se debe a la escasa calidad en el producto o a deficientes procesos mercadológicos. La corrección es la acción y aplicación de medidas para eliminar las desviaciones o no conformidades con relación a los estándares o indicadores. (Koontz & Weihrich, 2013, p.501)

### **1.3. Definición de Términos Básicos**

**Control:** Gavillán, Guezuraga y Beitia (2012) manifiestan que el proceso contable y administrativo de la empresa genera información sobre la situación de la empresa pasada y presente de la misma. En ese sentido se afirma que realizar dicho seguimiento y evaluación

es esencial dentro de la gestión, ya que servirá para comparar lo real con lo planificado; para evaluar la eficiencia en el uso de los recursos y la eficacia en el cumplimiento de los objetivos sociales planteados; y para establecer líneas de mejora en la gestión de los recursos de la organización (p.7).

**Coordinación:** Armoniza todas las actividades del negocio, facilita el trabajo y sus resultados. Sincroniza cosas y acciones en las proporciones adecuadas y adapta los medios a los fines. (RAE, 2012)

**Dirección:** Conduce la organización a funcionar. Su objetivo es alcanzar el máximo rendimiento de todos los empleados en el interés de los aspectos globales. Encauza todos los esfuerzos de los subordinados hacia el objetivo en común. Subordina los intereses del grupo de trabajadores a los intereses de la empresa. (RAE, 2012)

**Dirección:** Cruz (2013) En esta parte de la gestión administrativa se encuentra la ejecución de los planes, la motivación, la comunicación y la supervisión para alcanzar las metas de la organización (p.4).

**Gestión Administrativa:** Consiste en prever, organizar, mandar, coordinar y controlar, además considero que era el arte de manejar a los hombres. (Fayol, H; 2000)

**Gestión:** La gestión es la acción y efecto de gestionar o de administrar, es ganar, es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera. En otra concepción gestión es definida como el conjunto de actividades de dirección y administración de una empresa. (RAE, 2012)

**Gestión:** Pondiuni (2015) menciona que la gestión es el proceso de planificación, organización, dirección y control de los esfuerzos de los miembros de la organización y de utilizar todos los demás recursos de la organización para alcanzar los objetivos organizativos establecidos (p.4).

**Organización:** Esta etapa del proceso administrativo proporciona todas las cosas útiles al funcionamiento de la empresa y puede ser dividida en organización material y organización social. Construye una estructura dual (material y humana) para conseguir los objetivos generales. Analiza y estudia cada uno de los niveles jerárquicos, su función y su método de

trabajo. Define que un buen gobernante es un buen administrador; por lo tanto, un buen jefe debe ser un administrador. (RAE, 2012)

**Organización:** Gavillán, Guezuraga y Beitia (2012) sostienen que la organización partiendo de la planeación administrativa, esta parte del proceso de gestión está relacionada con los procesos diversos de la empresa, esta está constituida por las siguientes actividades: Registro contable de las operaciones económicas, la elaboración de estados, la elaboración de informes de los departamentos, planes estratégicos, entre otros (p.7).

**Planificación:** Gavillán, Guezuraga y Beitia (2012) menciona que es el primer paso en el conjunto de procesos de la gestión de una empresa, el cual es un marco estratégico para un periodo determinado de tiempo y sus respectivos planes de ejecución, para conseguir los objetivos planteados (p.7).

## **CAPÍTULO II**

### **MATERIAL Y MÉTODOS**

#### **2.1. Sistema de Hipótesis**

##### **Hipótesis general**

**Hi:** El control interno se relaciona en la gestión administrativa en la empresa Cervecería San Juan S.A., Tarapoto, periodo 2018.

**Ho:** El control interno no se relaciona en la gestión administrativa en la empresa en la empresa Cervecería San Juan S.A., Tarapoto, periodo 2018.

##### **Hipótesis específicas**

H1: El control interno de la empresa en la empresa Cervecería San Juan S.A., Tarapoto, periodo 2018, es adecuada.

H2: La gestión administrativa de la empresa en la empresa Cervecería San Juan S.A., Tarapoto, periodo 2018, es adecuada.

#### **2.2. Sistema de Variables**

- Variable independiente : Control interno
- Variable dependiente : Gestión administrativa

**Tabla 1***Operacionalización de las variables*

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
<b>CONTROL INTERNO</b>	Estupiñan, (2015) define al control interno como un conjunto de normas, procesos, principios, fundamento, acciones, mecanismos, técnicas e instrumentos de control, adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr los objetivos y metas planificados, con el fin de salvaguardar los recursos y bienes económicos, financieros, tecnológicos a través del uso eficiente y aplicando las normas vigentes.	El control interno se medirá de acuerdo a los indicadores plasmados, de acuerdo a sus cinco componentes .	Ambiente de control	Políticas de trabajo Funciones del empleado Áreas de actividades de la empresa Evaluación de riesgos Prevención de riesgos Plan de recuperación	Ordinal
			Evaluación de riesgos	Control documentario y de registros Control en actividades Responsabilidad del personal Comunicación oportuna Manejo de reportes Fiscalización de los procesos Verificación del cumplimiento de estándares	
			Actividades de control		
			Información y comunicación		
			Supervisión y monitoreo	Medidas correctivas	

Fuente: Marco teórico

Tabla 2

Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	La gestión administrativa representa el diseño y mantiene un entorno relacionado en los grupos, individuos con respecto al trabajo y cumplimiento de objetivos. La gestión administrativa es aplicada a todo tipo de organizaciones aplicadas a los niveles de organización, con la intención que todos los administradores cumplan con sus objetivos y una mejor gestión. (Koontz & Weihrich, 2013)	La gestión administrativa corresponde a las funciones que se ejecutan para dirigir una institución o empresa desglosada en las siguientes categorías.	Planeación	Políticas de trabajo Estrategias de actividades	Ordinal
			Organización	Departamentalización Descripción de las funciones División del trabajo Jerarquización de los puestos Motivación de trabajadores	
			Dirección	Liderazgo Canales de Comunicación	
			Control	Estándares de calidad Corregir errores, agregar estrategias. Agregar nuevas metodologías y conocimiento.	

Fuente: Marco teórico

### 2.3. Tipo y nivel de investigación

#### Tipo de investigación

Según Hernández (2014), la presente investigación a desarrollar, según la finalidad que persigue, es **Aplicada**, ya que se busca obtener y recopilar información para ir construyendo una base de conocimiento que se va agregando a la información previa existente. (p.164)

### El nivel de investigación

La investigación tuvo un nivel de investigación descriptiva correlacional.

**Descriptivo:** La presente tiene la propiedad de describir los hechos y/o acontecimientos que vienen pasando en la empresa Cervecería San Juan S.A. Tarapoto; buscando de esta forma los aspectos importantes del control interno y la gestión administrativa.

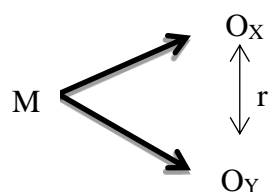
**Correlacional:** La presente ha sido correlacional; ya que la presente busca establecer el grado y/o nivel de relación entre las variables de investigación. Asimismo, estará direccionado en base al control interno y la gestión administrativa en la empresa Cervecería San Juan S.A. Tarapoto.

#### 2.4. Diseño de la investigación

La investigación ha sido no experimental, la misma que tiene la propiedad de no manipular las variables de manera independiente. Asimismo, con todo ello; el análisis será realizado a través de la observación directa según como se presenten en su contexto natural. De la misma manera la investigación no experimental determina que no es posible asignar aleatoriedad a la muestra de estudio.

El esquema empleado es el siguiente:

**Dónde:**



**Dónde:**

**M:** Trabajadores de los diferentes niveles de la empresa Cervecería San Juan S.A.

**Ox:** Control interno

**Oy:** Gestión administrativa

**r:** relación

## **2.5. Población y Muestra**

### **Población.**

Para la población se considerara 52 trabajadores de los diferentes niveles de la empresa Cervecería San Juan S.A.

### **Muestra**

Para la presente investigación tuvo como muestra la totalidad de la población es decir los 52 trabajadores de la empresa Cervecería San Juan S.A.

## **2.6. Técnicas de recolección de datos**

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos estuvo conformado por un cuestionario de preguntas que induce una encuesta, a fin de que estas sean dirigidas a los trabajadores de la empresa Cervecería San Juan S.A., para determinar el control interno y la gestión administrativa.

