

# FACULTAD DE NEGOCIOS



CARRERA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

“CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA  
EMPRESA LA FRONDA TRAVEL, MAGDALENA DEL MAR, 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Contadora Pública

**Autoras:**

Cinthia Raquel Caja Asto

Claudia Lucia Checa Lara

**Asesor:**

Dr. Roberth Frías Guevara

Lima - Perú

2021

## **DEDICATORIA**

A Dios por guiarnos, darnos las fuerzas de seguir adelante en situaciones complicadas a lo largo de estos años de estudios y brindarnos nuevas experiencias, aprendizajes y llenarnos de alegría.

A nuestros padres por apoyarnos en todo momento, brindándonos la posibilidad de tener una buena educación, porque sin ellos estos logros no serían posibles, por enseñarnos a perseverar por nuestros sueños, sobre todo por ser unos ejemplos para seguir y brindarnos su apoyo incondicional.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer a la Universidad Privada del Norte la cual  
nos brindó una buena educación, preparándonos  
para un mundo laboral competitivo y formarnos con  
conocimientos sólidos.

A los docentes quienes nos enseñaron sobre la vida  
universitaria, el apoyo que nos dieron para adquirir  
nuevos conocimientos a lo largo de estos años de  
estudios, la oportunidad de compartir sus  
experiencias como profesionales y a la vez  
orientarnos.

## TABLA DE CONTENIDOS

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>3</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>7</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>8</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>9</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>10</b>
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA .....</b>	<b>30</b>
<b>CAPITULO III. RESULTADOS .....</b>	<b>42</b>
<b>CAPITULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....</b>	<b>66</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>79</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>88</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> .....	32
<b>Tabla 2</b> .....	32
<b>Tabla 3</b> .....	33
<b>Tabla 4</b> .....	34
<b>Tabla 5</b> .....	35
<b>Tabla 6</b> .....	36
<b>Tabla 7</b> .....	38
<b>Tabla 8</b> .....	39
<b>Tabla 9</b> .....	40
<b>Tabla 10</b> .....	40
<b>Tabla 11</b> .....	42
<b>Tabla 12</b> .....	43
<b>Tabla 13</b> .....	45
<b>Tabla 14</b> .....	46
<b>Tabla 15</b> .....	48
<b>Tabla 16</b> .....	49
<b>Tabla 17</b> .....	50
<b>Tabla 18</b> .....	52
<b>Tabla 19</b> .....	53
<b>Tabla 20</b> .....	56
<b>Tabla 21</b> .....	57
<b>Tabla 22</b> .....	58
<b>Tabla 23</b> .....	59
<b>Tabla 24</b> .....	61

<b>Tabla 25</b> .....	62
<b>Tabla 26</b> .....	63
<b>Tabla 27</b> .....	64

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> .....	44
<b>Figura 2</b> .....	45
<b>Figura 3</b> .....	47
<b>Figura 4</b> .....	48
<b>Figura 5</b> .....	50
<b>Figura 6</b> .....	51
<b>Figura 7</b> .....	52
<b>Figura 8</b> .....	54

## RESUMEN

El presente trabajo tuvo como objetivo principal explicar la relación del control interno y la gestión administrativa de la empresa La Fronda Travel, Magdalena del Mar, 2019, que permita conocer el uso óptimo del control interno y gestión administrativa y de esta forma permita a la empresa lograr la eficiencia en sus procesos administrativos.

La investigación es de tipo aplicada, de nivel descriptivo-transversal, no experimental y de enfoque cuantitativo, en la que se desarrolló y aplicó una encuesta, trazada especialmente para la empresa La Fronda Travel, los instrumentos utilizados fueron el cuestionario y las fichas de análisis documental; la fiabilidad del instrumento estuvo determinada por los resultados del estadístico Alfa de Cronbach operativizado en el SPSS

Es relevante concluir, que la implementación del control interno de manera correcta sirve de base para el logro de la eficacia de los procesos administrativos, que bien aplicados a la organización reducen los riesgos y/o errores y lograr los resultados proyectados.

**Palabras claves:** Control Interno, Políticas, Gestión Administrativa.

## ABSTRACT

The main objective of this work was to explain the relationship of internal control and administrative management of the company La Fronda Travel, Magdalena del Mar, 2019, which allows to know the optimal use of internal control and administrative management and in this way allows the company to achieve efficiency in its administrative processes.

The research is of an applied type, of descriptive-transversal level, non-experimental and of quantitative approach, in which a survey was developed and applied, drawn especially for the company La Fronda Travel, the instruments used were the questionnaire and the documentary analysis sheets; the reliability of the instrument was determined by the results of cronbach's Alpha statistic operated in the SPSS

It is relevant to conclude that the implementation of internal control correctly serves as a basis for achieving the effectiveness of administrative processes, which well applied to the organization reduce risks and / or errors and achieve the projected results.

**Keywords:** Internal Control, Policies, Administrative Management.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1 Realidad Problemática.

A nivel mundial la implementación del control interno y gestión administrativa vienen siendo usados por las corporaciones, en este contexto no es el mismo caso para las pequeñas y medianas empresas en el sector servicios, en consecuencia, estas tienen muchas deficiencias en sus procesos operativos como, por ejemplo: en el área de compras, ventas, administrativa, contable y soporte técnico. La ausencia del control interno se debe a diferentes factores, entre ellos, el costo de la implementación, y la carencia de información, lo cual obstruye su crecimiento económico (Castañeda, 2014).

De acuerdo con lo mencionado anteriormente, podemos decir que es importante implementar un control interno en todas las empresas, sin importar el tamaño de estas, porque nos ayuda a identificar los errores más comunes en los diferentes procesos que cuenta una organización.

En los últimos tiempos se ha ido desarrollando diferentes metodologías y sistemas del buen manejo del control interno, con la finalidad de establecer una rúbrica y normativas que ayuden esclarecer las dudas existentes del tema, un claro ejemplo de estas es el COSO, que permite rendir cuentas de gestión a los(as) administradores(as) (Quinaluisa, Ponce, Muñoz, Ortega, & Pérez, 2018).

En los países latinoamericanos, el sistema de control en la administración mantiene informada a la empresa de la coordinación de sus funciones, de la eficiencia ejecutoria conforme las políticas establecidas, de la protección y aprovechamiento de los recursos, y se asegura de que se están logrando los objetivos institucionales. De ahí la importancia del establecimiento y cumplimiento de las políticas y procedimientos del control interno. (Martín Granados & Mancilla Rendón, 2010, p. 69).

La importancia del control interno y sus consecuencias para las organizaciones, utilizando técnicas de auditoría interna, que brindan a las partes interesadas toda información para un mejor control, aumentando el valor de la organización y el interés de inversores, accionistas en saber cómo están sus finanzas, sus activos y su capacidad para honrar los compromisos. Los líderes hacen uso de los principios de control interno y gobierno para garantizar las mejores prácticas de gestión y control para la continuidad de la organización (Vasques Vieira & De Freitas, 2015).

A nivel nacional, la implementación de un Sistema de Control Interno tiene un efecto favorable en la gestión financiera de las Agencias de viajes en el Distrito de Miraflores de Lima. En efecto las empresas en las cuales sí tienen implementado un Sistema de Control Interno presentan una eficiente gestión financiera, mientras que las no han implantado el Control Interno presentan dificultades en su gestión financiera, tales como falta de liquidez debido a una deficiente política de pagos, sus inversiones no obedecen a un planeamiento financiero, ni se analiza la solvencia de la empresa ni el grado de apalancamiento (Baca, 2017).

La falta de implementación de control interno influye en gran medida en las ventas de la empresa, ya que no existen manuales ni políticas de procedimientos que permitan tener conocimiento acerca de cómo se debe evaluar a nuevos clientes y qué criterios tomar para el otorgamiento de créditos. No existen reportes de riesgos ni controles periódicos acerca de las cuentas por cobrar (Moreno, 2017, p. 97).

En tal sentido, la empresa La Fronda Travel debe identificar la relación del control interno y la gestión administrativa, implementar políticas de mejora en el control interno de las áreas de Administración, Contabilidad y Soporte Técnico, que permitan la reducción efectiva y eficaz de los errores constantes en los procesos operativos, y de esta forma contribuir en el cambio integral de la empresa.

Nuestro objetivo es explicar la relación del Control Interno y la gestión administrativa de la empresa La Fronda Travel en el año 2019, es importante que la empresa identifique esta relación, para que de esta manera pueda llevar una correcta implementación de políticas de Control interno que aporte de manera eficiente en la Gestión Administrativa de la empresa, y de esta forma ayudar a reducir las deficiencias que puedan ser encontradas.

### **Antecedentes**

En esta sección presentaremos breves comentarios de estudios realizados por diferentes investigadores nacionales e internacionales relacionados a nuestro tema de investigación.

#### **A nivel internacional**

Balla y López (2018) en Ecuador, en su trabajo de investigación titulado *El Control Interno en la Gestión Administrativa de las Empresas del Ecuador*, para obtener el título de ingeniería en contaduría pública y auditoría, tiene como objetivo determinar y describir la influencia del control interno en la mejora de la gestión administrativa de las empresas del Ecuador. La metodología empleada fue de investigación documental, que consiste en la revisión literaria más relevante extraída de diferentes fuentes de información de manera que permite ampliar la temática expuesta aplicando técnicas de interpretación textual. La conclusión del autor; el control interno es una herramienta que debe ser empleada por las empresas independientes y que es una parte fundamental en la gestión administrativa, va desde la gerencia la encargada de determinar las funciones específicas y prioritarias, así como velar la aceptación y participación de los trabajadores proporcionando seguridad logrando así alcanzar los objetivos empresariales.

Guzmán y Vera (2015) En la ciudad de Guayaquil, en su tesis titulada *El control interno como parte de la gestión administrativa y financiera de los centros de atención y cuidado diario. Caso: Centro de atención y cuidado diario “El Pedregal” de Guayaquil* para el grado de ingeniero en contabilidad y Finanzas en la Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil, sostiene como objetivo analizar la incidencia del control interno en la gestión administrativa y financiera de los centros de atención y cuidado diario caso: Centro de atención y cuidado diario “El Pedregal” de Guayaquil, a través de principios, normas y procedimientos de verificación de la gestión para garantizar que cada uno de los procesos se cumplan de acuerdo a la misión del centro de atención. La metodología que se empleó fue causal, este diseño de la investigación se fundamenta en la comparación de las variables, teniendo como muestra a clientes internos y externos compuesta por 15 personas. Se concluye que no hay formalización de procesos, falta de manual y que la estructura organizacional actual no permite diferenciar funciones y que los puestos de labores sean repetitivos.

Mora (2017) En su trabajo de investigación titulado *El Control Interno y su incidencia en la Gestión Administrativa en la Empresa COMPULASER durante el periodo 2016* para el título de ingeniera de auditoría en la Universidad Estatal del Sur de Manabí, en Ecuador. Sostuvo como objetivo determinar la importancia del Control Interno y su incidencia en la Gestión Administrativa en la Empresa COMPULASER durante el periodo 2016. La metodología empleada es el análisis descriptivo de las diferentes actividades realizadas en la Gestión Administrativa que permitan verificar el sistema de Control Interno de la Empresa, se utilizaron diferentes referencias bibliográficas en torno a diferentes estudios realizados en temas de gestión administrativa que permitió generar la fundamentación teórica del presente trabajo investigativo. El autor concluye que no contar con un manual de procedimientos internos perjudica el

incumplimiento de actividades y que exista un ineficiente control que obstaculice el logro de los objetivos planteados.

Lozano, Gonzales y Sapuy (2019) en su trabajo de investigación titulado *Análisis de la Implementación del Sistema De Control Interno en Materia Administrativa. Estudio de Caso en la ciudad de Ibagué, Colombia*, en la tesis para optar el título de Contador Público en la Universidad Cooperativa De Colombia, sostiene como objetivo principal analizar la implementación del control interno en materia administrativa, en una cooperativa de transporte de la ciudad de Ibagué, Colombia, con el fin de determinar la importancia, alcance y cumplimiento de sus sistemas esenciales para una gestión empresarial responsable y organizada. La presente investigación se fundamentó en una metodología mixta con enfoque cualitativo y cuantitativo debido a que pretenden diseñar una estructura adecuada para la implementación y aplicación efectiva del sistema de control interno. Se concluye que los controles aplicados no garantizan el cumplimiento total de lo plasmado en las políticas y manuales de control interno, es por ello que proponen una estrategia basado en una mejor educación de los asociados a cerca del control interno, para que, de esta forma, puedan ejercer dicho control, conscientes de la importancia que ofrece a la organización y al logro de los objetivos.

Gonzabay y Torres (2017) en la ciudad de Guayaquil en la tesis para titulación de Contador Público sostiene como objetivo diseñar una propuesta de mejora en el Sistema de Control Interno en la empresa VENTASCORP S.A. basado en el informe COSO. Esta investigación utilizó la metodología Descriptiva y utilizó técnicas de recolección de información de las Entrevistas Estructuradas y no Estructuras. Los autores concluyen que la aplicación del informe COSO permitió identificar los riesgos y evidenciar las áreas que carecen de control.

## A nivel Nacional

Huapaya (2017) en su tema de investigación titulada *El Control Interno en la Gestión Administrativa de las Instituciones Educativas Privadas de Educación Básica Regular en el distrito de Lince, 2016* para obtener el título de contador público en la Universidad San Martín de Porres sostuvo como objetivo describir de qué modo la implementación de un Control interno optimiza la Gestión Administrativa de las Instituciones Educativas Privadas de Educación Básica Regular de distrito de Lince. La metodología desarrollada de la investigación fue descriptiva correlacional, por medio de la comparación de las variables estableciéndose relación entre ellas, teniendo como muestra instituciones educativas del distrito de Lince. Conclusión El autor sostuvo que dichas instituciones no ejecutaban de forma correcta su reglamento interno, no contaban con procesos adecuados y actualizados que permitieran optimizar la gestión administrativa, los cuales podrían perjudicar el servicio que brindan esta institución.

Estrada (2019) en su tesis titulada *Control Interno y Gestión Administrativa en la Municipalidad distrital De Ocongate, 2017* para obtener una maestría en Administración en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco tiene como objetivo principal medir la relación que existe entre el Control interno y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Ocongate, 2017. Esta investigación es de metodología diseño no experimental, transversal, cuantitativa y correlacional y como muestra contó con 158 funcionarios de la Municipalidad Distrital de Ocongate. El autor concluye que existe relación significativa entre el Control Interno y la Gestión Administrativa según los colaboradores de la Municipalidad distrital de Ocongate en el año 2017.

Arroyo y Guzmán (2019) en su tesis titulada *El Control Interno, Enfoque Coso 2013, En La Gestión Administrativa De La Empresa Cajamarca Bakery Sac Periodo*

2018 para obtener el título profesional de Contador Público en la Universidad Privada del Norte de Cajamarca tiene como objetivo principal evaluar el nivel de confianza del Control interno, enfoque COSO 2013 en la gestión administrativa de la empresa Cajamarca Bakery S.A.C periodo 2018. La metodología es de diseño no experimental de corte transversal, cuantitativa y cualitativa, y con alcance descriptivo. Como muestra contó con cinco colaboradores de la empresa Cajamarca Bakery SAC. La conclusión de los autores; el control interno, enfoque COSO 2013 en la gestión administrativa presenta el nivel de confianza bajo con 46%, presentando baja implementación en los documentos de gestión administrativa, corroborando la hipótesis que se habían planteado al inicio de la investigación, el nivel de confianza del control interno en la gestión administrativa de la empresa Cajamarca Bakery SAC periodo 2018 es bajo.

Capia (2020) en su tesis titulada *Relación del control interno y la gestión administrativa según funcionarios y trabajadores del gobierno local de Zepita –Chucuito – Puno 2019* para obtener el título profesional de Contadora Pública en la Universidad Peruana Unión de Juliaca tiene como objetivo principal determinar el nivel de relación que existe entre el control interno, y la gestión administrativa según funcionarios y trabajadores del gobierno local de Zepita, Chucuito, Puno, 2019. La metodología es de diseño no experimental de tipo transversal, de enfoque cuantitativo y con alcance descriptivo-correlacional. Como muestra contó con cuarenta personas, de los cuales se incluyen funcionarios y servidores de la municipalidad distrital de Zepita. La conclusión de la autora; el nivel de relación entre control interno y la gestión administrativa, según funcionarios y trabajadores del gobierno local de Zepita, 2019, con un coeficiente de correlación de Spearman  $Rho = 0.711$  y un  $p$  valor = 0 ,000 ( $p < 0.05$ ), mostrando que existe una relación directa positiva y significativa, lo cual determina que en medida que

se incremente el control interno mejor será la gestión administrativa del gobierno local de Zepita, Chucuito - Puno, 2019.

Jayo (2020) en su tesis titulada *Control Interno y gestión administrativa en la empresa Girtel Perú SAC, Puente Piedra, 2019* para obtener la maestría en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo de Lima tiene como objetivo principal establecer la relación que existe entre el control interno y la gestión administrativa en la empresa Girtel Perú SAC, Puente Piedra, 2019. La metodología es de diseño no experimental de tipo transversal, de enfoque cuantitativo y con alcance descriptivo-correlacional. Como muestra contó con ochenta y siete trabajadores de la empresa Girtel Perú S.A.C. La conclusión de la autora; el control interno se relaciona de manera directa ( $Rho= 0,817$ ) y significativamente ( $p=0.000$ ) con la gestión administrativa en la empresa Girtel Perú SAC, Puente Piedra, 2019, por lo que se acepta la hipótesis alterna y la relación es positiva muy fuerte.