## **2.7. Método de análisis de datos**

La aplicación de los instrumentos permitió la obtención de datos de ambas variables, luego se procedió a realizar la tabulación correspondiente de estos datos, mediante la utilización del programa informático Excel, la misma que permitió obtener tablas y figuras que a su vez facilitaron la interpretación de los resultados, luego se hizo uso del método estadístico para la determinación de la correlación entre las variables, la cual se obtendrá mediante la utilización del programa estadístico SPSS y según las escalas de medición de ambas variables. Los estadísticos han sido; tabla de frecuencia para datos agrupados, pruebas de Correlación de Pearson y al mismo tiempo se aplicó la prueba de Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra, para ver la distribución de los datos. Para medir las dos variables se utilizó una escala Likert, donde para el procesamiento de los datos se procedió a realizar una escala de valoración mediante intervalos.

### **Materiales**

Los materiales que se utilizó en la tesis, lapiceros, lápiz, papel bond, correctores, resaltador, folder manilla, engrampadoras, resaltador, perforador y cuaderno.



## **Método**

Para la investigación se utilizó el método descriptivo ya que la investigación descriptiva consiste en describir y evaluar ciertas características de una situación particular en uno o más puntos del 'tiempo'. En la investigación descriptiva se analizan los datos reunidos para descubrir así, cuáles variables están relacionadas entre sí. Al mismo tiempo utilizará el método inductivo que es es aquel método científico que alcanza conclusiones generales partiendo de hipótesis o antecedentes en particular.

## CAPÍTULO III

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 3.1. Resultados referentes al objetivo general y contraste de hipótesis

La hipótesis general de la investigación busca determinar la relación con el control interno y la gestión administrativa en la empresa Cervecería San Juan S.A., Tarapoto, periodo 2018, por tanto, a continuación, se presenta el análisis de estadístico que se realizó para comprobar la hipótesis.

Para dar solución a este objetivo, se procedió a aplicar la prueba de normalidad a los resultados de las variables, posterior a ello se utilizó el estadístico de correlación de Pearson, finalmente se contrasta la hipótesis planteada en la presente investigación.

**Tabla 2**

*Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra*

		<b>Control interno</b>	<b>Gestión administrativa</b>
<b>N</b>		52	52
<b>Parámetros normales<sup>a,b</sup></b>	Media	75.21	68.32
	Desviación típica	11.651	10.435
<b>Diferencias más extremas</b>	Absoluta	.121	.090
	Positiva	.061	.090
	Negativa	-.121	-.088
<b>Z de Kolmogorov-Smirnov</b>		.693	.519
<b>Sig. asintót. (bilateral)</b>		<b>.747</b>	<b>.856</b>

**a. La distribución de contraste es la Normal.**

**b. Se han calculado a partir de los datos.**

Fuente: Empresa cervecera San Juan S.A. (Elaboración propia)

### Interpretación

En la tabla 2 se evidencia que la Sig. Asintót. (Bilateral) es  $>$  a 0,05 de ambas variables (Control interno 0,747 y gestión administrativa 0,856), por lo tanto, se considera que las variables presentan una distribución normal, motivo por el cual se aplicó la correlación de Pearson.

**Tabla 3**

*Correlación (Control interno y gestión administrativa)*

		Control interno	Gestión administrativa
Control interno	Correlación de Pearson	1	,896**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	187	187
Gestión administrativa	Correlación de Pearson	,896**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	52	52

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

Fuente: Empresa cervecera San Juan S.A. (Elaboración propia)

### Interpretación:

En la tabla 3, muestra la existencia de una correlación significativa debido a que el valor P (Sig. Bilateral) es  $<$  a 0,05 es decir “0,000”; así mismo se observa que el coeficiente de correlación muestra un valor positivo de 0,896 lo cual evidencia que la correlación es alta, es por ello que se acepta la  $H_1$ , la cual señala que “El control interno se relaciona en la gestión administrativa en la empresa Cervecería San Juan S.A., Tarapoto, periodo 2018”.

### 3.2. De la Variable: Control interno

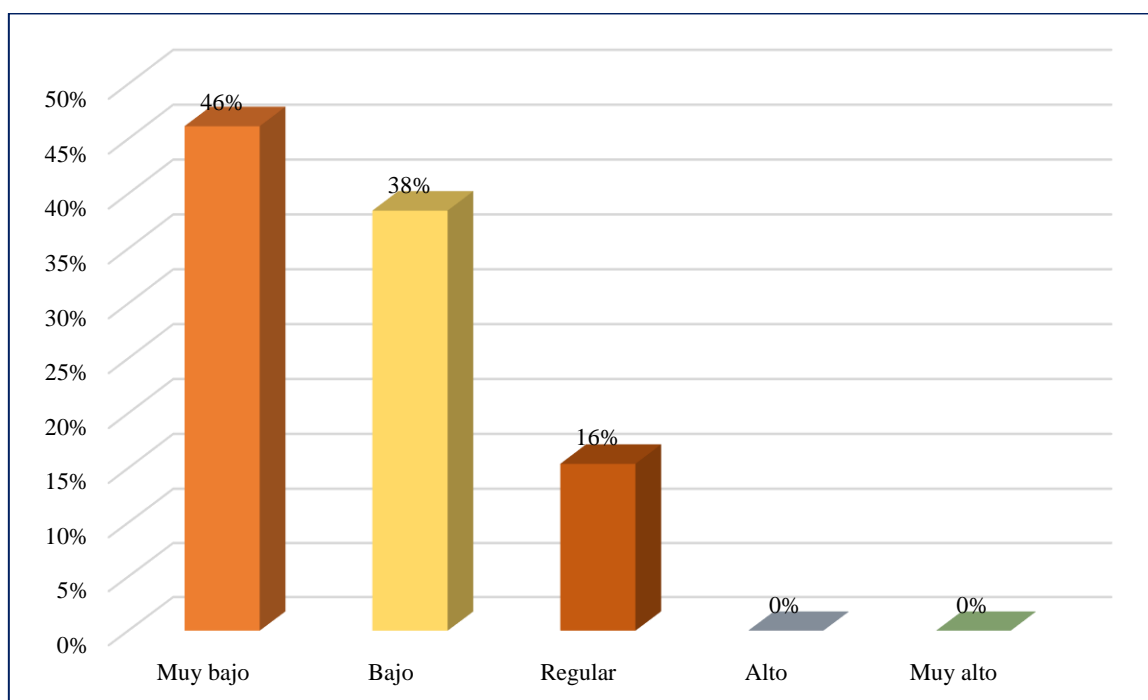
Para evaluar la variable control interno de la empresa en estudio, se ha considerado evaluarlos en cuanto a sus dimensiones, como se muestra en las siguientes tablas y figuras.

**Tabla 4**

*Frecuencias de resultados de la dimensión ambiente de control*

Calificación del instrumento	f	%	Calificación de la variable
Totalmente en desacuerdo	24	46%	Muy bajo
En desacuerdo	20	38%	Bajo
Indiferente	8	16%	Regular
De acuerdo	0	0%	Alto
Totalmente de acuerdo	0	0%	Muy alto
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Empresa cervecera San Juan S.A. (Elaboración propia)



**Figura 1.** Frecuencia de resultados de la dimensión ambiente de control. (Fuente: Empresa cervecera San Juan S.A. - Elaboración propia).

### **Interpretación:**

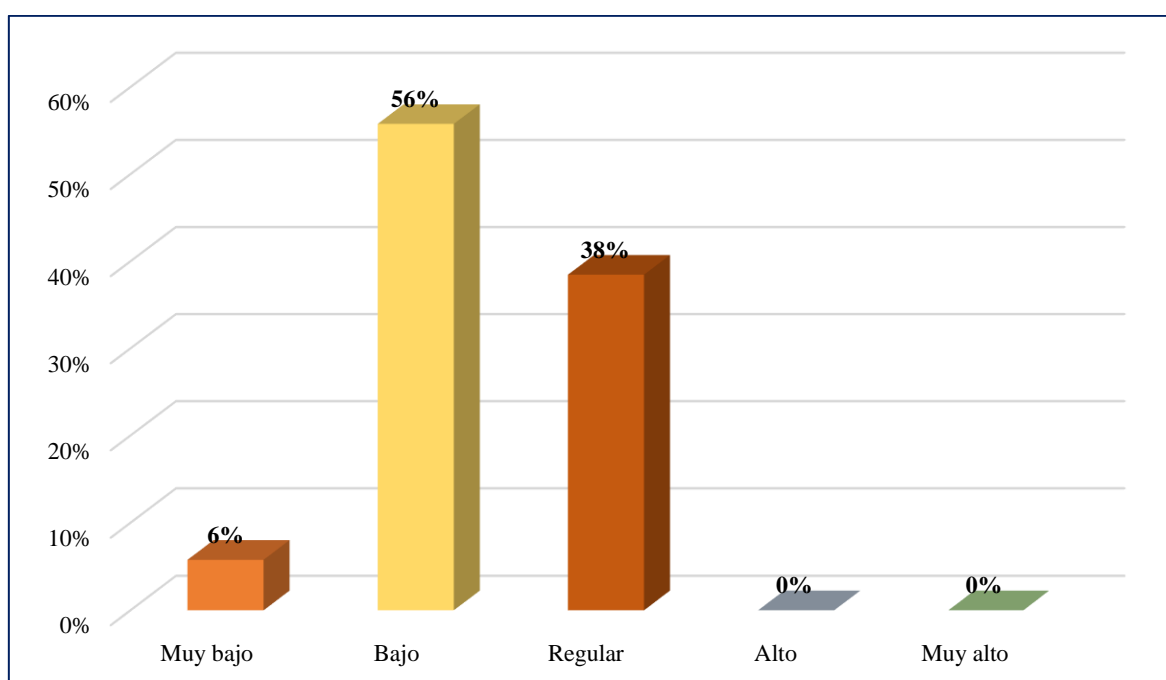
Se muestra en la tabla 4 y figura 1, el 46% de los encuestados señalaron que el control interno en cuanto a su dimensión de ambiente de control es muy bajo, un 38% manifestaron que se encuentra en un nivel bajo, un 16% mencionaron que se encuentra en un nivel regular.