### **Teoría que sustenta la variable 1: de Control Interno:**

#### **Teoría de Contingencia:**

Chandler en 1962, “dio a conocer en su teoría que los grandes organismos pasaron por un proceso histórico, que involucra cuatro fases distintas: Acumulación de recursos, racionalización del uso de los recursos, continuación del crecimiento, racionalización del uso de los recursos en expansión. Es decir que las características organizacionales sólo pueden entenderse mediante el análisis de las características ambientales con las cuales se encuentran, ya que medios ambientes diferentes van a requerir relaciones organizacionales diferentes para lograr una óptima efectividad”. (Marconi, G. 2018, p.45)

#### **Teoría Organizativa de la Agencia:**

Jensen y Meckling en 1976, definen esta teoría como la relación que existe entre el empleador y sus trabajadores, el cual implica un grado de delegación de autoridad del empleador. Ambas partes buscan cumplir los objetivos de la empresa y para que los trabajadores logren las metas propuestas, es necesario proponer incentivos o establecer un diseño institucional que pueda maximizar la actividad de la entidad. (Quintero, W., Peñaranda, M. & Rodríguez, M., 2020)

### **Teoría de organización funcional:**

Federick Taylor en 1916, nos dice que esta teoría también se conoce como racionalización del trabajo y se centra en la optimización del trabajo humano mediante la búsqueda de la eficiencia con el uso de las herramientas y materias primas, busca el éxito del jefe e indica que el éxito de este se ve reflejado en la prosperidad de los empleados, ya que las ganancias del jefe generan lucro para el personal. Y si es que existe un bajo rendimiento, este es causado por una mala administración, una de las características es la falta de incentivos, porque al ser motivado un empleado realiza un mejor esfuerzo, es decir que al ofrecer incentivos se puede mejorar la productividad de la empresa. (Almanza, Calderón & Vargas, 2018).

### **Teoría que sustenta la variable 2: Gestión Administrativa:**

#### **Teoría de Clásica de Administración**

Henry Fayol, en el año 1916 expone la teoría clásica de administración que consiste sobre las funciones básicas que debe contar una organización para lograr su eficiencia. Estas funciones básicas son las siguientes: a) técnicas; abarca lo empresarial y primordial de la organización, relacionadas con la producción del bien o servicio brindado, b) comerciales; enfocadas en actividades de compra, venta e intercambio, y que lo importante es que la producción sea eficiente y brinde un buen producto a ser consumido, c) financieras;

abarca la búsqueda y gestión de capital, en el cual el/la administrador(a) tiene una participación importante ya que de él/ella depende el buen uso del capital, d) seguridad; se refiere al bienestar de la organización y de sus colaboradores, considerando la seguridad industrial y personal, de higiene, entre otros, e) contables; están enfocadas en los costos, inventarios, y estadística empresarial, y de llevar un adecuado control de los recursos y de informar permanentemente de los estados financieros y operacionales. Y f) administrativas; encargada de la regulación, integración y control de las funciones mencionadas anteriormente, y de coordinar de manera eficaz y eficiente para llevar una buena comunicación y control general de la organización. Para Fayol, la sincronización de todas las funciones mencionadas permite el correcto funcionamiento de la organización (Martin, 2019).

### **Teoría de la Burocracia**

Maximiliano Weber, entre los años 1864 y 1920 plantea la teoría de la burocracia, que consiste en la forma de organización jerárquica del trabajo, donde los colaboradores están especializados en su área y funciones. Además, plantea tres ideas fundamentales de su teoría, que son: a) carácter legal de normas y reglamentos; basada en una legislación propia a través de normas y reglamentos que determine su funcionamiento, b) impersonalidad; las normas y reglamentos deben ser formuladas y registradas por escrito, además, el colaborador cumple sus tareas de manera unipersonal, c) Jerarquía de la autoridad; el individuo designado a cargo de autoridad, cuenta con funciones, derechos y obligaciones que le permiten el poder sobre el trabajador a su cargo, d) Profesionalización y racionalidad; el trabajador será elegido de acuerdo a su preparación académica y especialización, además, podrá desarrollarse laboralmente de acuerdo a el tiempo de permanencia en la empresa, capacidad y conocimientos técnicos, e) Máxima división del

trabajo; cada puesto de poder está reglamentada a una serie de competencias, cada empleado es responsable de sus decisiones y/o actos sin importar el cargo ocupado y f) Determinación de reglas; Los reglamentos rigen la conducta del trabajador, de acuerdo al caso y situación dado (Ruiz, s.f.).

### **Teoría de la Calidad Total**

A finales de los años 1940 a través de Edwards Deming, basa esta teoría la eliminación de errores y el control de los cambios del proceso mediante los gráficos de control. Para Joseph Juran, menciona que la calidad es la aptitud para el uso, desde la perspectiva del cliente. Phillip Crosby, indica que la calidad es cumplir con los requisitos para evitar errores. Finalmente, fue Armand Feigenbaum quien le dio el término total a la teoría, que comprende el compromiso con todas las áreas y personas de una organización, así como su entorno externo. Las áreas básicas son conocidas como las 9 M's: mercado (markets), costo del programa (money), administración (management), personal altamente calificado (men), motivación de los trabajadores (motivation), materiales de calidad (materials), máquinas de alta calidad (machines and mechanizations), aprovechamiento de avances tecnológicos (modern informations methods) y adicionar pequeños detalles (mounting product requirements) (Medina & Ávila, 2002).

### **Bases teóricas**

- **Control Interno.**

El término control hace referencia a “comprobación, inspección, fiscalización o intervención”, es decir, consiste en contrastar si unas actuaciones están, o no en consonancia con normas o criterios dados que marcan cómo se debe hacer” (Serrano, 2017, p. 14)

Coopers y Lybrand (1997) definen al control interno desde el punto de vista del modelo COSO así: “Es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y el resto del personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones;
- Confiabilidad en la información financiera;
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables (p. 16).

Mantilla (2005) ha definido el control, bajo el término de control interno, como un “proceso, ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías: Efectividad y eficiencia de las operaciones, Confiabilidad en la información financiera, Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables” (p. 36).

- **COSO**

Se trata de un proceso, donde los controles son un conjunto de acciones, cambios o funciones que, en su conjunto, conducen a cierto fin o resultado. Esto convierte al control interno en un sistema integrado de materiales, equipo, procedimientos y personas. (Carmona & Barrios, 2007, p. 154)

Institute of Practice Internal Auditors (2005) citado por (Ablan, & Méndez, 2010, p. 10) indica que el COSO “Sirve como un plan para el establecimiento de controles internos en áreas de promover la eficiencia, minimizar los riesgos, ayudar a garantizar la confiabilidad de los estados financieros, y cumplir con las normas y reglamentos”

- **Auditoría**

Montilla & Herrera (2005) “La auditoría se origina en el hecho de que quien está directamente interesado (propietario) en el incremento de valor de la organización, no es quien la administra, ni tampoco quien contabiliza sus derechos, obligaciones, entradas y salidas de riqueza” (p. 89).

Es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos pues aporta un enfoque sistemático y disciplinado con el que evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno (Hernández, 2016, p.18).

Ares y Loebbecke (1980) citado por Villardefrancos y Rivera (2006, p. 54) consideran la auditoría un proceso de acumular y evaluar evidencia, realizado por una persona independiente y competente acerca de la información cuantificable de una entidad económica específica, con el propósito de determinar e informar sobre el grado de correspondencia existente entre la información cuantificable y los criterios establecidos.

- **Ambiente de control**

“Son el conjunto de normas, procesos y estructuras que sirven de base para llevar a cabo el adecuado Control Interno en la entidad. Es de aplicación transversal a la organización” (La Contraloría General de la República del Perú, 2014, pp. 35-36).

- **Evaluación de riesgos**

“Es un proceso permanente a fin de que la entidad pueda prepararse para enfrentar dichos eventos. El riesgo es la posibilidad que un evento ocurra o afecte adversamente los objetivos de la institución” (La Contraloría General de la República del Perú, 2014, pp. 37-38).

- **Riesgo**

Luhmann (1996) citado por Albarracín (2002, p.2), el concepto de riesgo se refiere a “la posibilidad de daños futuros debido a decisiones particulares. Las decisiones que se toman en el presente condicionan lo que acontecerá en el futuro. El riesgo está caracterizado por el hecho de que, no obstante, la posibilidad de consecuencias negativas”

- **Actividades de control**

“Son acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos que tengan impacto potencial en los objetivos institucionales” La Contraloría General de la República del Perú, 2014, pp. 39-40),

- **Información y Comunicación**

“Es aquella información (interna y externa) que requiere la entidad para llevar a cabo las responsabilidades de control interno que apoyen el logro de sus objetivos” (La Contraloría General de la República del Perú, 2014, pp. 40-41).

- **Supervisión y Seguimiento**

“Es el conjunto de actividades de control incorporadas a los procesos y operaciones supervisión de la entidad con fines de evaluación y mejora continua” (La Contraloría General de la República del Perú, 2014, pp. 41-42).

- **Gestión**

Corominas & Pascual (1984) citado por Manrique (2016, p.132) El término gestión, cuyo origen data de 1884, viene de la raíz etimológica gesto, que procede del latín gestos, definido como actitud o movimiento del cuerpo, el cual a su vez se deriva de gerenciar, que significa ejecutar, conducir, llevar a cabo (gestiones) y tiene como sinónimos las palabras: gestionar, gestor y administrador.

- **Gestión Administrativa**

“La gestión administrativa es el conjunto de actividades que se realiza para dirigir una organización mediante una conducción racional de tareas, esfuerzos y recursos” (Editorial Etecé, 2021, párr. 1-3).

La gestión administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control (Chiavaneto, 2014, p. 70).

- **Planeación**

Kast y Rosenzweig (1987) citados por Fuentes (2001) definen la planeación como “el proceso de decidir anticipadamente lo que se ha de hacer y cómo, e implica la selección de objetivos y el desarrollo de políticas, programas y procedimientos para lograrlo” (p. 54).

Es el acto de ejercer influencia formal y positiva sobre el camino, dirección y futuro de una organización. También, es considerado como el proceso en el cual, los responsables de la dirección de la empresa trazan el camino y diseñan los pasos del camino de acuerdo a la misión y visión de la organización. (Cano, 2017, p. 30)

- **Organización**

Para los autores Koontz y Weihrich (1999), definen la organización como la identificación, clasificación de actividades requeridas, conjunto de actividades necesarias para alcanzar objetivos, asignación a un grupo de actividades a un administrador con poder de autoridad, delegación, coordinación, y estructura organizacional.

En la práctica, la organización es la que debe adaptarse a las necesidades y planes específicos de la una organización, además, se considera una herramienta dispuesta al logro de la organización. (Cano, 2017, p. 54)

- **Dirección**

Para Terry (1986), la dirección consiste en “Lograr que todos los miembros del grupo alcancen el objetivo, de acuerdo con los planes y con la organización trazados por el jefe administrativo”. De la misma forma establece que “La dirección es la función de guiar y de supervisar a los subordinados, orientarlos, darles la información necesaria para que puedan realizar todas las acciones para alcanzar los objetivos y metas propuestas”

- **Control**

Es el proceso sistemático de regular las actividades para que coincidan con las expectativas establecidas en los planes, objetivos y en las normas de desempeño. (Daft, 2004).

Es la función gerencial que consiste en el monitoreo de actividades que certifiquen que se esté cumpliendo los planes propuestos y corregir los errores relevantes (Robbins, Decenzo & Coulter, 2013, p. 348).

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cómo se relaciona el control interno y la gestión administrativa de la empresa La Fronda Travel Magdalena del mar, 2019?

### **Problemas Específicos**

- a) ¿Cómo se relaciona el ambiente de control y la gestión administrativa de la empresa La Fronda Travel Magdalena del mar, 2019?
- b) ¿Cómo se relaciona la evaluación de riesgos y la gestión administrativa de la empresa La Fronda Travel Magdalena del mar, 2019?
- c) ¿Cómo se relacionan las actividades de control y la gestión administrativa de la empresa La Fronda Travel Magdalena del mar, 2019?
- d) ¿Cómo se relaciona la información y comunicación y la gestión administrativa de la empresa La Fronda Travel Magdalena del mar, 2019?
- e) ¿Cómo se relaciona la supervisión y seguimiento y la gestión administrativa de la empresa La Fronda Travel Magdalena del mar, 2019?

### **1.3 Objetivos**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Explicar la relación del control interno y la gestión administrativa de la empresa La Fronda Travel, Magdalena del Mar, 2019.

#### **Objetivo específico**

- a) Describir la relación del ambiente de control y la gestión administrativa de la empresa La Fronda Travel Magdalena del mar, 2019.
- b) Describir la relación de evaluación de riesgos y la gestión administrativa de la empresa La Fronda Travel Magdalena del mar, 2019.
- c) Describir la relación de actividades de control y gestión administrativa de la empresa La Fronda Travel Magdalena del mar, 2019.
- d) Describir la relación de información y comunicación y la gestión administrativa de la empresa La Fronda Travel Magdalena del mar, 2019.

- e) Describir la relación de supervisión y seguimiento y la gestión administrativa de la empresa La Fronda Travel Magdalena del mar, 2019.

## **1.4 Hipótesis**

### **1.4.1. Hipótesis general**

Existe una relación significativa entre el control interno y la gestión administrativa de la empresa La Fronda Travel, Magdalena del mar, 2019

### **1.4.2. Hipótesis específicas**

- a) Existe una relación significativa entre el ambiente de control y la gestión administrativa de la empresa La Fronda Travel Magdalena del mar, 2019
- b) Existe una relación significativa entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa de la empresa La Fronda Travel Magdalena del mar, 2019.
- c) Existe una relación significativa entre las actividades de control y la gestión administrativa de la empresa La Fronda Travel Magdalena del mar, 2019.
- d) Existe una relación significativa entre la información y comunicación y la gestión administrativa de la empresa La Fronda Travel Magdalena del mar, 2019.
- e) Existe una relación significativa entre la supervisión y seguimiento y la gestión administrativa de la empresa La Fronda Travel Magdalena del mar, 2019.

## **1.5 Justificación**

Nuestro trabajo de investigación busca evidenciar la importancia del control interno en los procesos operativos de una empresa, de esta manera se podrá contribuir en la mejora de procesos operativos con la implementación de un correcto control interno, y así poder reducir errores constantes que como consecuencia pueden tener pérdida económica. Esto permitirá que la empresa pueda ser más eficiente y que la información manejada sea transparente e íntegra.

### **Teórica**

En referencia a la variable de control interno según, Quinaluisa, Ponce, Muñoz, Ortega y Pérez (2018) es el proceso que protege los recursos de una empresa o entidad y lograr los objetivos con eficacia y eficiencia.

En relación a la variable gestión administrativa está enfocada en las funciones que debe definir el gerente o administrador (a) para cumplir con el propósito de la organización. El gerente realiza este trabajo a través de la planeación. “Acciones como definir las metas, establecer la estrategia y desarrollar los planes garantizan que el trabajo a realizar se mantenga dentro del enfoque correcto y ayuda a los miembros organizacionales a enfocar su atención en lo más importante” (Robbins, Decenzo & Coulter, 2013, pp. 8-9)

Nuestra investigación, tiene el propósito de brindar información relevante para otras investigaciones que consideran como variables de estudio el control interno y gestión administrativa, y quieran recolectar información sobre la relación de estas.

### **Práctica**

Esta investigación se ejecuta debido a que la mayor parte de empresas no realizan una correcta implementación de control interno en sus procesos operativos, por ello con esta investigación esperamos que sea de uso provechoso en relación al control interno en los procesos operativos.

## **Valorativa**

La presente investigación servirá para aquellos usuarios que buscan mejorar el control interno de sus procesos operativos, a través de la implementación de estrategias o metodologías vigentes.

## **Académica**

Esta investigación sirve de apoyo para consultas de estudiantes que necesitan conocer sobre la importancia de la relación del control interno en los procesos operativos de cualquier entidad privada o pública.

### **1.6. Delimitación de la investigación**

#### **Delimitación Espacial**

Está referida a una determinada área geográfica donde se desarrolla la investigación, en nuestro caso de estudio se desarrollará en la ciudad de Lima, distrito Magdalena del Mar.

#### **Delimitación temporal**

Implica el rango de tiempo que se ha considerado para materia de investigación, en el caso de nuestro trabajo es el año 2019.

#### **Delimitación social**

Esta investigación comprometió al personal que labora en las áreas de Administración, Contabilidad y Soporte Técnico de la empresa La Fronda Travel.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 2.1 Tipo de Investigación

La investigación es de tipo aplicada, de nivel descriptivo, transversal, no experimental, correlacional y de enfoque cuantitativo.

Para Vargas (2009), “la investigación científica aplicada constituye un enlace importante entre ciencia y sociedad. Con ella, los conocimientos son devueltos a las áreas de demanda, ubicadas en el contexto, donde se da la situación que será intervenida, mejorada o transformada” (p. 163).

El nivel de la investigación descriptiva busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo (Hernández, Fernández & Baptista 2014, p. 92).

La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos con posterioridad. En este tipo de investigación no hay condiciones ni estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural. Además, el diseño transversal es usado cuando la investigación se centra en analizar cuál es el nivel o estado de una o diversas variables en un momento dado o bien en cuál es la relación entre un conjunto de variables en un punto en el tiempo (Hernández, Fernández & Baptista, 2006, pp. 205-208).

Los estudios correlacionales tienen el propósito de averiguar cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas. En otras palabras, pretende predecir el valor aproximado que puede tener un conjunto de individuos en una variable, en base al valor de las variables relacionadas (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p. 93).