**Tabla 5**

*Frecuencia de resultados de la dimensión evaluación de riesgos*

<b>Calificación del instrumento</b>	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>Calificación de la variable</b>
Totalmente en desacuerdo	3	6%	Muy bajo
En desacuerdo	29	56%	Bajo
Indiferente	20	38%	Regular
De acuerdo	0	0%	Alto
Totalmente de acuerdo	0	0%	Muy alto
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Empresa cervecera San Juan S.A. (Elaboración propia)



**Figura 2.** Frecuencia de resultados de la dimensión evaluación de riesgos. (Fuente: Empresa cervecera San Juan S.A. - Elaboración propia).

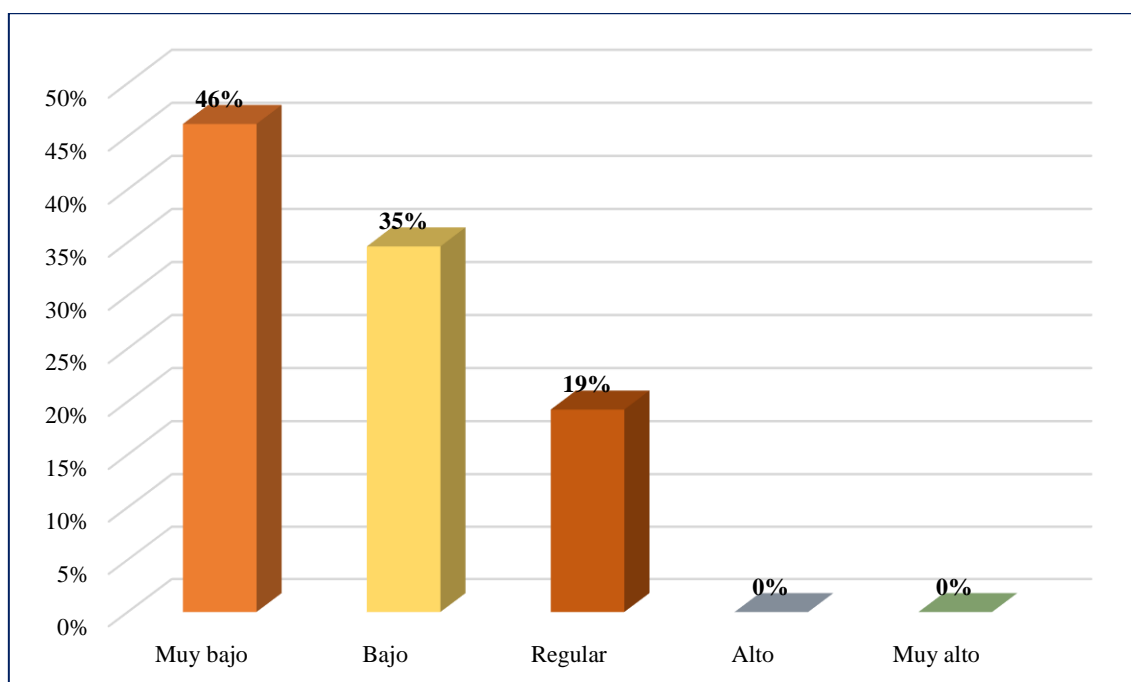
### **Interpretación:**

Se muestra en la tabla 5 y figura 2, el 56% de los encuestados señalaron que el control interno en cuanto a su dimensión de evaluación de riesgos es bajo, un 38% manifestaron que se encuentra en un nivel regular, un 6% mencionaron que se encuentra en un nivel muy bajo.

**Tabla 6***Frecuencia de resultados de la dimensión actividades de control*

Calificación del instrumento	f	%	Calificación de la variable
Totalmente en desacuerdo	24	46%	Muy bajo
En desacuerdo	18	35%	Bajo
Indiferente	10	19%	Regular
De acuerdo	0	0%	Alto
Totalmente de acuerdo	0	0%	Muy alto
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Empresa cervecera San Juan S.A. (Elaboración propia)

**Figura 3.** Frecuencia de resultados de la dimensión de actividades de control. (Fuente: Empresa cervecera San Juan S.A. - Elaboración propia).**Interpretación:**

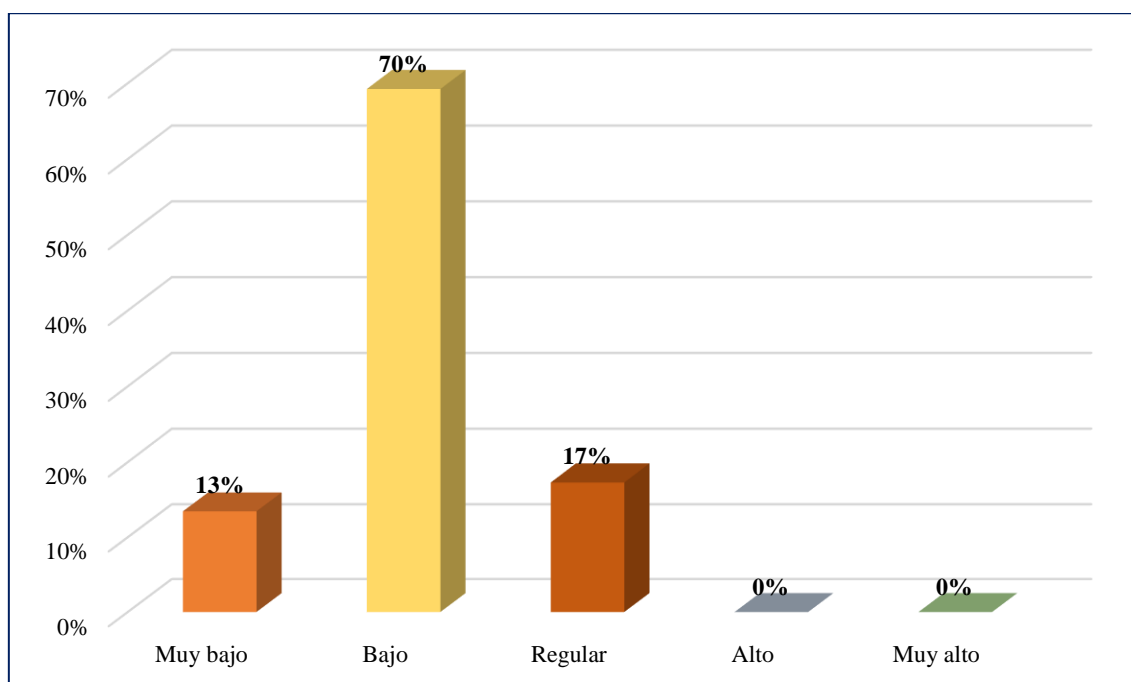
Se muestra en la tabla 6 y figura 3, el 46% de los encuestados señalaron que el control interno en cuanto a su dimensión de actividades de control es muy bajo, un 35% manifestaron que se encuentra en un nivel bajo, un 19% mencionaron que se encuentra en un nivel regular.