El enfoque cuantitativo se centra en los hechos o causas del fenómeno social, con escaso interés por los estados subjetivos del individuo. Este método utiliza el cuestionario, inventarios y análisis demográficos que producen números, los cuales pueden ser analizados estadísticamente para verificar, aprobar o rechazar las relaciones entre las variables definidas operacionalmente, además regularmente la presentación de resultados de estudios cuantitativos viene sustentada con tablas estadísticas, gráficas y un análisis numérico (Rodríguez, 2010, p. 32)

## **2.2 Población y muestra (materiales, instrumentos y métodos)**

### **Población**

“La población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminados” (Arias, Villasís & Miranda, 2016, p. 202).

La población de esta investigación está conformada por 14 empleados de la empresa La Fronda Travel de las áreas: administrativa, área contable, departamento de ventas, logística y soporte técnico.

## Tabla 1

### *Población*

Empresa: La Fronda Travel

Área	Población	%
Gerente General	1	7
Administrativa	1	7
Contable	2	14
Ventas	5	36
Logística	2	14
Soporte Técnico	3	21
Total	14	100

Fuente: Elaboración propia.

## Muestra

En toda investigación siempre debe determinarse el número específico de participantes que será necesario incluir a fin de lograr los objetivos planteados desde un principio. Este número se conoce como tamaño de muestra, que se estima o calcula mediante fórmulas matemáticas o paquetes estadísticos. Este cálculo es diferente para cada investigación y depende, entre otras cosas, de su diseño, hipótesis planteadas, número de grupos a estudiar, y de la escala de medición de las variables (Arias, Villasís, & Miranda, 2016, p. 206).

Por lo tanto, utilizaremos la muestra censal correspondiente a 14 empleados de la empresa La Fronda Travel de las áreas: administrativa, área contable, departamento de ventas, logística y soporte técnico, por ser la población menor a 30.

## Tabla 2

### *Personal administrativo muestra censal.*

Empresa: La Fronda Travel

Área	Muestra	%
Gerente General	1	7
Administrativa	1	7
Contable	2	14

Ventas	5	36
Logística	2	14
Soporte Técnico	3	21
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia.

### **Muestreo.**

Arias, Villasís y Miranda (2016) las muestras no probabilísticas intencionales o de conveniencia, “consisten en la selección por métodos no aleatorios de una muestra características sean similares a las de la población objetivo” (p. 206).

Por lo tanto, implementaremos el muestreo no probabilístico aleatorio y por conveniencia para aplicar la prueba piloto, correspondiente a 07 empleados de la empresa La Fronda Travel de las áreas: administrativa, área contable, departamento de ventas, logística y soporte técnico.

### **Tabla 3**

*Muestreo no probalístico-50%- prueba piloto*

Empresa: La Fronda Travel

Área	Población	%
Gerente General	1	14
Administrativa	1	14
Contable	1	14
Ventas	2	29
Logística	1	14
Soporte Técnico	1	14
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia.

## OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE I

**Tabla 4**

*Control Interno*

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Escala
CONTROL INTERNO	Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad pública. (La Contraloría General de la República del Perú, 2014)	Ambiente de control	Actuar con valores éticos	5= Muy de acuerdo. 4= De acuerdo. 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 2= En desacuerdo. 1= Muy en desacuerdo.
			Responsabilidad de supervisión	
			Compromiso con las competencias profesionales	
		Evaluación de riesgos	Cumplimiento de la rendición de cuentas	
			Estimación del riesgo	
			Probabilidad de ocurrencia	
		Actividades de control	Nivel de riesgo	
			Respuesta al riesgo	
			Procedimientos de aprobación de actividades	
			Verificación de data	
			Evaluación de desempeño	
			Evaluación costo- Beneficio	
Información y Comunicación.	Sistema de información.			
	Calidad de la información.			
	Comunicación interna.			
Supervisión o monitoreo	Comunicación externa.			
	Políticas de monitoreo de actividades.			
	Reporte de deficiencias de control			
	Seguimiento de medidas correctivas			
			Compromiso de mejoramiento de actividades.	

Fuente: Elaboración propia.

## OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE II

**Tabla 5**

*Gestión Administrativa*

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Escala
GESTION ADMINISTRATIVA	La gestión administrativa es el conjunto de actividades que se realiza para dirigir una organización mediante una conducción racional de tareas, esfuerzos y recursos (Editorial Etecé, 2021)	Planeación	Proponer objetivos claros. Estudio del ambiente del trabajo. Delegar funciones. Implementación de Plan Integral de logros. Establecimiento de procedimientos de desempeño. Elaboración de Sistemas de Alertas.	5= Muy de acuerdo. 4= De acuerdo. 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 2= En desacuerdo. 1= Muy en desacuerdo.
		Organización	División del trabajo. Funciones de trabajo por cada puesto laboral. Manejabilidad de las unidades operativas. Selección de personal apto. Control de actividades ejecutadas.	
		Dirección	Incentivo del alcance del objetivo. Comunicación transparente. Potencialización de las capacidades del colaborador. Incentivo al cumplimiento de objetivos. Evaluación constante del proceso de ejecución.	
		Control	Comparación de los resultados con los planes generales. Evaluación del desempeño del servicio. Exposición de las mediciones utilizadas. Sugerencias al personal responsable.	

Fuente: Elaboración propia.

## 2.3 Técnicas, instrumento de recolección y análisis de datos

Con la finalidad de cumplir el objetivo de esta investigación se utilizó como técnica de investigación la revisión sistemática que comprende la revisión de tesis, revistas científicas, artículos, webs relacionadas con las variables de la investigación. Fue indispensable realizar encuestas, debido a que nos permitió conocer el punto de vista de los empleados referente al estudio de las variables y plasmar sus respuestas en esta investigación.

La revisión sistemática nos “facilita y resume los contenidos de diferentes artículos que responden una misma pregunta. Corresponden al mejor nivel de evidencia ya que reducen al máximo el riesgo de desviación, de esta forma permite la toma de decisiones basadas en evidencia” (Moreno, Muñoz, Cuellar, Domancic & Villanueva, 2018, p. 186).

**Tabla 6**

*Técnica, instrumento de evaluación*

Técnicas	Instrumento
Análisis documental	Guía de análisis documental
Encuesta	Cuestionario de encuesta

Fuente: Elaboración propia.

### 2.3.1. Técnicas

Las técnicas usadas fueron: Análisis documental y la encuesta:

- El análisis documental es un conjunto de operaciones intelectuales, que buscan describir y representar los documentos de forma unificada sistemática para facilitar su recuperación. Comprende el procesamiento analítico-sintético que, a su vez, incluye la descripción bibliográfica y general de la fuente, la clasificación, indización, anotación, extracción, traducción y la confección de reseñas (Dulzaides y Molina, 2004, párr. 7).
- Para López y Fachelli (2015) la encuesta se considera como una “técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida” (p.8).

### **2.3.2. Instrumentos**

Los instrumentos usados fueron: las fichas de análisis documental y el cuestionario.

- “Las fichas son los instrumentos que permiten el registro e identificación de las fuentes de información, así como el acopio de datos o evidencias” (Robledo, 2003, p. 63).
- Pérez (1991) citado por García (2003) define a el cuestionario como un “conjunto de preguntas, preparado sistemática y cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación o evaluación, y que puede ser aplicado en formas variadas, entre las que destacan su administración a grupos o su envío por correo” (p. 2).

### **Validez**

Según Corral (2009) la validez consiste en “la medición de lo que se quiere medir (autenticidad). Para estimar la validez es necesario conocer con exactitud las características que se desea estudiar, más conocido como variable criterio” (p. 230).

El instrumento de investigación (cuestionario), fue validado por expertos de la especialidad.

### **Tabla 7**

#### *Juicio de expertos*

Expertos	Condición
Dr. Frías Guevara Roberth	Aplicable
Mg. Rodríguez Reynoso, María Betsabe	Aplicable
Mg. Álvarez López , Alberto	No respondió

Fuente: Elaboración propia.

### **Confiabilidad**

Magnusson (1978) citado por Quero (2010) la confiabilidad se refiere a “la ausencia importante de errores de medición, expresado en la suma de puntaje real más el puntaje de error de medición” (p. 48).

Lee Joseph Cronbach (1951), psicólogo estadounidense, propuso el alfa de Cronbach, que consiste en la media de las correlaciones entre las variables que forman parte de la escala. Se usa para calcular la fiabilidad.

**Tabla 8**

*Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	7	100.0
	Excluido	0	.0
	Total	7	100.0

Fuente: SPSS IBM STATICS Versión 25.0

**Interpretación del valor del coeficiente de fiabilidad de consistencia interna**

**Alfa de Cronbach.**

El autor Soler (2008) nos dice que el coeficiente alfa de Cronbach fue propuesta por Cronbach en 1951, es un índice que se usa para cuantificar la consistencia interna de los test. Para la aplicación del coeficiente alfa debe cumplir las siguientes estipulaciones:

1. Se aplica un test integrado por lo menos con dos ítems a un grupo mínimo de dos personas.
2. El puntaje del test es igual a la suma de los puntajes de los ítems.
3. Se cumplen los supuestos (I), (II) y (III) de la teoría clásica de los test.
4. Los puntajes verdaderos de los ítems difieren en una constante (que puede ser nula).
5. Los errores de medición de los ítems son incorrelacionados (pp. 1-12).

**Tabla 9**

*Fiabilidad de consistencia Interna Alfa de Cronbach.*

Nombre	Valor	Resultado
Coficiente Alfa	>0.9 a0. 95	Es excelente
Coficiente Alfa	>0.8	Es bueno
Coficiente Alfa	>0.7	Es aceptable
Coficiente Alfa	>0.6	Es cuestionable
Coficiente Alfa	>0.5	Es pobre
Coficiente Alfa	<0.5	Es inaceptable

Fuente: <https://www.youtube.com/watch?v=9FKeZiR-HFU>

**Resultado de Alfa de Cronbach- Prueba piloto**

**Tabla 10**

*Estadísticos de Fiabilidad con alfa de Cronbach de la Prueba Piloto*

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach b asada en elementos estandarizados	N de elementos
,976	,982	40

Fuente: SPSS IBM STATICS Versión 25.0

Teniendo en cuenta al autor Soler, esta investigación y de acuerdo a los resultados estadísticos de fiabilidad del Alfa de Cronbach, se aplica al muestreo del 50% de empleados investigados, se llegó a la conclusión que el Alfa de Cronbach obtenido de la variable control interno es de 0.976; indicando que el instrumento es excelente

(alta confiabilidad). Esto quiere decir, que es el adecuado para aplicarse en la presente investigación.

## **2.4 Procedimiento**

La presente investigación utiliza las técnicas de la observación, la encuesta y el y como instrumentos la guía de observación y el cuestionario a los trabajadores. Las respuestas obtenidas después de la encuesta realizada a los trabajadores de La Fronda Travel de Magdalena del Mar, serán plasmadas de manera escrita en el presente trabajo, para el respectivo análisis. Los resultados se presentarán en tablas, de acuerdo con las dimensiones consideradas. Cabe mencionar que los resultados obtenidos pasarán por una prueba de validez, la cual nos permitirá tener la confianza de los resultados que se dieron.

## **2.5 Aspectos Éticos**

El presente trabajo de investigación se realizó bajo nuestros principios éticos como personas y profesionales, obteniendo información verídica y bajo la autorización de los involucrados, sin perjudicar o alterar los datos brindados por parte de la empresa para hacer un uso responsable y confidencial en la creación del informe. Asimismo, se respetó las normativas al elaborar un proyecto de investigación, que se realizó mediante citas textuales de los autores de la información obtenida, para no incumplir los derechos de autor.

## CAPITULO III. RESULTADOS

### 3.1 Presentación de resultados

Los resultados que se presenta en el estudio responden a la pregunta general de la investigación es: ¿Cómo se relaciona el control interno y la gestión administrativa de la empresa La Fronda Travel Magdalena del Mar, 2019?, por lo que fue necesario, trabajar el Alfa de Cronbach aplicada la muestra de la misma, a fin de determinar el coeficiente de confiabilidad del instrumento cuestionario, aplicado a la muestra de 14 empleados de la empresa La Fronda Travel de las áreas: administrativa, área contable, departamento de ventas, logística y soporte técnico, en consecuencia, éste puso a prueba en ambas variables, la consistencia interna, equivalencia y estabilidad permitiéndonos conocer hasta qué punto medidas parciales obtenidas con los diferentes ítems son “consistentes” entre sí y por tanto representativas del universo posible de ítems que podrían medir ese constructo, el estadístico señalado muestra los siguientes resultados:

**Tabla 11**

*Estadística de fiabilidad de la muestra*

Estadística de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada	
	en elementos estandarizados	N° de elementos
,953	,963	40

Fuente: SPSS Versión 25.0

**Interpretación:** Con respecto a la tabla 11, los resultados obtenidos referentes a ambas variables de la investigación estudiada, el coeficiente de confiabilidad de los 40 ítems pertenecientes en ambos cuestionarios fue de 0.953 al ser mayor de 0.80, se validó el instrumento de ambos cuestionarios por ser excelente (alta confiabilidad).

Por consiguiente, la investigación realizada en referencia a la muestra estudiada presentó las características siguientes: i) Ambiente de control, ii) Evaluación de Riesgos, iii) Actividades de control, iv) Información y comunicación, v) Supervisión y seguimiento, vi) Planeación, vii) Organización, viii) Dirección y ix) Control, dentro de este orden de ideas, están expresados en los siguientes estadígrafos:

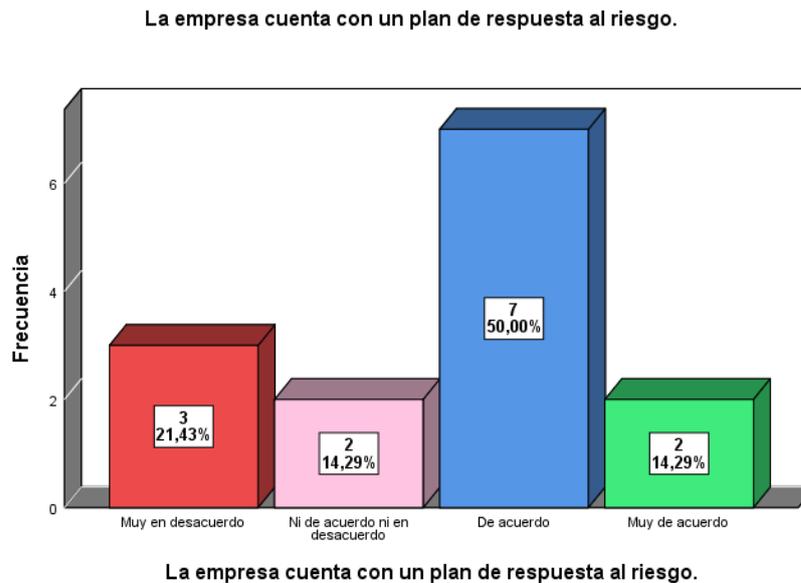
**Tabla 12**

*La empresa cuenta con un plan de respuesta al riesgo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	3	21,4	21,4	21,4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	14,3	14,3	35,7
De acuerdo	7	50,0	50,0	85,7
Muy de acuerdo	2	14,3	14,3	100,0
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Figura 1**

*La empresa cuenta con un plan de respuesta al riesgo*



**Interpretación:** De la tabla 12 y figura 1, se analiza que 14 empleados de la empresa La Fronda Travel de las áreas: administrativa, área contable, departamento de ventas, logística y soporte técnico, respecto con la variable control interno, la dimensión evaluación de riesgos y el ítem La empresa cuenta con un plan de respuesta al riesgo, el 14,3% (2 sujetos) se encuentran muy de acuerdo, el 50,% (7 sujetos) están de acuerdo, el 14.3% (2 sujetos) se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, 21.4% (3 sujetos) se encuentran muy desacuerdo. Por consiguiente, se concluye que el 64,3% de los empleados encuestados de la empresa La Fronda Travel indican que cuentan con un plan de respuesta al riesgo y el 35,7% de los sujetos encuestados son indiferentes u opinan lo contrario.

**Tabla 13**

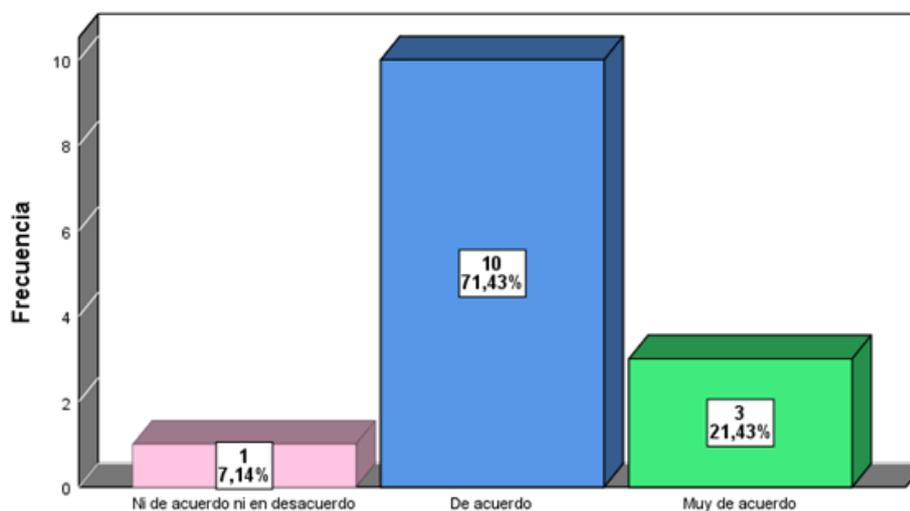
*Se gestiona permanentemente un Plan Integral de logros.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	7.1	7.1	7.1
De acuerdo	10	71.4	71.4	78.6
Muy de acuerdo	3	21.4	21.4	100.0
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Software SPSS Versión 25.