**Tabla 7**

*Frecuencia de resultados de la dimensión información y comunicación*

<b>Calificación del instrumento</b>	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>Calificación de la variable</b>
Totalmente en desacuerdo	7	13%	Muy bajo
En desacuerdo	36	70%	Bajo
Indiferente	9	17%	Regular
De acuerdo	0	0%	Alto
Totalmente de acuerdo	0	0%	Muy alto
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Empresa cervecera San Juan S.A. (Elaboración propia)



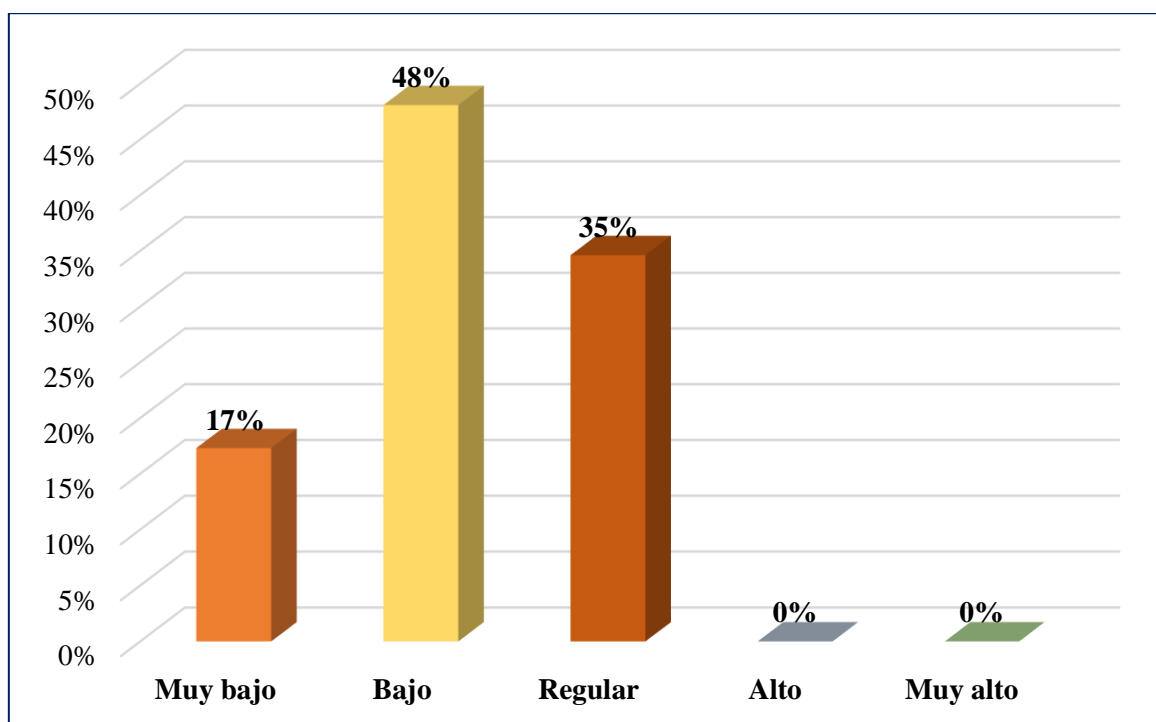
**Figura 4.** Frecuencia de resultados de la dimensión de información y comunicación. (Fuente: Empresa cervecera San Juan S.A. - Elaboración propia).

### **Interpretación:**

Se muestra en la tabla 7 y figura 4, el 70% de los encuestados señalaron que el control interno en cuanto a su dimensión de información y comunicación es bajo, un 17% manifestaron que se encuentra en un nivel regular, un 13% mencionaron que se encuentra en un nivel muy bajo.

**Tabla 8***Frecuencia de resultados de la dimensión supervisión y monitoreo*

<b>Calificación del instrumento</b>	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>Calificación de la variable</b>
Totalmente en desacuerdo	9	17%	Muy bajo
En desacuerdo	25	48%	Bajo
Indiferente	18	35%	Regular
De acuerdo	0	0%	Alto
Totalmente de acuerdo	0	0%	Muy alto
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Empresa cervecera San Juan S.A. (Elaboración propia)**Figura 5.** Frecuencia de resultados de la dimensión de supervisión y monitoreo. (**Fuente:** Empresa cervecera San Juan S.A. - Elaboración propia).**Interpretación:**

Se muestra en la tabla 8 y figura 5, el 48% de los encuestados señalaron que el control interno en cuanto a su dimensión de supervisión y monitoreo es bajo, un 35% manifestaron que se encuentra en un nivel regular, un 17% mencionaron que se encuentra en un nivel muy bajo.

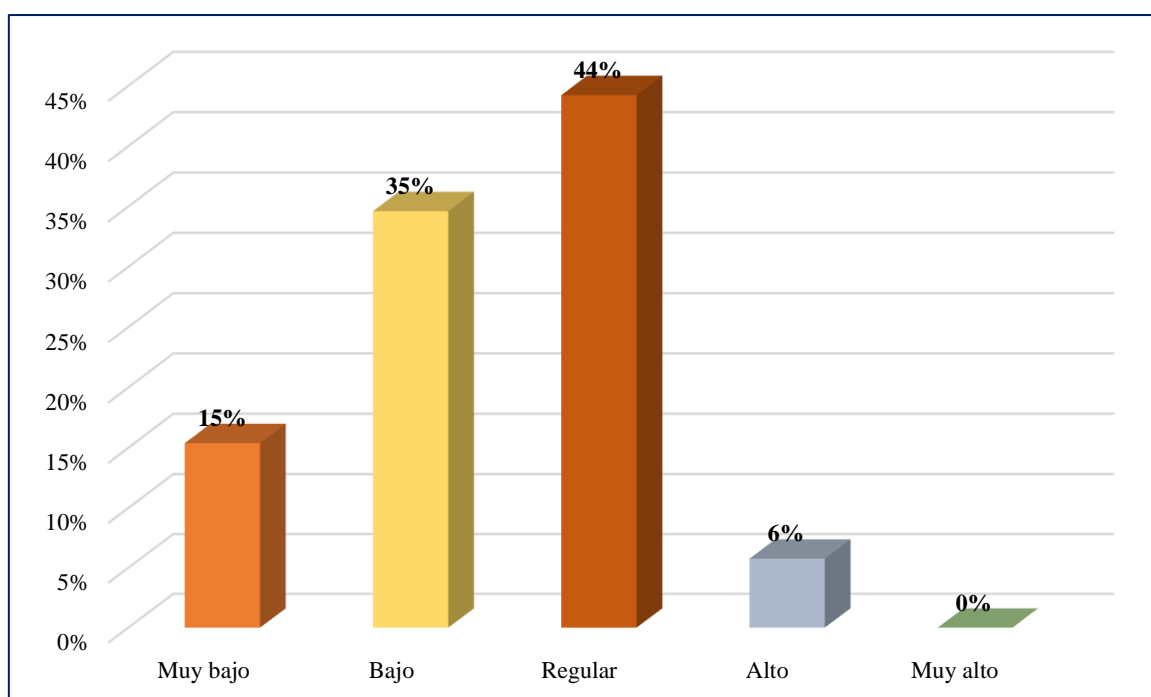


**Tabla 9**

*Frecuencia de resultados de la variable control interno*

<b>Calificación del instrumento</b>	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>Calificación de la variable</b>
Totalmente en desacuerdo	8	15%	Muy bajo
En desacuerdo	18	35%	Bajo
Indiferente	23	44%	Regular
De acuerdo	3	6%	Alto
Totalmente de acuerdo	0	0%	Muy alto
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Empresa cervecera San Juan S.A. (Elaboración propia)



**Figura 6.** Frecuencia de resultados de la variable control interno. (Fuente: Empresa cervecera San Juan S.A. - Elaboración propia).

### **Interpretación:**

Se muestra en la tabla 9 y figura 6, el 44% de los encuestados señalaron que el control interno es regular, un 35% manifestaron que se encuentra en un nivel bajo, un 15% mencionaron que se encuentra en un nivel muy bajo y un 6% mencionaron que se encuentra en un nivel alto.