**Figura 2**

*Se gestiona permanentemente un Plan Integral de logros.*



**Interpretación:** De la tabla 13 y figura 2, se examina que 14 empleados de la empresa La Fronda Travel de las áreas: administrativa, área contable, departamento de ventas, logística y soporte técnico, en la variable gestión administrativa y en la

dimensión planeación el 21.43% (3 sujetos) están en muy de acuerdo, el 71.43% (10 sujetos) están en de acuerdo, así mismo el 7.14% (1 sujeto) está en ni de acuerdo ni en desacuerdo, y finalmente el 0% (0 sujetos) están desacuerdo y muy en desacuerdo. Por consiguiente, se concluye que el 92.86% de los trabajadores de la empresa La Fronda Travel de Magdalena del Mar afirman que se gestiona de manera permanente un Plan Integral de logros y el 7.14% de los encuestados son indiferentes u opinan lo contrario

**Tabla 14**

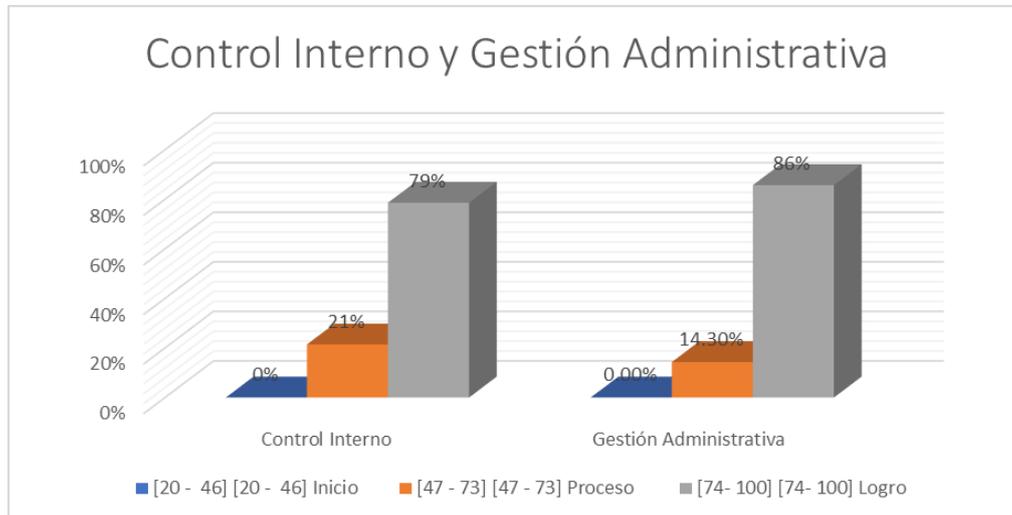
*VI: Control Interno y V2: Gestión Administrativa*

Baremos	Niveles/escala	Control Interno		Gestión Administrativa		
		fi	hi	fi	hi	
[20 - 46]	[20 - 46]	Nivel bajo	0	0.0%	0	0.0%
[47 - 73]	[47 - 73]	Nivel medio	3	21.4%	2	14.3%
[74-100]	[74- 100]	Nivel alto	11	78.6%	12	85.7%
<b>Total</b>			<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: Software SPSS Versión 25.

**Figura 3**

*Gráfico de Baremos de la V1: Control Interno y V2: Gestión Administrativa.*



Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** De la tabla 14 y figura 3, 14 empleados de la empresa La Fronda Travel de las áreas: administrativa, área contable, departamento de ventas, logística y soporte técnico, la variable control interno está en nivel de inicio con 0 sujetos, en nivel medio 21,4% (3 sujetos) y en el nivel alto, 78.6% (11 sujetos) además, la variable gestión administrativa está en un nivel de inicio con 0 sujetos, en nivel medio 14.3% (2 sujetos) y en el nivel alto 85.7% (12 sujetos). Se concluyó que se debe mejorar la gestión administrativa de la empresa La Fronda Travel de Magdalena del Mar, para asegurar un buen control interno, así poder cumplir con los objetivos propuestos de la organización, tener un buen seguimiento y supervisión de las actividades, contar con un ambiente de control, tener una adecuada información, comunicación, además, detectar a tiempo errores y realizar los ajustes necesarios para brindar el mejor servicio a los clientes.

**Tabla 15**

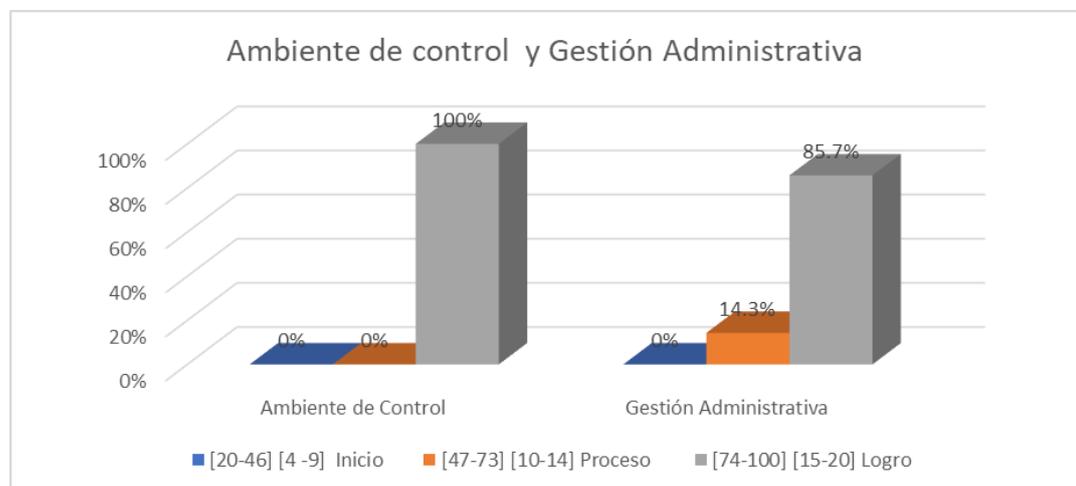
*D1: Ambiente de Control y V2: Gestión Administrativa*

Baremos	Niveles/escala	D1: Ambiente de Control		V:2 Gestión Administrativa		
		fi	hi	fi	hi	
		[20 - 46]	[4 - 9]	Nivel bajo	0	0.0%
[47 - 73]	[10 - 14]	Nivel medio	0	0.0%	2	14.3%
[74-100]	[15- 20]	Nivel alto	14	100.0%	12	85.7%
Total			14	100%	14	100%

Fuente: Software SPSS Versión 25.

**Figura 4**

*Gráfico de Baremos de la D1: Ambiente de Control y V2: Gestión Administrativa.*



Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** De la tabla 15 y figura 4, 14 empleados de la empresa La Fronda Travel de las áreas: administrativa, área contable, departamento de ventas, logística y soporte técnico, la dimensión ambiente de control de la variable control interno está en un nivel inicio 0 sujetos, en nivel medio con 0 sujetos y en el nivel alto con

100% (14 sujetos) además, la variable gestión administrativa está en un nivel de inicio con 0 sujetos, en nivel medio 14.3% (2 sujetos) y en el nivel alto 85.7% (12 sujetos). Se concluyó que se debe realizar una mejora en la gestión administrativa a la empresa La Fronda Travel de Magdalena del Mar, para contar con un buen ambiente de control, esto conlleva a verificar que se esté cumpliendo con la redición de cuentas, que exista un compromiso con las competencias profesionales, el personal se desempeñe con valores y que se realice una supervisión responsable.

**Tabla 16**

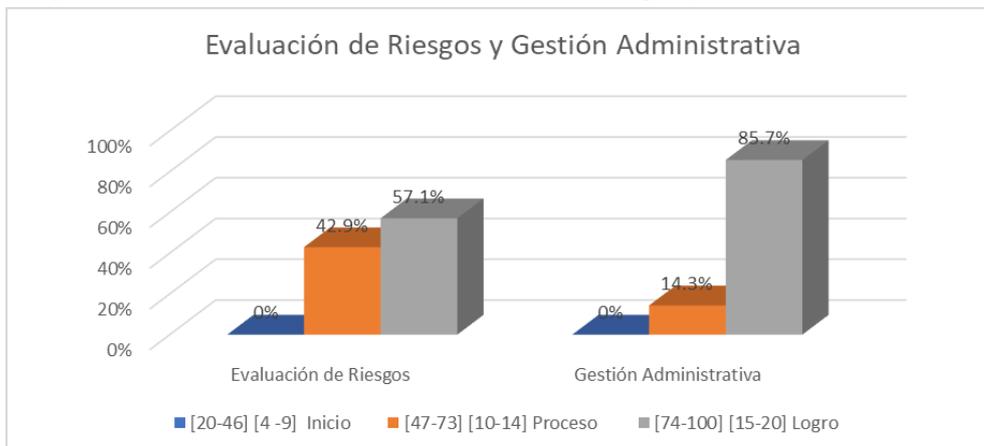
*D2: Evaluación de Riesgos y V2: Gestión Administrativa*

Baremos	Niveles/escala	Evaluación de Riesgos		Gestión Administrativa		
		fi	hi	fi	hi	
[20 - 46]	[4 - 9]	Nivel bajo	0	0.0%	0	0.0%
[47 - 73]	[10 - 14]	Nivel medio	6	42.9%	2	14.3%
[74-100]	[15- 20]	Nivel alto	8	57.1%	12	85.7%
Total			14	100%	14	100%

Fuente: Software SPSS Versión 25

**Figura 5**

*Gráfico de Baremos de la D2: Evaluación de Riesgos y V2: Gestión Administrativa.*



Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** De la tabla 16 y figura 5, se examina que de 14 empleados de la empresa La Fronda Travel de las áreas: administrativa, área contable, departamento de ventas, logística y soporte técnico, la dimensión evaluación de riesgos de la variable control interno se encuentra en un nivel inicio con 0 sujetos, en nivel medio con 42.9% (6 sujetos) y nivel alto el 57.1% (8 sujetos) además, además, la variable gestión administrativa está en un nivel de inicio con 0 sujetos, en nivel medio 14.3% (2 sujetos) y en el nivel alto 85.7% (12 sujetos). En consecuencia, se concluyó que se debe realizar una mejora en la gestión administrativa a la empresa La Fronda Travel, para llevar a cabo una buena evaluación de riesgos, presentando informes de estimación, probabilidad de ocurrencia, establecer niveles de riesgos y contar con un plan de respuesta de hechos imprevistos.

**Tabla 17**

*D3: Actividades de Control y V2: Gestión Administrativa*

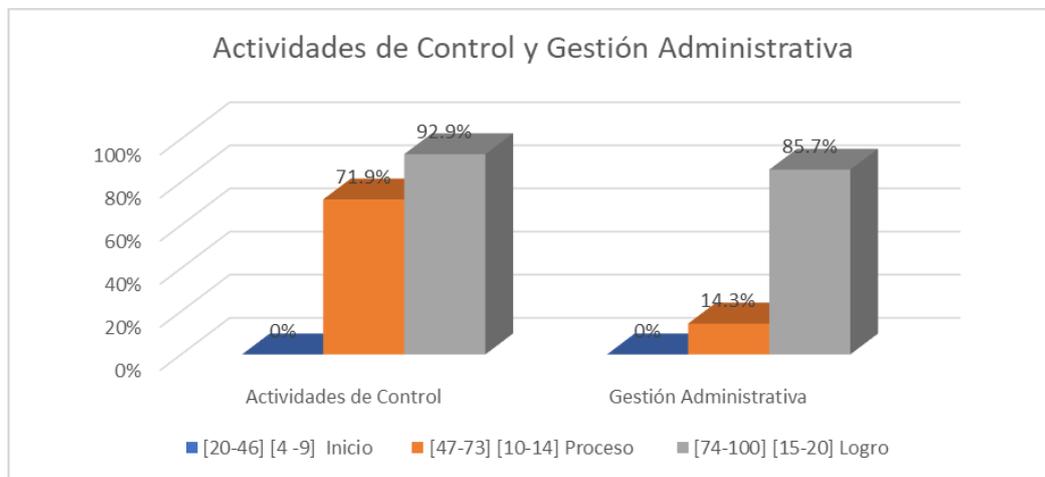
Baremos	Niveles/escala	Actividades de Control		Gestión Administrativa	
		f <sub>i</sub>	h <sub>i</sub>	f <sub>i</sub>	h <sub>i</sub>
[20 - 46]	[4 - 9] Nivel bajo	0	0.0%	0	0.0%

[47 - 73]	[10 - 14]	Nivel medio	1	7.1%	2	14.3%
[74-100]	[15- 20]	Nivel alto	13	92.9%	12	85.7%
Total			14	100%	14	100%

Fuente: Software SPSS Versión 25.

### Figura 6

*Gráfico de Baremos de la D3: Actividades de Control y V2: Gestión Administrativa.*



Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** En la tabla 17 y figura 6, se examina que de 14 empleados de la empresa La Fronda Travel de las áreas: administrativa, área contable, departamento de ventas, logística y soporte técnico, la dimensión actividades de control de la variable control interno se encuentra en un nivel inicio con 0 sujetos, nivel medio con 7.1% (1 sujetos) y en nivel alto el 92.9% (13 sujetos) además, la variable gestión administrativa está en un nivel de inicio con 0 sujetos, en nivel medio 14.3% (2 sujetos) y en el nivel alto 85.7% (12 sujetos). Se concluyó, que se debe realizar una mejora en la gestión administrativa en la empresa La Fronda Travel, Magdalena del Mar para tener actividades de control en el control interno, esto implica realizar seguimiento de desempeño al personal, verificación de datos de

actividades, contar con manual de procedimientos y evaluar si es viable los logros propuestos.

**Tabla 18**

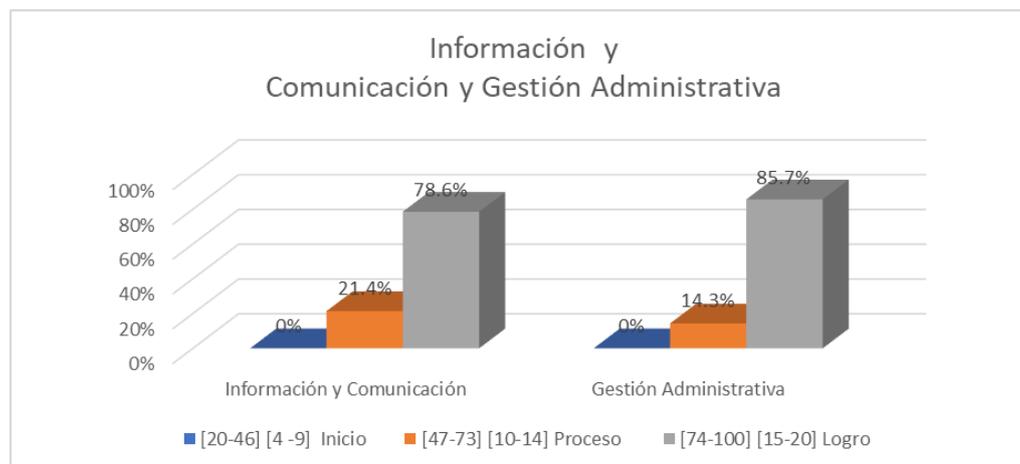
*D4: Información y Comunicación y V2: Gestión Administrativa*

Baremos	Niveles/escala	Información y Comunicación				Gestión Administrativa	
		Información y Comunicación		Gestión Administrativa			
		fí	hi	fí	hi		
[20 -46]	[4 - 9]	Nivel bajo		0	0.0%	0	0.0%
[47 -73]	[10 - 14]	Nivel medio		3	21.4%	2	14.3%
[74-100]	[15- 20]	Nivel alto		11	78.6%	12	85.7%
Total				14	100%	14	100%

Fuente: Software SPSS Versión 25.

**Figura 7**

*Gráfico de Baremos de la D4: Información y Comunicación y V2: Gestión Administrativa.*



Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** De la tabla 18 y figura 7, se examina que de 14 empleados de la empresa La Fronda Travel de las áreas: administrativa, área contable, departamento de ventas, logística y soporte técnico, la dimensión información y comunicación de la variable control interno se encuentra en un nivel inicio con 0 sujetos, en nivel medio con 21.4% (3 sujetos) y en nivel alto el 78.6% (11 sujetos) además, la variable gestión administrativa está en un nivel de inicio con 0 sujetos, en nivel medio 14.3% (2 sujetos) y en el nivel alto 85.7% (12 sujetos). Se concluyó, que se debe realizar una mejora en la gestión administrativa en la empresa La Fronda Travel, Magdalena del Mar para tener una buena información y comunicación en la entidad, es necesario contar con un buen sistema que nos ayude a tener información útil para la toma de decisiones.

**Tabla 19**

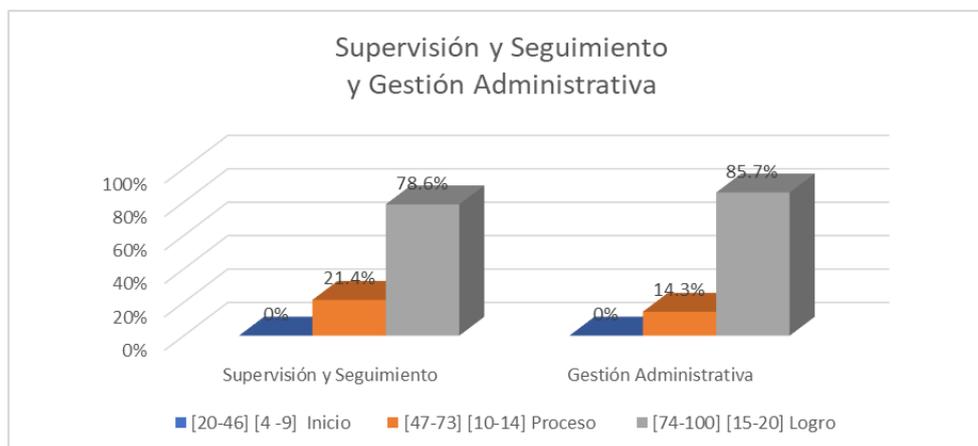
*D5: Supervisión y Seguimiento y Gestión Administrativa*

Baremos	Niveles/escala	Supervisión y Seguimiento		Gestión Administrativa		
		fi	hi	fi	hi	
		[20 - 46]	[4 - 9]	Nivel bajo	0	0.0%
[47 - 73]	[10 - 14]	Nivel medio	3	21.4%	2	14.3%
[74-100]	[15- 20]	Nivel alto	11	78.6%	12	85.7%
Total			14	100%	14	100%

Fuente: Software SPSS Versión 25.