### 3.3. De la Variable: Gestión administrativa

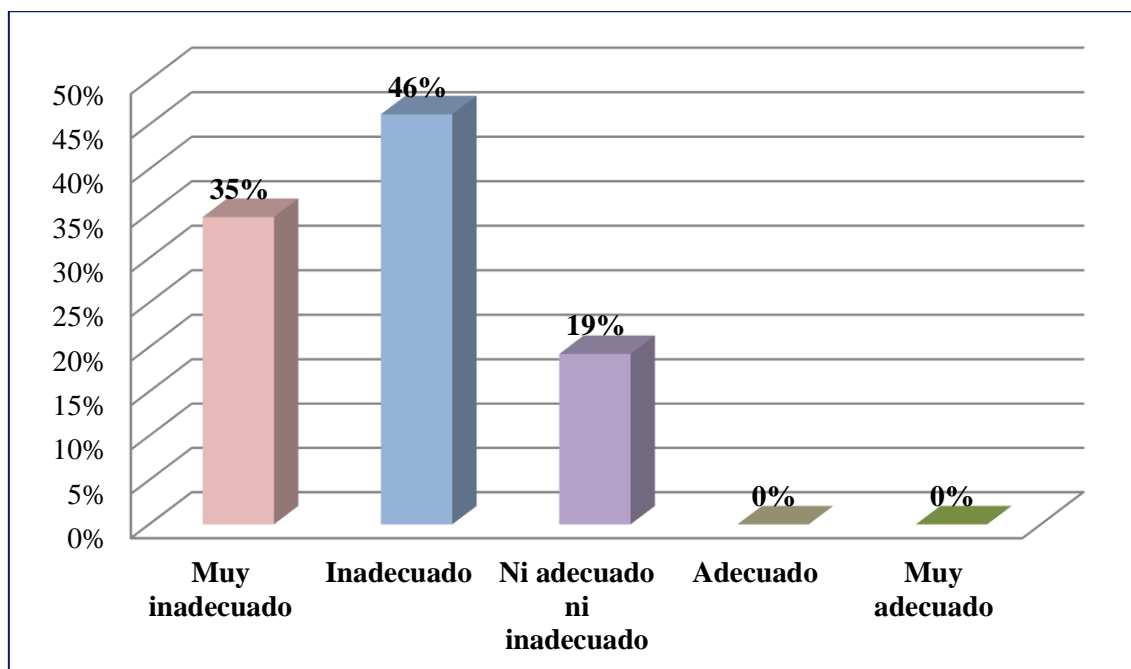
Para evaluar la variable gestión administrativa de la empresa en estudio, se ha considerado evaluarlos en cuanto a sus dimensiones, como se muestra en las siguientes tablas y figuras.

**Tabla 10**

*Frecuencia de resultados de la dimensión planificación*

Calificación del instrumento	f	%	Calificación de la variable
Totalmente en desacuerdo	18	35%	Muy inadecuado
En desacuerdo	24	46%	Inadecuado
Indiferente	10	19%	Ni adecuado ni inadecuado
De acuerdo	0	0%	Adecuado
Totalmente de acuerdo	0	0%	Muy adecuado
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Empresa cervecera San Juan S.A. (Elaboración propia)



**Figura 7.** Frecuencia de resultados de la dimensión de planificación. (**Fuente:** Empresa cervecera San Juan S.A. - Elaboración propia).

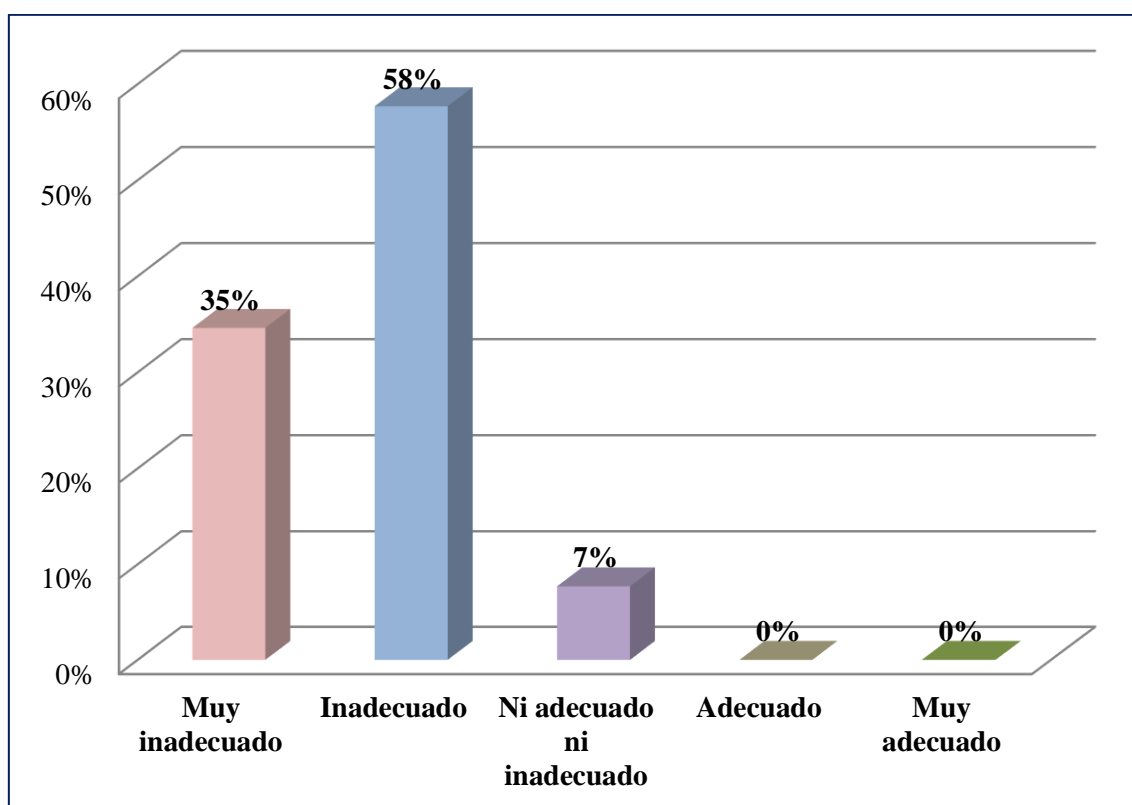
#### **Interpretación:**

Se muestra en la tabla 10 y figura 7, el 46% de los encuestados señalaron que la gestión administrativa en su dimensión de planificación es inadecuado, un 35% manifestaron que se encuentra en un nivel muy inadecuado, un 19% mencionaron que se encuentra en un nivel ni adecuado ni inadecuado.

**Tabla 11***Frecuencia de resultados de la dimensión organización*

<b>Calificación del instrumento</b>	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>Calificación de la variable</b>
Totalmente en desacuerdo	18	35%	Muy inadecuado
En desacuerdo	30	58%	Inadecuado
Indiferente	4	7%	Ni adecuado ni inadecuado
De acuerdo	0	0%	Adecuado
Totalmente de acuerdo	0	0%	Muy adecuado
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Empresa cervecera San Juan S.A. (Elaboración propia)

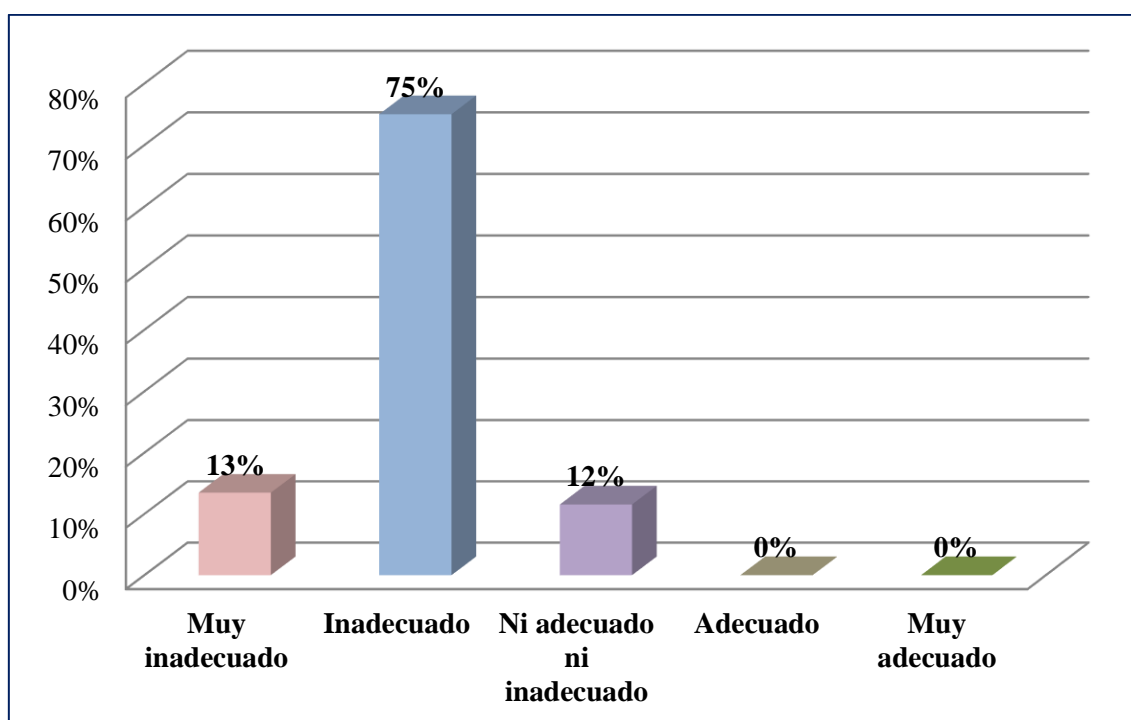
**Figura 8.** Frecuencia de resultados de la dimensión organización. (Fuente: Elaboración propia).**Interpretación:**

Se muestra en la tabla 11 y figura 8, el 58% de los encuestados señalaron que la gestión administrativa en su dimensión de organización es inadecuado, un 35% manifestaron que se encuentra en un nivel muy inadecuado, un 8% mencionaron que se encuentra en un nivel ni adecuado ni inadecuado.