**Figura 8**

*Gráfico de Baremos de la D5: Supervisión y Seguimiento y V2: Gestión Administrativa.*



Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** De la tabla 19 y figura 7, se examina que de 14 empleados de la empresa La Fronda Travel de las áreas: administrativa, área contable, departamento de ventas, logística y soporte técnico, la dimensión supervisión y seguimiento de la variable control interno se encuentra en un nivel inicio con 0 sujetos, nivel medio con 21.4% (3 sujetos) y en nivel alto el 78.6% (11 sujetos) gestión administrativa un 14,3% (2 sujetos) se encuentra en un nivel medio y 85.7 (12 sujetos) están en un nivel alto. Se concluyó, que se debe realizar una mejora a la gestión administrativa de la empresa La Fronda Travel, Magdalena del Mar para tener una buena supervisión y seguimiento del control interno de la entidad, así poder detectar deficiencias, realizar medidas correctivas, políticas de monitoreo de actividades y un compromiso de mejoramiento de actividades.

### 3.2 Contrastación de Hipótesis

La contrastación de hipótesis, se realizó aplicando las pruebas estadísticas inferenciales para determinar y contrastar la confiabilidad de correlación de las

variables y dimensiones, considerando la hipótesis general y específicas, por consiguiente, se realizó la prueba de normalidad para determinar el modelo estadístico.

### **Condiciones para el Instrumento aplicado**

- **Shapiro-Wilk:** Se aplica a una muestra menor a 50.

Cuando el tamaño muestral es igual o inferior a 50 la prueba de contraste de bondad de ajuste a una distribución normal es la prueba de Shapiro-Wilks (Romero, 2016, p. 43).

- **Kolmogórov-Smirnov:** Se aplica a una muestra mayor o igual a 50. Conocida como prueba K-S, es una prueba de significación estadística para verificar si los datos de la muestra proceden de una distribución normal. Se emplea para variables cuantitativas continuas y cuando el tamaño muestral es mayor de 50 (Romero, 2016, p. 36).

### **Condiciones para el Instrumento aplicado**

- **H<sub>0</sub>:** La muestra cuenta con una distribución normal.
- **H<sub>a</sub>:** La muestra cuenta con una distribución no paramétrica.

### **Condiciones para el aplicar el método correcto de Coeficiente de Correlación**

- **Coeficiente de correlación de Pearson:** Se usa con datos de distribución normal. Tiene como objetivo medir la fuerza o grado de asociación entre dos variables aleatorias cuantitativas que poseen una distribución normal bivariada conjunta (Restrepo & González, 2007, p. 185)

- **Coefficiente de correlación de Spearman:** Se usa con datos de distribución no normal. El coeficiente de correlación de Spearman es un coeficiente no paramétrico alternativo al coeficiente de correlación de Pearson cuando este no cumple los supuestos (Restrepo & González, 2007, p. 188).

### Regla de decisión D1

$p < 0,05$ ; La muestra cuenta con distribución no paramétrica.

$p \geq 0,05$ ; La muestra cuenta con distribución normal.

### Tabla 20

#### *Prueba de Normalidad*

Pruebas de normalidad			
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Control Interno	,516	14	,000
Gestión Administrativa	,428	14	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: SPSS IBM Versión 25.

**Interpretación:** En la tabla 16, prueba de normalidad para las variables: Control Interno y Gestión Administrativa, se procesaron los datos obtenidos de ambas variables, con los grados de libertad igual a 14 y siendo menor a 50, por lo que fue necesario usar el estadístico de normalidad de Shapiro-Wilk, por consiguiente, y de acuerdo al valor de significancia de ambas variables de  $0.000 < 0.05$ , en consecuencia, las hipótesis se trabajarán con una distribución no

paramétrica. Por lo tanto, se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para determinar la prueba de hipótesis y verificar si las 2 variables tienen relación o no.

**Tabla 21**

*Coeficiente de Rho Spearman*

Valor de Rho de Spearman	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecto

Fuente: Coeficiente de Rho Spearman

**Prueba de Hipótesis General:**

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa entre el control interno y la gestión administrativa de la empresa La Fronda Travel, Magdalena del Mar, 2019.

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa entre el control interno y la gestión administrativa de la empresa La Fronda Travel, Magdalena del Mar, 2019.

Para el contraste de hipótesis a un nivel de significancia (Sig.),  $\alpha < 0,05$ ; se utilizó el estadístico (SPSS) correlación de Rho de Spearman:

**Tabla 22**

*Grado de correlación y nivel de significancia entre la Variable 1: Control Interno y Variable 2: Gestión Administrativa.*

Correlaciones			Gestión	
			Control Interno	Administrativa
Rho de Spearman	Control Interno	Coefficiente de correlación	1,000	,782**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	14	14
	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	,782**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	14	14

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

Fuente: Software SPSS Versión 25.

### Contrastación

En vista de que nuestro nivel de significancia es de  $p=0,001$  inferior a 0,05. De tal manera que para el juicio de la validación hipotética definiremos así: aceptamos la hipótesis alterna  $H_1$  y rechazamos la hipótesis nula  $H_0$ , en caso de que suceda lo opuesto es decir que la significancia sea mayor 0,05 entonces rechazaremos la hipótesis alterna  $H_1$  y aceptaremos la hipótesis nula  $H_0$ .

### Interpretación

Observando la tabla 22, se muestra un valor de  $p=0,001$  siendo inferior a 0,05, de tal forma que rechazamos la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptamos la hipótesis alterna ( $H_1$ ), encontrando así una relación significativa entre Control Interno y Gestión Administrativa en la empresa La Fronda Travel de Magdalena del Mar, 2019. Por otra parte, en el análisis de correlación de Spearman se obtuvo un resultado

de  $Rho=0,782$ , indicándonos que la relación entre la variable 1 Control Interno y la variable 2 Gestión Administrativa en la empresa La Fronda Travel de Magdalena del Mar, 2019 es positiva alta. Por ende, existe una relación positiva alta entre la variable 1 y la variable 2 estudiadas.

### Prueba de Hipótesis Específico 1:

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa entre el ambiente de control y la gestión administrativa de la empresa La Fronda Travel Magdalena del mar, 2019

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa entre el ambiente de control y la gestión administrativa de la empresa La Fronda Travel Magdalena del mar, 2019

### Tabla 23

*Grado de correlación y nivel de significancia entre la dimensión 1: Ambiente de Control y la Variable 2: Gestión Administrativa.*

			<b>Correlaciones</b>	
			Ambiente de control	Gestión Administrativa
Rho de Spearman	Ambiente de control	Coefficiente de correlación	1,000	,645**
		Sig. (bilateral)	.	,013
		N	14	14
	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	,875**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	14	14

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Software SPSS Versión 25.

### Contrastación

En vista de que nuestro nivel de significancia es de  $p=0,013$  inferior a  $0,05$ . De tal manera que para el juicio de la validación hipotética definiremos así: aceptamos la hipótesis alterna  $H_1$  y rechazamos la hipótesis nula  $H_0$ , en caso de que suceda lo opuesto es decir que la significancia sea mayor  $0,05$  entonces rechazaremos la hipótesis alterna  $H_1$  y aceptaremos la hipótesis nula  $H_0$ .

**Conclusión:** En la tabla 23, el grado de correlación de las variables determinadas entre ambiente de control de la variable control interno y gestión administrativa, según Rho de Spearman es  $0,645$  y cuyo resultado pone en evidencia una correlación positiva moderada, por consiguiente, el nivel de significancia es  $p = 0,013 < 0,05$ ; resumiendo lo planeado, se rechazó la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se aceptó la hipótesis alterna ( $H_1$ ), en consecuencia, se concluye que existe una relación significativa entre el ambiente de control y la gestión administrativa de la empresa La Fronda Travel de Magdalena del Mar, 2019.

### **Prueba de Hipótesis Específico 2:**

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa de la empresa La Fronda Travel Magdalena del mar, 2019.

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa de la empresa La Fronda Travel Magdalena del mar, 2019.

**Tabla 24**

*Grado de correlación y nivel de significancia entre la dimensión 2:  
Evaluación de Riesgos y la Variable 2: Gestión Administrativa.*

Correlaciones				
			Evaluación de Riesgos	Gestión Administrativa
Rho de Spearman	Evaluación de Riesgos	Coefficiente de correlación	1,000	,661*
		Sig. (bilateral)	.	,010
		N	14	14
	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	,609*	1,000
		Sig. (bilateral)	,021	.
		N	14	14

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

Fuente: Software SPSS Versión 25

### Contrastación

En vista de que nuestro nivel de significancia es de  $p=0,010$  inferior a  $0,05$ . De tal manera que para el juicio de la validación hipotética definiremos así: aceptamos la hipótesis alterna  $H_1$  y rechazamos la hipótesis nula  $H_0$ , en caso de que suceda lo opuesto es decir que la significancia sea mayor  $0,05$  entonces rechazaremos la hipótesis alterna  $H_1$  y aceptaremos la hipótesis nula  $H_0$ .

**Conclusión:** En la tabla 24, el grado de correlación de la dimensión de evaluación de riesgos de la variable control interno entre la variable gestión administrativa, según Rho de Spearman es  $0,661$  y cuyo resultado pone en evidencia una correlación positiva moderada, además el nivel de significancia es  $p = 0,010 < 0,05$ ; por consiguiente, se rechazó la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se aceptó la hipótesis alterna ( $H_1$ ), se concluye que existe una relación significativa entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa de la empresa La Fronda Travel de Magdalena del Mar, 2019.

### Prueba de Hipótesis Específico 3:

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa entre las actividades de control y la gestión administrativa de la empresa La Fronda Travel Magdalena del mar, 2019.

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa entre las actividades de control y la gestión administrativa de la empresa La Fronda Travel Magdalena del mar, 2019.

**Tabla 25**

*Grado de correlación y nivel de significancia entre la dimensión 3: Actividades de Control y la Variable 2: Gestión Administrativa.*

<b>Correlaciones</b>				
			Actividades de Control	Gestión Administrativa
Rho de	Actividades de	Coefficiente de	1,000	,703*
Spearman	Control	correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	14	14
	Gestión	Coefficiente de	,641*	1,000
	Administrativa	correlación		
		Sig. (bilateral)	,013	.
		N	14	14

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

Fuente: Software SPSS Versión 25.

### Contrastación

En vista de que nuestro nivel de significancia es de  $p=0,005$  inferior a  $0,05$ . De tal manera que para el juicio de la validación hipotética definiremos así: aceptamos la hipótesis alterna  $H_1$  y rechazamos la hipótesis nula  $H_0$ , en caso de que suceda lo opuesto es decir que la significancia sea mayor  $0,05$  entonces rechazaremos la hipótesis alterna  $H_1$  y aceptaremos la hipótesis nula  $H_0$ .

**Conclusión:** En la tabla 25, el grado de correlación de la dimensión actividades de control de la variable control interno entre la variable gestión administrativa, según Rho de Spearman es  $0,703$  y cuyo resultado pone en evidencia

una correlación positiva alta, además el nivel de significancia es  $p = 0,005 < 0,05$ ; en consecuencia, se rechazó la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se aceptó la hipótesis alterna ( $H_1$ ), se concluye que existe una relación significativa entre las actividades de control y la gestión administrativa de la empresa La Fronda Travel de Magdalena del Mar, 2019.

#### Prueba de Hipótesis Específico 4:

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa entre la Información y Comunicación y la gestión administrativa de la empresa La Fronda Travel Magdalena del mar, 2019.

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa entre la Información y Comunicación y la gestión administrativa de la empresa La Fronda Travel Magdalena del mar, 2019.

**Tabla 26**

*Grado de correlación y nivel de significancia entre la dimensión 4: Información y Comunicación y la Variable 2: Gestión Administrativa.*

Correlaciones				
			Información y Comunicación	Gestión Administrativa
Rho de Spearman	Información y Comunicación	Coefficiente de correlación	1,000	,519*
		Sig. (bilateral)	.	,057
		N	14	14
	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	,791*	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	14	14

\*.

Fuente: Software SPSS Versión 25

### **Contrastación**

En vista de que nuestro nivel de significancia es de  $p=0,057$  superior a 0,05. De tal manera que para el juicio de la validación hipotética definiremos así: aceptamos la hipótesis nula  $H_0$  y rechazamos la hipótesis alterna  $H_1$ , en caso de que suceda lo opuesto es decir que la significancia sea menor a 0,05 entonces rechazaremos la hipótesis nula  $H_0$  y aceptaremos la hipótesis alterna  $H_{.1}$

**Conclusión:** En la tabla 26, el grado de correlación de la dimensión información y comunicación de la variable control interno y la variable gestión administrativa, según Rho de Spearman es 0,519 y cuyo resultado pone en evidencia una correlación positiva moderada, y de acuerdo al nivel de significancia donde es  $p = 0,057 > 0,05$ ; por lo que se rechazó la hipótesis alterna ( $H_1$ ) y se aceptó la hipótesis nula ( $H_0$ ), finalmente, se concluye que no existe una relación significativa y positiva moderada entre la dimensión información y comunicación y variable la gestión administrativa de la empresa La Fronda Travel de Magdalena del Mar, 2019.

#### **Prueba de Hipótesis Específico 5:**

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa entre la Supervisión y Seguimiento y la gestión administrativa de la empresa La Fronda Travel Magdalena del mar, 2019.

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa entre la supervisión y seguimiento y la gestión administrativa de la empresa La Fronda Travel Magdalena del mar, 2019.

#### **Tabla 27**

*Grado de correlación y nivel de significancia entre la dimensión 5:  
Supervisión y Seguimiento y la Variable 2: Gestión Administrativa.*

<b>Correlaciones</b>				
			Supervisión y Seguimiento	Gestión Administrativa
Rho de Spearman	Supervisión y Seguimiento	Coeficiente de correlación	1,000	,782*
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	14	14
	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	,451*	1,000
		Sig. (bilateral)	,105	.
		N	14	14

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

Fuente: Software SPSS Versión 25

### Contrastación

En vista de que nuestro nivel de significancia es de  $p=0,001$  inferior a 0,05. De tal manera que para el juicio de la validación hipotética definiremos así: aceptamos la hipótesis alterna  $H_1$  y rechazamos la hipótesis nula  $H_0$ , en caso de que suceda lo opuesto es decir que la significancia sea mayor 0,05 entonces rechazaremos la hipótesis alterna  $H_1$  y aceptaremos la hipótesis nula  $H_0$ .

**Conclusión:** En la tabla 27, el grado de correlación de la dimensión supervisión y seguimiento de la variable control interno entre la variable gestión administrativa, según Rho de Spearman es 0,782 y cuyo resultado pone en evidencia una correlación positiva alta, además el nivel de significancia es  $p = 0,001 > 0,05$ ; por consiguiente, se aceptó la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se aceptó la hipótesis alterna ( $H_1$ ), finalmente, se concluye que existe una relación significativa entre la supervisión y seguimiento y la gestión administrativa de la empresa La Fronda Travel de Magdalena del Mar, 2019.

## CAPITULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1 DISCUSION

Después de presentar y analizar los resultados descriptivos e inferenciales se procede a desarrollar la discusión con las investigaciones previas y teorías mencionadas en el capítulo II, referida al control interno y gestión administrativa, teniendo en cuenta las dimensiones, objetivos e hipótesis del trabajo de investigación.

#### **Limitaciones:**

- Esta investigación presento dificultades para la recolección de datos, debido a la coyuntura global que se vive por el Covid-19, sin embargo, hicimos todo lo posible para llevar a cabo el procedimiento mencionado.

#### **Interpretación comparativa:**

En referencia a la hipótesis general: Existe una relación significativa entre el control interno y la gestión administrativa de la empresa La Fronda Travel, Magdalena del mar, 2019. Se concluyó que se debe mejorar la gestión administrativa de la empresa La Fronda Travel de Magdalena del Mar, para asegurar un buen control interno, así poder cumplir con los objetivos propuestos de la organización, tener un buen seguimiento y supervisión de las actividades, contar con un ambiente de control, tener una adecuada información, comunicación, además, detectar a tiempo errores y realizar los ajustes necesarios para brindar el mejor servicio a los clientes; de acuerdo con los resultados obtenidos mediante el método baremos se evidencia que la variable control interno está en nivel de inicio con 0 sujetos, en nivel medio 21,4% (3 sujetos) y en el nivel alto, 78.6% (11 sujetos) además, la variable gestión administrativa está en un nivel de inicio con 0 sujetos, en nivel medio 14.3% (2

sujetos) y en el nivel alto 85.7% (12 sujetos). Además, cuenta con un Rho de 0,782 y un nivel de significancia de 0,001.

En ese sentido, hay concordancia con los resultados de Capia (2020) en Relación del control interno y la gestión administrativa según funcionarios y trabajadores del gobierno local de Zepita –Chucuito – Puno 2019, obtienen un resultado del coeficiente de correlación de Spearman  $Rho = 0.711$  y un p valor = 0 ,000 ( $p < 0.05$ ), mostrando que existe una relación directa positiva alta y significativa. Por otra parte, Jayo (2020) en su investigación Control Interno y gestión administrativa en la empresa Girtel Perú SAC, Puente Piedra, 2019, asevera que la correlación es positiva es muy fuerte entre las variables control interno y gestión administrativa con Rho de 0,817.

De acuerdo a lo anterior, se concluye que, el 78.6% de los encuestados afirman que, si se ha logrado el control interno, sin embargo, el 21.4% evidencian que se encuentra en un nivel medio o en proceso; así mismo, el 85.7% de los encuestados, consideran que han logrado un desarrollo en la gestión administrativa y el 14.3% manifiesta que aún está en procesos o desarrollo.

Asimismo, en relación con la hipótesis específica 1: Existe una relación significativa entre el ambiente de control y la gestión administrativa de la empresa La Fronda Travel Magdalena del mar, 2019. Se concluyó que, se debe mejorar la gestión administrativa de la empresa La Fronda Travel de Magdalena del Mar, para asegurar un buen control interno, así poder cumplir con los objetivos propuestos de la organización, tener un buen seguimiento y supervisión de las actividades, contar con un ambiente de control, tener una adecuada información, comunicación, además, detectar a tiempo errores y realizar los ajustes necesarios para brindar el mejor servicio a los clientes; de acuerdo con los resultados obtenidos mediante el método

baremos se evidencia que la dimensión ambiente de control de la variable control interno está en un nivel inicio 0 sujetos, en nivel medio con 0 sujetos y en el nivel alto con 100% (14 sujetos) además, la variable gestión administrativa está en un nivel de inicio con 0 sujetos, en nivel medio 14.3% (2 sujetos) y en el nivel alto 85.7% (12 sujetos). Además, cuenta con un Rho de 0,645 y un nivel de significancia de 0,013. En concordancia con estos resultados, Jayo (2020) afirmó que la variable ambiente de control y la gestión administrativa en la empresa Girtel Perú SAC SAC se correlacionan significativamente, por ende, la aplicación del entorno de control de la empresa debe dar a conocer al personal la visión y misión de la empresa, así también las metas y objetivos de la misma. Por otra parte, Capia (2020) en su trabajo de investigación, menciona que, si hay un buen ambiente de control interno mejor será el establecimiento de objetivos de la gestión administrativa del gobierno local de Zepita.

De acuerdo a lo anterior, se concluye que, el 100% de los encuestados afirman que, si se ha logrado un ambiente de control; así mismo, el 85.7% de los encuestados, consideran que han logrado un desarrollo en la gestión administrativa y el 14.3% manifiesta que aún está en procesos o desarrollo.

De igual manera, en la hipótesis específica 2: Existe una relación significativa entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa de la empresa La Fronda Travel Magdalena del mar, 2019. Se concluyó que, se debe realizar una mejora en la gestión administrativa a la empresa La Fronda Travel, para llevar a cabo una buena evaluación de riesgos, presentando informes de estimación, probabilidad de ocurrencia, establecer niveles de riesgos y contar con un plan de respuesta de hechos imprevistos; de acuerdo con los resultados obtenidos mediante el método baremos se evidencia que la dimensión evaluación de riesgos de la variable control

interno se encuentra en un nivel inicio con 0 sujetos, en nivel medio con 42.9% (6 sujetos) y nivel alto el 57.1% (8 sujetos) además, además, la variable gestión administrativa está en un nivel de inicio con 0 sujetos, en nivel medio 14.3% (2 sujetos) y en el nivel alto 85.7% (12 sujetos). Además, cuenta con un Rho de 0,661 y un nivel de significancia de 0,010.

En esta medida, Capia (2020) en discusión con los resultados, sostiene que la evaluación de riesgos y el nivel de cumplimiento de funciones de la gestión administrativa del gobierno local de Zepita - Chucuito - Puno 2019 el nivel de relación es significativo debido a que el Rho es 0,554 y el p valor = 0 ,000 ( $p < 0.05$ ), además, sostiene que si hay una buena evaluación de riesgos mejor será el nivel de cumplimiento de funciones de la gestión administrativa del gobierno local de Zepita.

De acuerdo a lo anterior, se concluye que, el 57.1% de los encuestados afirman que, si se ha logrado la evaluación de riesgo, sin embargo, el 42.9% evidencian que se encuentra en un nivel de proceso; así mismo; así mismo, el 85.7% de los encuestados, consideran que han logrado un desarrollo en la gestión administrativa y el 14.3% manifiesta que aún está en procesos o desarrollo.

Seguidamente, la hipótesis específica 3: Existe una relación significativa entre las actividades de control y la gestión administrativa de la empresa La Fronda Travel Magdalena del mar, 2019. Se concluyó, que se debe realizar una mejora en la gestión administrativa en la empresa La Fronda Travel, Magdalena del Mar para tener actividades de control en el control interno, esto implica realizar seguimiento de desempeño al personal, verificación de datos de actividades, contar con manual de procedimientos y evaluar si es viable los logros propuestos; de acuerdo con los resultados obtenidos mediante el método baremos se evidencia que la dimensión actividades de control de la variable control interno se encuentra en un nivel inicio

con 0 sujetos, nivel medio con 7.1% (1 sujetos) y en nivel alto el 92.9% (13 sujetos) además, la variable gestión administrativa está en un nivel de inicio con 0 sujetos, en nivel medio 14.3% (2 sujetos) y en el nivel alto 85.7% (12 sujetos). Además, cuenta con un Rho de 0,703 y un nivel de significancia de 0,005.

En ese sentido, Jayo (2020) concuerda que, las actividades de control se relacionan directa (Rho = 0,630) y significativamente ( $p=0.000$ ) con la gestión administrativa en la empresa Girtel Perú SAC, Puente Piedra, 2019, sin embargo, sus resultados son inferiores a lo mostrado en esta investigación. Por otra parte, Capia (2020) en sus tesis afirma que, si hay más actividades de control interno, mayor será el cumplimiento de actividades de la gestión administrativa del gobierno local de Zepita.

De acuerdo a lo anterior, se concluye que, el 92.9% de los encuestados afirman que, si se ha logrado las actividades de control, sin embargo, el 7.1% evidencian que se encuentra en un nivel de proceso; así mismo, el 85.7% de los encuestados, consideran que han logrado un desarrollo en la gestión administrativa y el 14.3% manifiesta que aún está en procesos o desarrollo.

También, la hipótesis específica 4: Existe una relación significativa entre la Información y Comunicación y la gestión administrativa de la empresa La Fronda Travel Magdalena del mar, 2019. Se concluyó, que se debe realizar una mejora en la gestión administrativa en la empresa La Fronda Travel, Magdalena del Mar para tener una buena información y comunicación en la entidad, es necesario contar con un buen sistema que nos ayude a tener información útil para la toma de decisiones; de acuerdo con los resultados obtenidos mediante el método baremos se evidencia que la dimensión información y comunicación de la variable control interno se encuentra en un nivel inicio con 0 sujetos, en nivel medio con 21.4% (3 sujetos) y en

nivel alto el 78.6% (11 sujetos) además, la variable gestión administrativa está en un nivel de inicio con 0 sujetos, en nivel medio 14.3% (2 sujetos) y en el nivel alto 85.7% (12 sujetos). Además, cuenta con un Rho de 0,519 y un nivel de significancia de 0,057.

En esta medida, Jayo (2020) presenta unos resultados de Rho de Spearman de 0.594 y un valor de  $p = 0.000$ , demostrando una correlación Moderada. También, afirma que el personal tiene predisposición al cambio, también, indica que existe un espacio para el almacenamiento de la información en físico y en digital. Por su parte, Capia (2020) en su tesis menciona que si hay buena información y comunicación mejor será la transmisión de datos, hechos, planes y avances para la toma de decisiones la gestión administrativa del gobierno local de Zepita.

De acuerdo a lo anterior, se concluye que, el 78.6% de los encuestados afirman que, si se ha logrado la información y comunicación, sin embargo, el 21.4% evidencian que se encuentra en un nivel de proceso; así mismo, el 85.7% de los encuestados, consideran que han logrado un desarrollo en la gestión administrativa y el 14.3% manifiesta que aún está en procesos o desarrollo.

Por último, la hipótesis específica 5: Existe una relación significativa entre la supervisión y seguimiento y la gestión administrativa de la empresa La Fronda Travel Magdalena del mar, 2019. Se concluyó, que se debe realizar una mejora a la gestión administrativa de la empresa La Fronda Travel, Magdalena del Mar para tener una buena supervisión y seguimiento del control interno de la entidad, así poder detectar deficiencias, realizar medidas correctivas, políticas de monitoreo de actividades y un compromiso de mejoramiento de actividades; de acuerdo con los resultados obtenidos mediante el método baremos se evidencia que la dimensión supervisión y seguimiento de la variable control interno se encuentra en un nivel

inicio con 0 sujetos, nivel medio con 21.4% (3 sujetos) y en nivel alto el 78.6% (11 sujetos) gestión administrativa un 14,3% (2 sujetos) se encuentra en un nivel medio y 85.7 (12 sujetos) están en un nivel alto. Además, cuenta con un Rho de 0,782 y un nivel de significancia de 0,001.

En ese sentido, Jayo (2020) demuestra en sus resultados que las variables supervisión y seguimiento y la gestión administrativa en la empresa Girtel Perú SAC, Puente Piedra, 2019 tienen una correlación significativa fuerte. Además, afirma que la predisposición del director y los miembros de la organización es notable para mejorar las condiciones de la organización.

De acuerdo a lo anterior, se concluye que, el 78.6% de los encuestados afirman que, si se ha logrado la supervisión y seguimiento, sin embargo, el 21.4% evidencian que se encuentra en un nivel de proceso; así mismo, el 85.7% de los encuestados, consideran que han logrado un desarrollo en la gestión administrativa y el 14.3% manifiesta que aún está en procesos o desarrollo.

### **Implicancias de los resultados:**

- **Prácticas, Teóricas o Metodológicas**

Para los autores Coopers y Lybrand (1997) el control interno es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y el resto del personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías: - Efectividad y eficiencia de las operaciones; -Confiabledad en la información financiera; - Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. En el caso de la gestión administrativa, el autor Chiavaneto (2006), define como la realización de acciones con el objeto de obtener ciertos resultados, de la manera más eficaz y económica posible.

De lo mencionado en el párrafo anterior, en esta investigación podemos comprobar que efectivamente el control interno es importante en los procesos de la gestión administrativa de la empresa La Fronda Travel de Magdalena del Mar en el año 2019, ya que se puede observar que la efectividad y eficiencia de estos procesos se debe a la existencia de una relación significativa con el Control Interno.

## 4.2 CONCLUSIONES

Según el objetivo general, la investigación eexplica la relación del control interno y la gestión administrativa de la empresa La Fronda Travel, Magdalena del Mar, 2019; por consiguiente, se demostró en los resultados que, en la opinión, de 78.6% de los encuestados de la empresa La Fronda Travel evidencian que si se ha logrado el control interno; así mismo, el 85.7% de los encuestados, consideran que han logrado un desarrollo en la gestión administrativa; además, el coeficiente de Rho de Spearman presentó un valor de correlación del 78.2% ( $r=0,782$ ), demostrándose la relación positiva alta y estadísticamente significativa; por tanto, se concluye que el control interno mide el ambiente de control, realiza un seguimiento y supervisión de las actividades, evalúa los riesgos, verifica que se cuente con una buena información y comunicación en la empresa La Fronda Travel, de esa manera se relaciona significativamente con la gestión administrativa priorizando la adecuada planeación, organización, dirección y control, para cumplir con los objetivos propuestos de la organización y brindar el mejor servicio a los clientes.; dicho esto, se debe realizar el control interno a la empresa La Fronda Travel Magdalena del Mar, para asegurar una mejor gestión administrativa.

Se determinó la relación del ambiente de control y la gestión administrativa de la empresa La Fronda Travel, Magdalena del Mar, 2019; por consiguiente, se

demonstró en los resultados que, en la opinión, el 100% de los encuestados de la empresa La Fronda Travel evidencian que, si se ha logrado un ambiente de control, el 85.7% de los encuestados, consideran que han logrado un desarrollo de la gestión administrativa, además, el coeficiente de Rho de Spearman mostró un valor de correlación del 64.5% ( $r=0,645$ ), con ello, se presenta una relación positiva alta y estadísticamente significativa. En conclusión, la gestión administrativa se relaciona con el ambiente de control, el cual está orientado en verificar que se esté cumpliendo con la redición de cuentas, exista un compromiso con las competencias profesionales, el personal se desempeñe con valores y que se realice una supervisión responsable en la empresa.

Se determinó la relación de la evaluación de riesgos y la gestión administrativa de la empresa La Fronda Travel, Magdalena del Mar, 2019; de tal modo, el 57.1% de los encuestados de la empresa La Fronda Travel evidencian que, si se ha logrado la evaluación de riesgo; así mismo, el 85.7% de los encuestados, consideran que han logrado un desarrollo de la gestión administrativa, y el coeficiente de Rho de Spearman mostró un valor de correlación del 66.1% ( $r=0,661$ ), evidenciándose una relación positiva moderada y estadísticamente significativa. Se concluye que el desarrollo de la gestión administrativa se relaciona significativamente en la evaluación de riesgos del control interno, por lo que, se debe realizar informes de estimación, probabilidad de ocurrencia, establecer niveles de riesgos y contar con un plan de respuesta de hechos imprevistos.

Se determinó la relación de las actividades de control y la gestión administrativa de la empresa La Fronda Travel, Magdalena del Mar, 2019; puesto que, se demostró en los resultados que el 92.9% de los encuestados de la empresa La Fronda Travel evidencian que, si se ha logrado las actividades de control así

mismo, el 85.7% de los encuestados, consideran que han logrado un desarrollo de la gestión administrativa, además, el coeficiente Rho de Spearman mostró un valor de correlación del 70.3% ( $r=0,703$ ), lo referido, afirma la relación positiva alta y estadísticamente significativa. Se concluye que existe una relación entre la gestión administrativa y el ambiente de control, lo que implica realizar un seguimiento de desempeño al personal, verificación de datos de actividades, contar con manual de procedimientos y evaluar si es viable los logros propuestos en la empresa.

Se determinó la relación de la información y comunicación y la gestión administrativa de la empresa La Fronda Travel, Magdalena del Mar, 2019; lo cual, se demostró en los resultados que el 78.6% de los encuestados de la empresa La Fronda Travel evidencian que, si se ha logrado la información y comunicación; así mismo, el 85.7% de los encuestados, consideran que han logrado un desarrollo de la gestión administrativa, además, el coeficiente de Rho de Spearman mostró un valor de correlación del 51.9% ( $r=0,519$ ), existiendo una relación positiva moderada y no tiene incidencia de manera significativa. Se concluye que existe una relación de la gestión administrativa en la información y comunicación del control interno, en ese sentido, es necesario contar con un buen sistema que nos ayude a tener información útil para la toma de decisiones de las empresas.

Se determinó la relación de la supervisión y seguimiento y gestión administrativa empresa La Fronda Travel, Magdalena del Mar, 2019; lo cual, se demostró en los resultados que el 78.6% de los encuestados de la empresa La Fronda Travel evidencian que, si se ha logrado la supervisión y seguimiento; así mismo, el 85.7% de los encuestados, consideran que han logrado un desarrollo de la gestión administrativa, además, el coeficiente de Rho de Spearman mostró un valor de correlación del 78.2% ( $r=0,782$ ), existiendo una relación positiva alta y no tiene

incidencia de manera significativa. Se concluye que existe una relación de la gestión administrativa en la supervisión y seguimiento del control interno, esto implica, poder detectar deficiencias, realizar medidas correctivas, políticas de monitoreo de actividades y un compromiso de mejoramiento de las funciones.

#### **4.3 RECOMENDACIONES**

Conclusión de la discusión (celeste, amarillo y verde) 13 y 15% y 22%

Para empezar, el objetivo general fue determinar la relación del control interno y la gestión administrativa de la empresa La Fronda Travel, Magdalena del Mar, 2019; los resultados alcanzados, según la opinión, el 21.4% de los encuestados de la empresa La Fronda Travel de Magdalena del Mar evidencian que la auditoría de desempeño se encuentra en un nivel medio, lo que se interpreta como no logrado; así mismo, el 14.3% de los encuestados consideran que la gestión administrativa se encuentra en un nivel medio, es decir, que no se logró su pleno crecimiento, todo esto, debido a las deficiencias en la planeación, organización, dirección y control; por esta razón, se recomienda a la empresa La Fronda Travel, buscar la forma de implementar un área de control interno y externo, de modo que se pueda llevar un correcto seguimiento de los procesos realizados en la organización.

Seguidamente, el objetivo específico 1, fue describir la relación del ambiente de control y la gestión administrativa de la empresa La Fronda Travel, Magdalena del Mar, 2019; según la opinión, no hay sujetos encuestados en la empresa La Fronda Travel que evidencien que se encuentran en un nivel inicio y medio; así mismo, el 14.3% de los encuestados, consideran que la gestión administrativa se encuentra en un nivel medio, dentro de este marco, no han logrado su pleno desarrollo, a pesar de cumplir con las normas y/o procesos establecidos por la organización, por ello, se

recomienda mejorar la planeación de la empresa respecto al estudio del trabajo y el establecimiento de procedimientos de desempeño laboral.