**Tabla 12***Frecuencia de resultados de la dimensión dirección*

<b>Calificación del instrumento</b>	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>Calificación de la variable</b>
Totalmente en desacuerdo	7	13%	Muy inadecuado
En desacuerdo	39	75%	Inadecuado
Indiferente	6	12%	Ni adecuado ni inadecuado
De acuerdo	0	0%	Adecuado
Totalmente de acuerdo	0	0%	Muy adecuado
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Empresa cervecera San Juan S.A. (Elaboración propia)

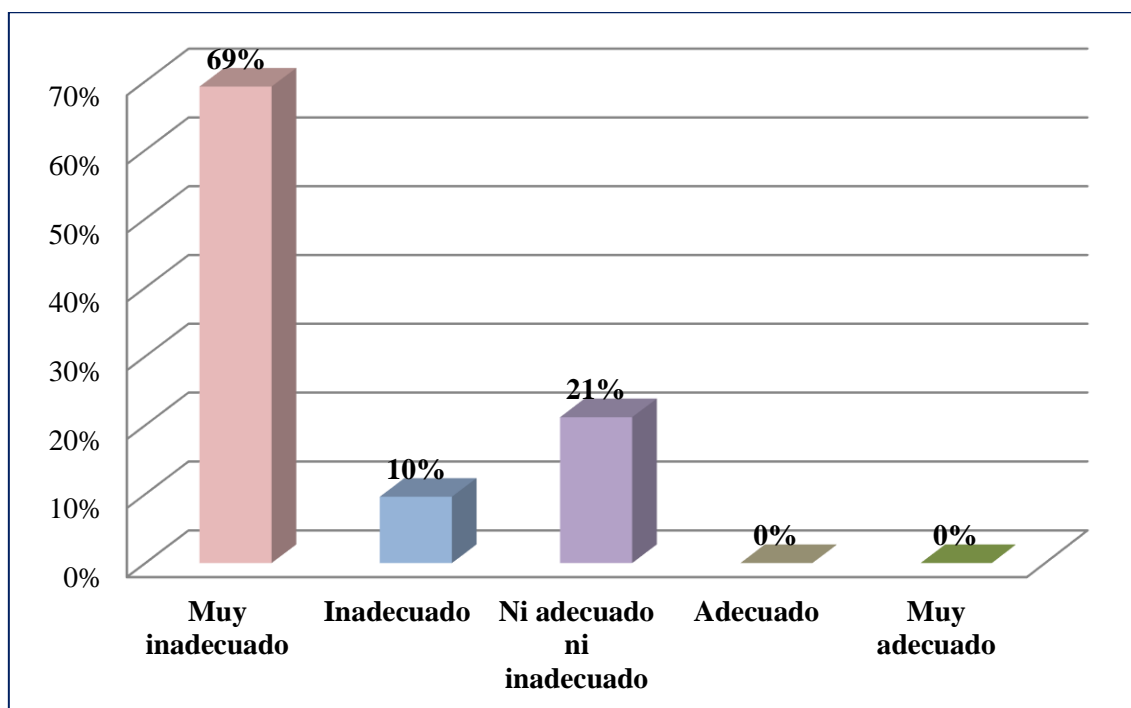
**Figura 9.** Frecuencia de resultados de la dimensión dirección. (Fuente: Empresa cervecera San Juan S.A. - Elaboración propia).**Interpretación:**

Se muestra en la tabla 12 y figura 9, el 75% de los encuestados señalaron que la gestión administrativa en su dimensión de dirección es inadecuado, un 13% manifestaron que se encuentra en un nivel muy inadecuado, un 12% mencionaron que se encuentra en un nivel ni adecuado ni inadecuado.

**Tabla 13***Frecuencia de resultados de la dimensión control*

<b>Calificación del instrumento</b>	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>Calificación de la variable</b>
Totalmente en desacuerdo	36	69%	Muy inadecuado
En desacuerdo	5	10%	Inadecuado
Indiferente	11	21%	Ni adecuado ni inadecuado
De acuerdo	0	0%	Adecuado
Totalmente de acuerdo	0	0%	Muy adecuado
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Empresa cervecera San Juan S.A. (Elaboración propia)

**Figura 10.** Frecuencia de resultados de la dimensión control. (Fuente: Empresa cervecera San Juan S.A. - Elaboración propia).**Interpretación:**

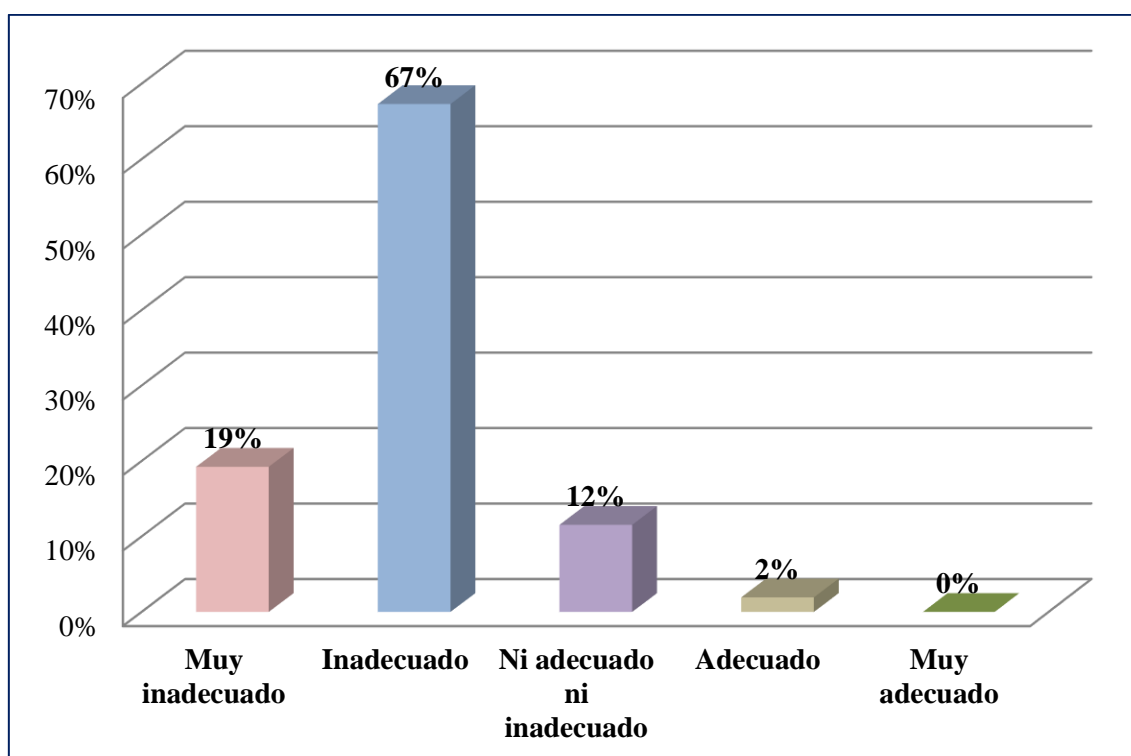
Se muestra en la tabla 13 y figura 10, el 69% de los encuestados señalaron que la gestión administrativa en su dimensión de control es muy inadecuado, un 21% manifestaron que se encuentra en un nivel ni adecuado ni inadecuado, un 10% mencionaron que se encuentra en un nivel inadecuado.

**Tabla 14**

*Frecuencia de resultados de la variable gestión administrativa*

<b>Calificación del instrumento</b>	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>Calificación de la variable</b>
Totalmente en desacuerdo	10	19%	Muy inadecuado
En desacuerdo	35	67%	Inadecuado
Indiferente	6	12%	Ni adecuado ni inadecuado
De acuerdo	1	2%	Adecuado
Totalmente de acuerdo	0	0%	Muy adecuado
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Empresa cervecera San Juan S.A. (Elaboración propia)



**Figura 11.** Frecuencia de resultados de la variable gestión administrativa. (Fuente: Empresa cervecera San Juan S.A. - Elaboración propia)

### **Interpretación:**

Se muestra en la tabla 16 y figura 11, el 38% de los encuestados señalaron que la gestión administrativa se encuentra en un nivel inadecuado, un 19% manifestaron que se encuentra en un nivel muy inadecuado, un 12% mencionaron que se encuentra en un nivel ni adecuado ni inadecuado y un 2% manifestaron que se encuentra en un nivel adecuado muy bajo.

### 3.4. Discusión de resultados

En la elaboración del presente trabajo se ha tenido en consideración investigaciones previas que han servido para ampliar el conocimiento referente a las teorías abordadas y comprender el comportamiento de las variables y sus componentes lo cuales serán útiles en este apartado para contrastar los resultados de la presente investigación y determinar la concordancia:

- Los resultados de la investigación mostraron la existencia de relación entre las variables control interno y gestión administrativa, este resultado concuerda con el estudio de Monascal (2016), en el cual se muestra como resultado que se evidenció que en referencia al planeamiento, con la propuesta se busca definir un modelo de sistema de gestión documental, para así elaborar los manuales de políticas, procedimientos y normas de cada área, para de esta manera normalizar los procesos y estandarizar dicha herramienta que hace falta para consultar acciones y responsables, otro estudio que rescata la relación entre ambas variables es el de Sosa (2015), cuyos resultados se brinda al área contable un control y monitoreo de los ingresos contables y delegación de funciones llegando a la conclusión que existes una supervisión regular.
- Otros resultados de la investigación encontraron que la variable control interno se encuentra en un nivel regular con un 44%, este resultado al ser comparados con Acosta (2015), menciona que la situación organizativa en la institución respecto al proceso de admisión, el cumplimiento de la documentación, y el pago de matrículas, así como la atención personalizada fue positiva en un 60%, mientras que el 40% lo calificó como regular.
- En cuanto a los resultados de la variable gestión administrativa se encuentra en un nivel inadecuado en un 67%, este resultado muestra cierta similitud con la investigación de Córdova y Arévalo (2018), quienes en su estudio mencionan que la empresa no tiene eficiente planificación evidenciando una gestión administrativa a nivel regular, todo ello conlleva a que las actividades no puedan ser programadas y sobre todo controladas en cada proceso, no sin antes mencionar que el manual de organización y funciones no están

actualizados. La satisfacción laboral se encuentra en un nivel regular ya que no se sienten valorados dentro de la organización, esto debido que no se toman en cuenta las opiniones o sugerencias que les brindan al gerente, de esta manera no alcanza la repercusión organizacional esperada.



## CONCLUSIONES

- Con respecto al objetivo general, se llegó a determinar tras la aplicación de la prueba de Pearson, se evidencio la relación entre ambas variables, ya que el valor “p” (Valor de significancia = 0.00) obtenido es menor a 0.05. Así mismo, debido a que el valor “r” es de 0.896, indica una correlación significativa, por lo que se acepta la hipótesis alterna “El control interno se relaciona en la gestión administrativa en la empresa Cervecería San Juan S.A., Tarapoto, periodo 2018”
- De acuerdo a la variable control interno se encuentra el 44% de los encuestados señalaron que el control interno es regular, un 35% manifestaron que se encuentra en un nivel bajo, un 15% mencionaron que se encuentra en un nivel muy bajo y un 6% mencionaron que se encuentra en un nivel alto, lo que significa que la empresa no realiza un control interno para que se cumpla con las actividades de acuerdo a lo planificado y estructurado por los entes, los mismos que deben estar referenciados a los objetivos o solo por direccionamiento de la empresa.
- Con respecto a la gestión administrativa, los trabajadores manifestaron que el 38% de los encuestados se encuentra en un nivel inadecuado, un 19% manifestaron que se encuentra en un nivel muy inadecuado, un 12% mencionaron que se encuentra en un nivel ni adecuado ni inadecuado y un 2% manifestaron que se encuentra en un nivel adecuado muy bajo, lo que significa la empresa no cuenta con un conjunto de acciones con el cual la directiva de una empresa desarrolla sus actividades en base al proceso administrativo de planeación, dirección, coordinación y control.

## RECOMENDACIONES

- El control interno se refiere a las medidas de contabilidad financiera para captar y corregir debilidades contables. Las debilidades contables comunes son la falta de personal, la segregación insuficiente de deberes, problemas con la conciliación de cuentas y la aplicación de los criterios contables. Puedes mejorar el control interno mediante la adopción de normas de control de calidad, como la ISO 9000, que es un conjunto de estándares intersectoriales de gestión de calidad y directrices o procedimientos operativos estándar. También puedes mejorar el control interno mediante el establecimiento de un sistema de notificación de incidentes, la realización de análisis de causa raíz, definición de los resultados esperados y el establecimiento de medidas de desempeño.
- Toda empresa debe tener conocimiento sobre las herramientas administrativas, ya que de esta manera se fortalecerán sus procesos y se tendrán bases más sólidas para su desarrollo. La Administración por Objetivos es recomendable para la aplicación en empresas que comienzan, ya que de esta manera se enfocarán en el alcance de metas, y formarán un personal más comprometido en la elaboración de tareas, que ayudarán al desarrollo de la organización.
- La Toma de Decisiones, es un proceso fundamental en las empresas, por lo que se debe tener un personal capacitado y que conozca las políticas de la empresa, para que de esta manera sus decisiones tengan fundamentos sólidos y racionales. La realización de Programas para la implementación de herramientas administrativas, ayuda a las empresas a tener planeado y previsto los recursos que se necesitarán y en lo que se desea invertir.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, L. (2015). El control interno y su efecto en la gestión administrativa y la organización de la Institución educativa privada La Perla del Chira – Sullana 2015. Universidad Nacional de Piura, Piura. Obtenido de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/571/CON-ACO-CAS-15.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aguilera, A. (2010). Direccionamiento estratégico y crecimiento empresarial: Algunas reflexiones en torno a su relación. Cali: Universidad del Valle.
- Álvarez, A. (2014). La gestión administrativa financiera y la recaudación de ingresos del gobierno autónomo descentralizado Municipalidad de Ambato. Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/8027/1/TMGL001-2014.pdf>
- Arévalo (2017). “Gestión administrativa y calidad de procesos del área de infraestructura de la Municipalidad Distrital de Morales, 2017”. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Tarapoto.
- Cruz, J. (18 de Julio de 2013). Proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control. Obtenido de Gestiópolis: <https://www.gestiopolis.com/proceso-administrativo-planeacion-organizacion-direccion-y-control/>
- Estupiñan, R. (2015). Cotrol interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales. Bogotá, Colombia: ECOE. Obtenido de <http://ebook.e-libro.com/individuales/>
- Felcman, I. (2015). Nuevos modelos de gestión pública: tecnologías de gestión, cultura organizacional y liderazgo después del ‘Big Bang’ Paradigmático. Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires. Obtenido de [http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tesis/1501-1256\\_FelcmanIL.pdf](http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tesis/1501-1256_FelcmanIL.pdf)
- Fernández, J. (2010). Gestión por procesos. Madrid: Esic Editorial.
- Gavillán, B., Guezuraga, N. y Beitia, P. (2012). Guía básica para la gestión económico-financiero en organizaciones no lucrativas. bizkaia.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. . México D.F, México: Mc Graw Hill Education.