Mientras que, el objetivo específico 2, fue describir la relación de evaluación de riesgos y la gestión administrativa de la empresa La Fronda Travel, Magdalena del Mar, 2019; según la opinión, de 42.9% de los encuestados de la empresa La Fronda Travel evidencian que se encuentran en el nivel medio, por consiguiente, no han logrado la evaluación de riesgos; así mismo, el 14.3% de los encuestados, consideran que la gestión administrativa se encuentra en un nivel medio, dentro de este marco, no han logrado su pleno desarrollo; debido a la poca preparación que se tiene para afrontar un evento fortuito; por consiguiente, se recomienda a la empresa implementar un plan de respuesta de riesgos, indicando los niveles y la probabilidad de ocurrencia de estos.

Por consiguiente, el objetivo específico 3, fue describir la relación de las actividades de control y la gestión administrativa de la empresa La Fronda Travel, Magdalena del Mar, 2019; según la opinión, el 7.1% de los encuestados de la empresa estudiada, evidencian que se encuentran en un nivel medio, por consiguiente, no han logrado las actividades de control; así mismo, el 14.3% de los encuestados, consideran que la gestión administrativa se encuentra en un nivel medio, dentro de este marco, no han logrado su pleno desarrollo, debido a la falta de políticas y seguimientos de las actividades; por consiguiente, se recomienda realizar evaluaciones constantes del desempeño del personal, implementar un manual de procedimiento de actividades y evaluar si se está cumpliendo con las metas propuestas por la empresa.

Por otro lado, el objetivo específico 4, fue describir la relación de información y comunicación y la gestión administrativa de la empresa La Fronda

Travel, Magdalena del Mar, 2019; según la opinión, de 21.4% de los encuestados de la empresa, evidencian que se encuentran en un nivel medio, por consiguiente, no han logrado una buena información y comunicación; así mismo, el 14.3% de los encuestados, consideran que la gestión administrativa se encuentra en un nivel medio, dentro de este marco, este último proceso no ha logrado su pleno desarrollo, debido a los pocos procedimientos y políticas que tiene la empresa para difundir y recibir información; en consecuencia, sugerimos a la empresa establecer mecanismos eficientes de comunicación con los usuarios internos y externos, implementar una base de datos donde se puede revisar documentación útil para la toma de decisiones de la empresa.

Para terminar, el objetivo específico 5, fue describir la relación de supervisión y seguimiento y la gestión administrativa de la empresa La Fronda Travel, Magdalena del Mar, 2019; según la opinión, de 21.4% de los encuestados de la empresa, evidencian que se encuentran en un nivel medio, por consiguiente, no han logrado una buena información y comunicación; así mismo, el 14.3% de los encuestados, consideran que la gestión administrativa se encuentra en un nivel medio, dentro de este marco, este último proceso no ha logrado su pleno desarrollo, debido al bajo control previo de las actividades y falta de medidas correctivas; en consecuencia, sugerimos implementar un mecanismo de control y monitoreo del desempeño, realizar reportes de deficiencias, verificar en tiempo oportuno las actividades realizadas y los planes que se viene ejecutándose para realizar las medidas correctivas con el fin de lograr la mejora continua en la empresa La Fronda Travel.

## REFERENCIAS

- Ablan, N., & Méndez, Z. (2010). Los sistemas de control interno en los entes descentralizados estatales y municipales desde la perspectiva COSO. *Visión Gerencial*, (1), 5-17. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=465545883001>
- Albarracín, J. (2002). CIDES-UMSA, Posgrado en Ciencias del Desarrollo. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/Bolivia/cides-umsa/20120903104211/albarra.pdf>
- Almanza, R., Calderón, P. & Vargas, J. (2018). Teorías clásicas de las organizaciones y el Gung Ho. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 22(1), 1-18. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357959311001>
- Arias, J., & Villasís, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755023011>
- Arroyo, C. & Guzmán, A. (2019). El control interno, enfoque coso 2013, en la gestión administrativa de la empresa Cajamarca Bakery SAC periodo 2018. (Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte). Recuperado de <http://hdl.handle.net/11537/22010>
- Baca, L. (2017). Implementación del Control Interno y su Efecto en la Gestión Financiera de Las Agencias de Viajes en el distrito de Miraflores, Lima. (Tesis de Licenciatura, Universidad Autónoma del Perú). Recuperado de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/375>

Balla, I. & López, K. (2018). El Control Interno en la Gestión Administrativa de las Empresas del Ecuador. (Tesis de Titulación, Universidad Estatal de Milagro, Ecuador). Recuperado de <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/4022>

Cano, C. (2017). La Administración Y El Proceso Administrativo.

Capia, M. (2020). Relación del control interno y la gestión administrativa según funcionarios y trabajadores del gobierno local de Zepita – Chucuito – Puno 2019. (Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Unión). Recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500.12840/34>

Carmona, M. & Barrios, Y. (2007). Nuevo paradigma del control interno y su impacto en la gestión pública. *Economía y Desarrollo*, 141(1), 152-171. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425541595009>

Castañeda, L. (2014). Los sistemas de control interno en las Mipymes y su impacto en la efectividad empresarial. *En-Contexto Revista de Investigación en Administración, Contabilidad, Economía y Sociedad*, (2),129-146. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=551856273008>

Chiavenato, I. (2014). *Teoría General de la Administración*. 8va edición. México: Interamericana Editores S.A.

Contraloría General de la República del Perú. (2014). Marco Conceptual del Control Interno. Recuperado de [https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control\\_interno/documentos/Publicaciones/Marco\\_Conceptual\\_Control\\_Interno\\_CGR.pdf](https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf)

- Coopers & Lybrand. (1997). Los nuevos conceptos de control interno. (Informe COSO). Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=335uGf3nusoC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=335uGf3nusoC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Corral, Y. (2009). Validez y confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos. *Revista ciencias de la educación*, 19(33), pp. 228-247. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/302415291\\_Validez\\_y\\_confiabilidad\\_de\\_los\\_instrumentos\\_de\\_investigacion\\_para\\_la\\_recoleccion\\_de\\_datos](https://www.researchgate.net/publication/302415291_Validez_y_confiabilidad_de_los_instrumentos_de_investigacion_para_la_recoleccion_de_datos)
- Dulzaides, M. & Molina, A. (2004). Análisis documental y de información: dos componentes de un mismo proceso. *ACIMED*, 12(2), 1. Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352004000200011&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352004000200011&lng=es&tlng=es)
- Equipo editorial, Etecé. De: Argentina. Para: Concepto.de. (16 de julio de 2021). *Gestión administrativa*. Recuperado de <https://concepto.de/gestion-administrativa/>
- Estrada, A. (2017). Control interno y gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Ocongate, 2017. (Tesis de Maestría, Universidad Nacional De San Antonio Abad Del Cusco). Recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500.12918/4558>
- Fuentes, J. (2001). Planificación de centros bibliotecarios. *Revista general de información y documentación*, 11(1), 49-82. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=170099>

García, T. (2003). El Cuestionario Como Instrumento De Investigación/Evaluación.

Recuperado de

<http://www.buenastareas.com/ensayos/EvaluacionAprendizaje/272948.html>

Gómez, P. (24 de abril de 2018). Teorías de la administración y sus enfoques.

Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/teorias-de-la-administracion/>

Gonzabay D. & Torres M. (2017). Propuesta de mejora del control interno basado

en el modelo Coso en Ventascorp S.A. (Tesis de titulación, Universidad de

Guayaquil). Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/16840>

Gonzabay, D. & Torres, M. (2017). Propuesta de mejora del control interno basado

en el modelo Coso en Ventascorp S.A. (Tesis de Licenciatura, Universidad

de Guayaquil). Recuperado de

<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/16840>

Guzmán, K. & Vera, M. (2015). El control interno como parte de la gestión

administrativa y financiera de los centros de atención y cuidado diario. Caso:

Centro de atención y cuidado diario "El Pedregal" de Guayaquil. (Tesis de

Titulación, Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil, Ecuador).

Recuperado de <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/9947>

Guzman, K. & Vera, M. (2015). El control interno como parte de la gestión

administrativa y financiera de los centros de atención y cuidado diario. Caso:

Centro de atención y cuidado diario “El Pedregal” de Guayaquil. (Tesis de

grado, Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil). Recuperado de

<https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/9947>

Hernández, O. (2016).

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2006). Metodología de la Investigación. 4ta edición. México: Interamericana Editores S.A.

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación. 6ta edición. México: Interamericana Editores S.A.

Huapaya, J. (2017). El control interno en la gestión administrativa de las instituciones educativas privadas de educación básica regular en el distrito de Lince, 2016. (Tesis de Licenciatura, Universidad de San Martín de Porres). Recuperado de <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/3174>

Jayo, L. (2020). Control Interno y gestión administrativa en la empresa Girtel Perú SAC, Puente Piedra, 2019. (Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/42454>

López, P. & Fachelli, S. (2015). Metodología de la Investigación Social Cuantitativo. Recuperado de [http://ibdigital.uib.es/greenstone/collect/portal\\_social/import/masterMiso/10987/miso10987\\_005.pdf](http://ibdigital.uib.es/greenstone/collect/portal_social/import/masterMiso/10987/miso10987_005.pdf)

Lozano A., González A. & Sapuy W. (2019). Análisis de la implementación del sistema de control interno en materia administrativa. Estudio de caso. (Tesis de Pregrado, Universidad Cooperativa de Colombia, Ibagué). Recuperado de <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/16152>

Lozano, T., Gonzales, A. & Sapuy, W. (2019). Análisis de la Implementación del Sistema de Control Interno en Materia Administrativa. Estudio De Caso. (Tesis de Licenciatura, Universidad Cooperativa de Colombia). Recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500.12494/16152>

- Manrique, A. (2016). Gestión y diseño: Convergencia disciplinar. Revista Pensamiento & Gestión (40), 129-158. doi: <https://doi.org/10.14482/pege.40.8808>
- Mantilla, S. (2005). Control interno informe (COSO). 4ta edición: ECOE EDICIONES.
- Marconi, G. (2018). Teorías y escuelas de la administración: diversos enfoques. (Tesis de licenciatura, Universidad Abierta Interamericana).
- Marconi, G. (2018). Teorías y escuelas de la administración: diversos enfoques. (Tesis de Licenciatura, Universidad Abierta Interamericana, Argentina). Recuperado de <https://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC129738.pdf>
- Martin, J. (29 de octubre de 2019). Los Principios De Fayol Y Las Funciones Básicas De La Empresa. [Entrada de blog]. Recuperado de <https://www.cerem.pe/blog/los-principios-de-fayol-y-las-funciones-basicas-de-la-empresa>
- Martín, V. & Mancilla, M. (2010). Control en la administración para una información financiera confiable. Contabilidad y Negocios, 5(9),68-75. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281621753005>
- Medina, A. & Avila, A. (2002). Evolución de la Teoría Administrativa Una Visión Desde La Psicología Organizacional. Revista cubana de psicología, (19), 262-272. Recuperado de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rcp/v19n3/12.pdf>
- Montilla, O. & Herrera, L. (2006). El Deber Ser De La Auditoría. Estudios Gerenciales, 22(98), 83-110. Recuperado de

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-59232006000100004](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232006000100004)

Mora, X. (2017). El Control Interno y su incidencia en la Gestión Administrativa en la Empresa COMPULASER durante el periodo 2016. (Tesis de licenciatura, Universidad Estatal del Sur de Manabí). Recuperado de <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/1233>

Mora, X. (2017). El Control Interno y su incidencia en la Gestión Administrativa en la Empresa COMPULASER durante el periodo 2016. (Tesis de Titulación, Universidad Estatal Del Sur De Manabí, Ecuador). Recuperado de <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/1233>

Moreno, B., Muñoz, M., Cuellar, J., Domancic, S., & Villanueva, J. (2018). Revisiones Sistemáticas: definición y nociones básicas. *Revista clínica de periodoncia, implantología y rehabilitación oral*, 11(3), 184-186. doi: 10.4067/S0719-01072018000300184

Moreno, E. (2017). La falta de implementación de Control Interno en el departamento de Cobranzas y su influencia en la rentabilidad de La Empresa Alisercon S.A.C. en el 2015. (Tesis de Licenciatura, Universidad Privada del Norte). Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13565/Moreno%20Montoya%2C%20Erika.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Quero, M. (2010). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. *Telos*, 12(2), 248-252. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99315569010>

Quinaluisa, N., Ponce, V., Muñoz, S., Ortega, X. & Pérez, J. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. Cofin Habana, 12(1), 268-283. Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2073-60612018000100018&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018&lng=es&tlng=es).

Quintero, W., Peñaranda, M. & Rodríguez, M., (2020). Naturaleza de las organizaciones y sus costos de transacción: Análisis de la teoría de agencia, teoría de la organización y teoría de la firma. Revista espacios, 41(31), 90-101. Recuperado de <http://www.revistaespacios.com/a20v41n31/20413108.html>

Restrepo, L. & González, J. (2007). De Pearson a Spearman. Revista Colombiana de Ciencias Pecuarias, 20(2),183-192. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=295023034010>

Robbins, S., DeCenzo, D. & Coulter, M. (2013). Fundamentos de administración. 8va edición. México. Pearson Educación

Robledo, C. (2006). Técnicas y Proceso de Investigación Científica.

Rodríguez, M. (2010). Métodos de Investigación. 1ra edición. México: Universidad Autónoma de Sinaloa

Romero, M. (2016). Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. Revista Enfermería del Trabajo, 6(3), p. 114. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5633043>

Ruiz, L. (s.f.). La teoría de la burocracia de Weber: sus ideas y características.

Recuperado de <https://psicologiaymente.com/organizaciones/teoria-de-burocracia-weber>

Serrano, P. (2017). El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón

Machala. (Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Machala).

Recuperado de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/11787>

Soler, S. (2008). Coeficientes de confiabilidad de instrumentos escritos en el marco de la teoría clásica de los tests. *Educación Médica Superior*, 22(2)

Recuperado de

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-)

[21412008000200006&lng=es&tlng=es.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412008000200006&lng=es&tlng=es)

Vargas, Z. (2009). La Investigación Aplicada: Una Forma De Conocer Las Realidades Con Evidencia Científica. *Revista Educación*, 33 (1),155-165.

Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44015082010>

Vasques, E. & De Freitas, J. (2015). O reflexo do controle interno e do COSO para a auditoria e a governança corporativa a partir de uma pesquisa exploratória.

*Revista Científica Hermes*, (14), 156-175. Recuperado de

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=477647161009>

Villardefrancos, M. & Rivera, Z. (2006). La auditoría como proceso de control: concepto y tipología. *Ciencias de la Información*, 37(2-3),53-59. Recuperado

de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181418190004>

## ANEXOS

### ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TITULO: “CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA  
EMPRESA LA FRONDA TRAVEL, MAGDALENA DEL MAR, 2019”**

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES		
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1	Control Interno	
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
¿Como se relaciona el control interno y la gestión administrativa de la empresa La Fronda Travel Magdalena del mar, 2019?	Explicar la relación del control interno y la gestión administrativa de la empresa La Fronda Travel, Magdalena del Mar, 2019.	Existe una relación significativa entre el control interno y la gestión administrativa de la empresa La Fronda Travel, Magdalena del mar, 2019		Actuar con valores éticos	<b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b>  La investigación es de tipo aplicada, de nivel descriptivo, transversal, no experimental, correlacional y de enfoque cuantitativo.  <b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b> Análisis Documental Encuesta
¿Cómo se relaciona el ambiente de control y la gestión administrativa de la empresa La Fronda Travel Magdalena del mar, 2019?	Describir la relación el ambiente de control y la gestión administrativa de la empresa La Fronda Travel Magdalena del mar, 2019	Existe una relación significativa entre el ambiente de control y la gestión administrativa de la empresa La Fronda Travel Magdalena del mar, 2019	D1. Ambiente de control	Responsabilidad de supervisión Compromiso con las competencias profesionales Cumplimiento de la rendición de cuentas	
			D2. Evaluación de Riesgos.	Estimación del riesgo Probabilidad de ocurrencia Nivel de riesgo Respuesta al riesgo	
			D3. Actividades de Control	Procedimientos de aprobación de actividades Verificación de data Evaluación de desempeño Evaluación costo- Beneficio	
¿Cómo se relaciona la evaluación de riesgos y la gestión administrativa de la empresa La Fronda Travel Magdalena del mar, 2019?	Describir la relación la evaluación de riesgos y la gestión administrativa de la empresa La Fronda Travel Magdalena del mar, 2019	Existe una relación significativa entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa de la empresa La Fronda Travel Magdalena del mar, 2019	D4. Información y Comunicación.	Sistema de información. Calidad de la información. Comunicación interna. Comunicación externa.	