- Koontz, H., & Weihrich, H. (2013). *Administración una perspectiva global* (12a. ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Lakis, V. (2012). El concepto del sistema de control interno: Aspecto Teorico. *Ekonomica*, 142 - 152.
- Mantilla, S. (2013). *Auditoría del control interno* (3° ed.). Bogotá, Colombia: ECOE. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=rMS4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&q=control+interno&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwim2uTw1sHYAhUsYt8KHSQ6DmAQ6AEIMjAC#v=onepage&q=control%20interno&f=false>
- Melgarejo, N. (2017). *Control interno y gestión administrativa según trabajadores de la municipalidad provincial de Chota, 2016*. Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9033/Melgarejo\\_CNP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9033/Melgarejo_CNP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Melo, P. y Uribe, M. (2017). *Propuesta de procedimientos de control interno contable para la empresa Sajoma S.A.S*. Pontificia Universidad Javeriana Cali, Santiago de Cali. Obtenido de [http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8609/Propuesta%20de\\_procedimientos\\_contro\\_nterno.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8609/Propuesta%20de_procedimientos_contro_nterno.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Monascal, F. (2016). *Propuesta de gestión de control interno*. Universidad Monteávila, Caracas. Obtenido de [https://www.uma.edu.ve/postgrados/gestion/revistas/revista\\_nro2/Teg%20y%20otros/teg\\_fernando\\_monascal\\_2da.pdf](https://www.uma.edu.ve/postgrados/gestion/revistas/revista_nro2/Teg%20y%20otros/teg_fernando_monascal_2da.pdf)
- Montalbán. (2016). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa de la Unidad Ejecutora 404-Salud Utcubamba 2015*. Universidad Señor de Sipán, Pimentel. Obtenido de [http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/3110/1/TESIS\\_CONTROL%20INTERNO\\_GESTION%20ADM.pdf](http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/3110/1/TESIS_CONTROL%20INTERNO_GESTION%20ADM.pdf)
- Palmer (2017). “Gestión administrativa y nivel de eficiencia en las compras del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, Distrito de Tarapoto periodo 2017”. Universidad César Vallejo. Tarapoto

- Pondiuni. (2015). Management concepts and organizational behaviour. Obtenido de <http://www.pondiuni.edu.in/sites/default/files/MANAGEMENT%20CONCEPTS%20%26%20ORGANISATIONAL%20BEHAVIOUR.pdf>
- Ramírez, C. (2010). Fundamentos de administración. Santa fé: Adriana Gutiérrez .
- Ramos, Y. (2016). Evaluación sobre Herramientas de control interno, Para la implementación de procesos de control en empresas del sector privado como instrumentos de mejoramiento en gestión empresarial. Bogotá, Colombia: Universidad Militar de Nueva Granada. Obtenido de <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/15943/3/RAMOS%20VARGAS%20YOLANDA%202017.pdf>
- Rivera, T. (2016). “Sistema de Control Interno y su relación con el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Oficina de Gestión de las Personas del Gobierno Regional de San Martín, 2016”. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Tarapoto.
- Sánchez, M. (2014). Deficiente gestión en gobiernos municipales demuestra ausencia de un órgano de control. Obtenido de Gestión: <https://gestion.pe/economia/deficiente-gestion-gobiernos-municipales-demuestra-ausencia-organo-control-69343>
- Sarmiento, W. (2016). El control interno y su efecto en la gestión administrativa del colegio particular Virgen de La Puerta, Bagua año 2015. Bagua. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11168/sarmiento\\_hw.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11168/sarmiento_hw.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## **ANEXOS**

**Anexo 1:**  
**Matriz de Consistencia**

<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>
<b><u>GENERAL</u></b>	<b><u>GENERAL</u></b>	<b><u>GENERAL</u></b>				
¿De qué manera el control interno se relaciona con la gestión administrativa en la empresa Cervecería San Juan S.A. Tarapoto, periodo 2018?	Determinar cómo se relaciona el control interno y la gestión administrativa en la empresa Cervecería San Juan S.A., Tarapoto, periodo 2018.	Hi: El control interno se relaciona en la gestión administrativa en la empresa Cervecería San Juan S.A., Tarapoto, periodo 2018.	<b>CONTROL INTERNO</b>	Ambiente de control	Políticas de trabajo	<b>ENCUESTA</b>
		Ho: El control interno no se relaciona en la gestión administrativa en la empresa en la empresa Cervecería San Juan S.A., Tarapoto, periodo 2018.				
<b><u>ESPECIFICOS</u></b>	<b><u>ESPECIFICOS</u></b>	<b><u>ESPECIFICOS</u></b>				
¿Cómo se encuentra el control interno de la empresa Cervecería San Juan S.A., Tarapoto, periodo 2018?	Evaluar el nivel de control interno en la empresa Cervecería San Juan S.A., Tarapoto, periodo 2018.	H1: El control interno de la empresa en la empresa Cervecería San Juan S.A., Tarapoto, periodo 2018, es adecuada. H2: La gestión administrativa de la empresa en la empresa Cervecería San Juan S.A., Tarapoto, periodo 2018, es adecuada.		Evaluación de riesgos	Funciones del empleado	
					Áreas de actividades de la empresa	
				Actividades de control	Evaluación de riesgos	
					Prevención de riesgos	
					Plan de recuperación	
				Información y comunicación	Control documentario y de registros	
					Control en actividades	
Supervisión y monitoreo	Responsabilidad del personal					
	Comunicación oportuna					
	Manejo de reportes					
Planeación	Fiscalización de los procesos					
	Verificación del cumplimiento de estándares					
	Medidas correctivas					
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>				Políticas de trabajo	<b>ENCUESTA</b>	
				Estrategias de actividades		

				Organización	Departamentalización Descripción de las funciones División del trabajo Jerarquización de los puestos
				Dirección	Motivación de trabajadores Liderazgo Canales de Comunicación Estándares de calidad Corregir errores, agregar estrategias. Agregar nuevas metodologías y conocimiento.
<b>Diseño de investigación</b>		<b>Población</b>		<b>Muestra</b>	
Descriptivo - Correlacional		Para la población se considerara 52 trabajadores de los diferentes niveles de la empresa Cervecería San Juan S.A.		Para la presente investigación la muestra estará conformada por la totalidad de la población es decir los 52 trabajadores de la empresa Cervecería San Juan S.A.	

Fuente: Elaboración propia



## Anexo 2:

## Instrumentos de recolección de datos



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA**  
**CERVECERÍA SAN JUAN S.A.**

**Objetivo:** Recopilar información que nos permita emitir una opinión acerca control interno de la empresa Cervecería San Juan S.A.

Estimado trabajador, sírvase leer atentamente las preguntas propuestas y valore según su preferencia. Tenga en cuenta que: **1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Indiferente, 4. De acuerdo, 5. Totalmente de acuerdo.**

**VARIABLE: CONTROL INTERNO**

N°	ITEMS	Escala de valores				
		1	2	3	4	5
<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>						
1	¿Están bien delimitadas las líneas de autoridad y responsabilidad en la empresa?					
2	¿La empresa cuenta con un manual y este se encuentra a disposición del personal?					
<b>EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>						
3	¿La empresa ha identificado riesgos asociados a su gestión?					
4	¿Existen políticas de administración de riesgos en todos los procesos y áreas de la empresa?					
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>						
5	¿Todas las actividades y tareas de la empresa se realizan de acuerdo al reglamento interno y manual de procedimientos de la empresa?					
6	¿La gerencia realiza frecuentemente evaluaciones de las actividades desarrolladas en la empresa?					
<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>						
7	¿Existe una comunicación adecuada entre las distintas áreas de la empresa?					
8	¿Se comunica a los trabajadores las tareas y responsabilidades de las distintas áreas de forma oportuna?					
<b>SUPERVISIÓN Y MONITOREO</b>						
9	¿Existen políticas de supervisión y control para todas las áreas?					
10	¿La gerencia realiza supervisiones constantes que se realizan en el transcurso normal de las operaciones e incluye las actividades habituales de gestión de cada área?					

Fuente: Elaboración propia



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA**  
**CERVECERÍA SAN JUAN S.A.**

**Objetivo:** Recopilar información que nos permita emitir una opinión acerca de la gestión administrativa de la empresa Cervecería San Juan S.A.

Estimado trabajador, sírvase leer atentamente las preguntas propuestas y valore según su preferencia. Tenga en cuenta que: **1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Indiferente, 4. De acuerdo, 5. Totalmente de acuerdo.**

**VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

N°	ITEMS	Escala de valores				
		1	2	3	4	5
<b>PLANIFICACIÓN</b>						
1	¿Considera que se evalúa la difusión de la gestión de la empresa en base a la misión, visión, objetivos y metas organizacionales?					
2	¿La empresa realiza distintas planificaciones estratégicas a mediano y largo plazo a fin de cumplir con sus objetivos organizacionales?					
<b>ORGANIZACIÓN</b>						
3	¿Considera que las áreas están divididas de forma adecuada por departamentos para el normal desarrollo de las actividades laborales?					
4	¿El tipo de organización es flexible en todos sus niveles?					
5	¿Los niveles de jerarquía de autoridades son suficientes para una adecuada gestión de la empresa?					
<b>DIRECCIÓN</b>						
6	¿La comunicación en todos los niveles es fluida?					
7	¿Considera que todos los trabajadores se encuentran motivados?					
8	¿Los trabajadores participan de la toma de decisiones que se realiza en la empresa?					
<b>CONTROL</b>						
9	¿Considera que es adecuado que la empresa aplique instrumentos de evaluación de las actividades de los trabajadores?					
10	¿Cree usted que la empresa aplique un control adecuado a las diversas áreas permitiría la corrección de errores?					

Fuente: Elaboración propia