				D5. Supervisión y Seguimiento.	Políticas de monitoreo de actividades. Reporte de deficiencias de control Seguimiento de medidas correctivas Compromiso de mejoramiento de actividades.
¿Cómo se relaciona las actividades de control y la gestión administrativa de la empresa La Fronda Travel Magdalena del mar, 2019?	Describir la relación de las actividades de control y la gestión administrativa de la empresa La Fronda Travel Magdalena del mar, 2019.	Existe una relación significativa entre las actividades de control y la gestión administrativa de la empresa La Fronda Travel Magdalena del mar, 2019.	<b>Variable 2: Gestión Administrativa</b>		
			D1. Planeación	Proponer objetivos claros. Estudio del ambiente del trabajo. Delegar funciones. Implementación de Plan Integral de logros. Establecimiento de procedimientos de desempeño. Elaboración de Sistemas de Alertas.	
			D2. Organización	División del trabajo. Funciones de trabajo por cada puesto laboral. Manejabilidad de las unidades operativas. Selección de personal apto. Control de actividades ejecutadas.	
¿Cómo se relaciona el información y comunicación y la gestión administrativa de la empresa La Fronda Travel Magdalena del mar, 2019?	Describir la relación del información y comunicación y la gestión administrativa de la empresa La Fronda Travel Magdalena del mar, 2019.	Existe una relación significativa entre el información y comunicación y la gestión administrativa de la empresa La Fronda Travel Magdalena del mar, 2019.		D3. Dirección	Incentivo del alcance del objetivo. Comunicación transparente. Potencialización de las capacidades del colaborador. Incentivo al cumplimiento de objetivos. Evaluación constante del
¿Cómo se relaciona el supervisión y seguimiento y la gestión administrativa de la	Describir la relación del supervisión y seguimiento y la gestión	Existe una relación significativa entre el supervisión y seguimiento y la gestión			

<p>empresa La Fronda Travel Magdalena del mar, 2019?</p>	<p>administrativa de la empresa La Fronda Travel Magdalena del mar, 2019.</p>	<p>administrativa de la empresa La Fronda Travel Magdalena del mar, 2019.</p>	<p>D4. Control</p>	<p>proceso de ejecución. Comparación de los resultados con los planes generales. Evaluación del desempeño del servicio. Exposición de las mediciones utilizadas. Sugerencias al personal responsable.</p>	
--	---	---	--------------------	---	--

## ANEXO 02: CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA LA FRONDA TRAVEL, MAGDALENA DEL MAR, 2019

Variable: Control Interno		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
Nº	DIMENSIONES / ítems	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN 1- V1: Ambiente de control</b>							
	Indicador: Actuar con valores éticos							
1	El personal actúa con valores éticos en el desempeño de su función.	X		X		X		
	Indicador: Responsabilidad de supervisión							
2	Se realiza el seguimiento responsable de supervisión de los procesos de la entidad.	X		X		X		
	Indicador: Compromiso con las competencias profesionales							
3	La empresa está comprometida con las competencias profesionales de los colaboradores.	X		X		X		
	Indicador: Cumplimiento de la rendición de cuentas							
4	Los colaboradores cumplen con la rendición de cuentas a tiempo.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2-V1: Evaluación de Riesgos</b>							
	Indicador: Estimación del riesgo							
5	Se presenta el informe de estimación de riesgos oportunamente.	X		X		X		
	Indicador: Probabilidad de ocurrencia							
6	Los responsables presentan el informe de probabilidad de ocurrencia oportunamente.	X		X		X		
	Indicador: Nivel de riesgo							
7	Se establece un nivel de riesgo en la ejecución de las operaciones.	X		X		X		
	Indicador: Respuesta al riesgo							
8	La empresa cuenta con un plan de respuesta al riesgo.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3-V1: Actividades de Control</b>							

	Indicador: Procedimientos de aprobación de actividades						
9	Existe un manual de procedimientos de aprobación de actividades.	X		X		X	

	Indicador: Verificación de data						
10	Se realiza la verificación de los datos de las actividades y procesos.	X		X		X	
	Indicador: Evaluación de desempeño						
11	Se realizan evaluaciones periódicas de desempeño del personal.	X		X		X	
	Indicador: Evaluación costo- Beneficio						
12	Se evalúa si es viable la relación de los logros con las metas.	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 4-V1: Información y Comunicación.</b>						
	Indicador: Sistema de información						
13	Se cuenta con sistema de información de última generación.	X		X		X	
	Indicador: Calidad de la información						
14	La información de la entidad es útil para la toma de decisiones.	X		X		X	
	Indicador: Comunicación interna						
15	Se difunde adecuadamente la información dentro de la entidad.	X		X		X	
	Indicador: Comunicación externa						
16	Se recibe adecuadamente la información externa.	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 5-V1: Supervisión y Seguimiento.</b>						
	Indicador: Políticas de monitoreo de actividades						
17	Las políticas de monitoreo de actividades se actualizan periódicamente.	X		X		X	
	Indicador: Reporte de deficiencias de control						
18	Se realiza de forma constante reportes deficienciasde control.	X		X		X	
	Indicador: Seguimiento de medidas correctivas						
19	Se realiza un constante seguimiento de medidascorrectivas frente a una situación anormal.	X		X		X	
	Indicador: Compromiso de mejoramiento de actividades						
20	Existe un compromiso con el mejoramiento de lasactividades de control.	X		X		X	
<b>Variable: Gestión Administrativa</b>							
	<b>DIMENSIÓN 1-V2: Planeación</b>						
	Indicador: Proponer objetivos claros						

21	Se proponen objetivos claros para el crecimiento empresarial.	X	X	X		
	Indicador: Estudio del ambiente del trabajo					
22	La empresa realiza un estudio del ambiente del trabajo.	X	X	X		
	Indicador: Delegar funciones					
23	Se delegan funciones administrativas para el logro de objetivos.	X	X	X		
	Indicador: Implementación de Plan Integral de logros					
24	Se gestiona permanentemente un Plan Integral de logros.	X	X	X		
	Indicador: Establecimiento de procedimientos de desempeño					
25	Se establecen procedimientos de desempeño laboral.	X	X	X		
	Indicador: Elaboración de Sistemas de Alertas					
26	Se anticipa a los colaboradores las acciones ante problemas futuros.	X	X	X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Organización</b>					
	Indicador: División del trabajo					
27	Se realiza una adecuada distribución del trabajo considerando el tipo de puesto.	X	X	X		
	Indicador: Funciones de trabajo por cada puesto laboral					
28	Las tareas que se ejercen en cada puesto de trabajo permiten lograr el objetivo general.	X	X	X		
	Indicador: Manejabilidad de las unidades operativas					
29	Se tiene la capacidad de crear y mantener la semejanza de las unidades operativas.	X	X	X		
	Indicador: Selección de personal apto					
30	La empresa cuenta con un proceso de selección de personal apto.	X	X	X		
	Indicador: Control de actividades ejecutadas					
31	Se realizan actividades para establecer ajustes y reducir errores.	X	X	X		
	<b>DIMENSIÓN 3-V2: Dirección</b>					
	Indicador: Incentivo del alcance del objetivo					
32	Las iniciativas de la dirección permiten el logro de las metas.	X	X	X		
	Indicador: Comunicación transparente					

33	La empresa dialoga frontalmente con los colaboradores.	X		X		X	
	Indicador: Potencialización de las capacidades del colaborador						
34	Los colaboradores desarrollan sus capacidades y competencias.	X		X		X	
	Indicador: Incentivo al cumplimiento de objetivos						
35	La empresa cuenta con un incentivo al cumplimiento de objetivos.	X		X		X	
	Indicador: Evaluación constante del proceso de ejecución						
36	Se evalúa constantemente del proceso de ejecución.	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 4-V2: Control.</b>						
	Indicador: Comparación de los resultados con los planes generales						
37	La empresa realiza una comparación de los resultados con los planes generales.	X		X		X	
	Indicador: Evaluación del desempeño del servicio						
38	La empresa realiza una evaluación del desempeño del servicio.	X		X		X	
	Indicador: Exposición de las mediciones utilizadas						
39	La empresa permite la exposición de las mediciones utilizadas.	X		X		X	
	Indicador: Sugerencias al personal responsable						
40	Se realizan sugerencias de mejora al personal responsable.	X		X		X	

**Observaciones:** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X]    Aplicable después de corregir []**

**No aplicable []**

**Apellidos y nombres del juez validador: RODRIGUEZ REYNOSO MARIA**

**BETSABE DNI: 07184463**

**Especialidad del validador.    CONTADOR**

**<sup>1</sup>Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**<sup>2</sup>Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**<sup>3</sup>Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, esconciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la CONTROL  
INTERNO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA LA FRONDA  
TRAVEL, MAGDALENA DEL MAR, 2019**

Variable: Control Interno		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>2</sup>		Sugerencias
Nº	DIMENSIONES / Items	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN 1-V1: Ambiente de control</b>							
	Indicador: Actuar con valores éticos							
1	El personal actúa con valores éticos en el desempeño de su función.	X		X		X		
	Indicador: Responsabilidad de supervisión							
2	Se realiza el seguimiento responsable de supervisión de los procesos de la entidad.	X		X		X		
	Indicador: Compromiso con las competencias profesionales							
3	La empresa está comprometida con las competencias profesionales de los colaboradores.	X		X		X		
	Indicador: Cumplimiento de la rendición de cuentas							
4	Los colaboradores cumplen con la rendición de cuentas a tiempo.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2-V1: Evaluación de Riesgos</b>							
	Indicador: Estimación del riesgo							
5	Se presenta el informe de estimación de riesgos oportunamente.	X		X		X		
	Indicador: Probabilidad de ocurrencia							
6	Los responsables presentan el informe de probabilidad de ocurrencia oportunamente.	X		X		X		
	Indicador: Nivel de riesgo							
7	Se establece un nivel de riesgo en la ejecución de las operaciones.	X		X		X		
	Indicador: Respuesta al riesgo							
8	La empresa cuenta con un plan de respuesta al riesgo.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3-V1: Actividades de Control</b>							
	Indicador: Procedimientos de aprobación de actividades							

	Indicador: Verificación de data						
10	Se realiza la verificación de los datos de las actividades y procesos.	X		X		X	
	Indicador: Evaluación de desempeño						
11	Se realizan evaluaciones periódicas de desempeño del personal.	X		X		X	
	Indicador: Evaluación costo- Beneficio						
12	Se evalúa si es viable la relación de los logros con las metas.	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 4-VI: Información y Comunicación.</b>						
	Indicador: Sistema de información						
13	Se cuenta con sistema de información de última generación.	X		X		X	
	Indicador: Calidad de la información						
14	La información de la entidad es útil para la toma de decisiones.	X		X		X	
	Indicador: Comunicación interna						
15	Se difunde adecuadamente la información dentro de la entidad.	X		X		X	
	Indicador: Comunicación externa						
16	Se recibe adecuadamente la información externa.	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 5-VI:Supervisión y Seguimiento.</b>						
	Indicador: Políticas de monitoreo de actividades						
17	Las políticas de monitoreo de actividades se actualizan periódicamente.	X		X		X	
	Indicador: Reporte de deficiencias de control						
18	Se realiza de forma constante reportes deficiencias de control.	X		X		X	
	Indicador: Seguimiento de medidas correctivas						
19	Se realiza un constante seguimiento de medidas correctivas frente a una situación anormal.	X		X		X	
	Indicador: Compromiso de mejoramiento de actividades						
20	Existe un compromiso con el mejoramiento de las actividades de control.	X		X		X	
	<b>Variable: Gestión Administrativa</b>						
	<b>DIMENSIÓN 1-V2: Planeación</b>						
	Indicador: Proponer objetivos claros						

21	Se proponen objetivos claros para el crecimiento empresarial.	X		X		X	
	Indicador: Estudio del ambiente del trabajo						
22	La empresa realiza un estudio del ambiente del trabajo.	X		X		X	
	Indicador: Delegar funciones						
23	Se delegan funciones administrativas para el logro de objetivos.	X		X		X	
	Indicador: Implementación de Plan Integral de logros						
24	Se gestiona permanentemente un Plan Integral de logros.	X		X		X	
	Indicador: Establecimiento de procedimientos de desempeño						
25	Se establecen procedimientos de desempeño laboral.	X		X		X	
	Indicador: Elaboración de Sistemas de Alertas						
26	Se anticipa a los colaboradores las acciones ante problemas futuros.	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 2: Organización</b>						
	Indicador: División del trabajo						
27	Se realiza una adecuada distribución del trabajo considerando el tipo de puesto.	X		X		X	
	Indicador: Funciones de trabajo por cada puesto laboral						
28	Las tareas que se ejercen en cada puesto de trabajo permiten lograr el objetivo general.	X		X		X	
	Indicador: Manejabilidad de las unidades operativas						
29	Se tiene la capacidad de crear y mantener la semejanza de las unidades operativas.	X		X		X	
	Indicador: Selección de personal apto						
30	La empresa cuenta con un proceso de selección de personal apto.	X		X		X	
	Indicador: Control de actividades ejecutadas						
31	Se realizan actividades para establecer ajustes y reducir errores.	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 3-V2: Dirección</b>						
	Indicador: Incentivo del alcance del objetivo						
32	Las iniciativas de la dirección permiten el logro de las metas.	X		X		X	
	Indicador: Comunicación transparente						

	colaborador						
34	Los colaboradores desarrollan sus capacidades y competencias.	X		X		X	
	Indicador: Incentivo al cumplimiento de objetivos						
35	La empresa cuenta con un incentivo al cumplimiento de objetivos.	X		X		X	
	Indicador: Evaluación constante del proceso de ejecución						
36	Se evalúa constantemente del proceso de ejecución.	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 4-V2: Control.</b>						
	Indicador: Comparación de los resultados con los planes generales						
37	La empresa realiza una comparación de los resultados con los planes generales.	X		X		X	
	Indicador: Evaluación del desempeño del servicio						
38	La empresa realiza una evaluación del desempeño del servicio.	X		X		X	
	Indicador: Exposición de las mediciones utilizadas						
39	La empresa permite la exposición de las mediciones utilizadas.	X		X		X	
	Indicador: Sugerencias al personal responsable						
40	Se realizan sugerencias de mejora al personal responsable.	X		X		X	

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador: **FRIAS GUEVARA ROBERTH**

DNI: **08312356**

Especialidad del validador. **CPC. Dr. en Admistración**

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**04 de noviembre del 2021**



\_\_\_\_\_  
**Firma del Experto Informante.**

**Especialidad**

### ANEXO 3: CUESTINARIO DE LA ENCUESTA

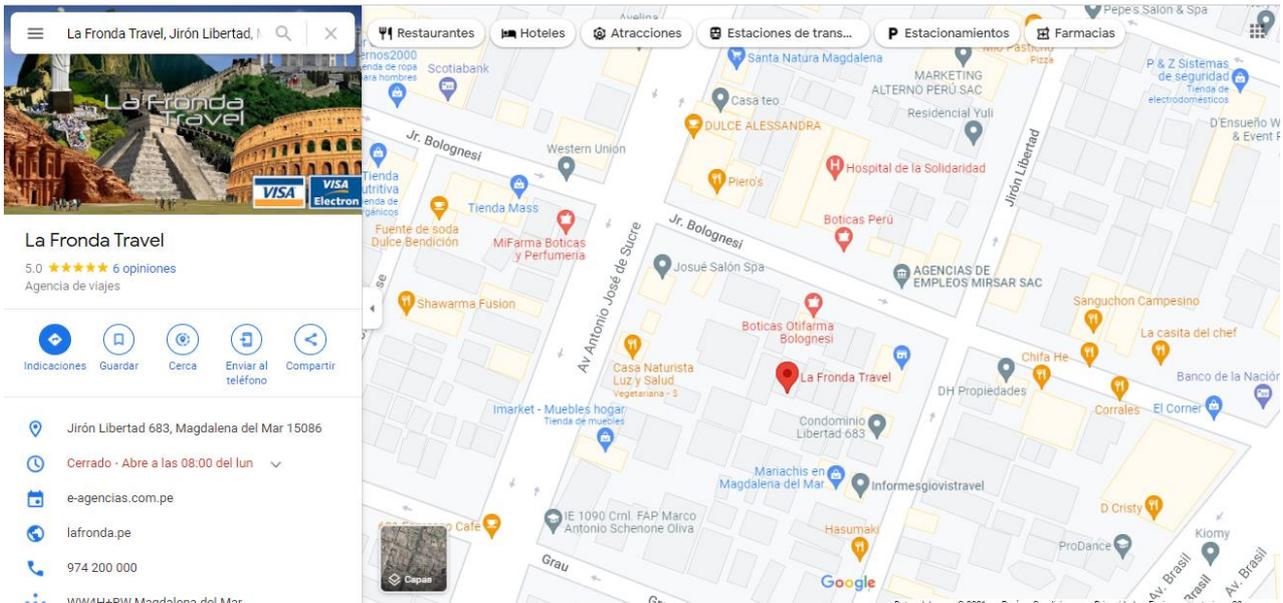
INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará preguntas CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA LA FRONDA TRAVEL, MAGDALENA DEL MAR, 2019. Lea cada una con mucha atención; luego, marque la respuesta que mejor lo describa con una X según corresponda. Recuerde, no hay respuestas buenas, ni malas. Conteste todas las preguntas con la verdad OPCIONES DE RESPUESTA

- 5= Muy de acuerdo.  
4= De acuerdo.  
3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo.  
2= En desacuerdo.  
1= Muy en desacuerdo.

N° ítem	ítems	1	2	3	4	5
1	El personal actúa con valores éticos en el desempeño de sus funciones.					
2	Se realiza el seguimiento responsable de supervisión de los procesos de la entidad.					
3	La empresa está comprometida con las competencias profesionales de sus colaboradores.					
4	Los colaboradores cumplen con la rendición de cuentas a tiempo.					
5	Se presenta el informe de estimación de riesgos oportunamente.					
6	Los responsables presentan el informe de probabilidad de ocurrencia oportunamente.					
7	Se establece un nivel de riesgo en la ejecución de las operaciones.					
8	La empresa cuenta con un plan de respuesta al riesgo.					
9	Existe un manual de procedimientos de aprobación de actividades.					
10	Se realiza la verificación de los datos de las actividades y procesos.					
11	Se realizan evaluaciones periódicas de desempeño del personal.					
12	Se evalúa si es viable la relación de los logros con las metas.					
13	Se cuenta con sistema de información de última generación.					
14	La información de la entidad es útil para la toma de decisiones.					
15	Se difunde adecuadamente la información dentro de la entidad.					
16	Se recibe adecuadamente la información externa.					
17	Las políticas de monitoreo de actividades se actualizan periódicamente.					
18	Se realiza de forma constante reportes deficiencias de control.					
19	Se realiza un constante seguimiento de medidas correctivas frente a una situación anormal.					
20	Existe un compromiso con el mejoramiento de las actividades de control.					
21	Se proponen objetivos claros para el crecimiento empresarial.					
22	La empresa realiza un estudio del ambiente del trabajo.					

23	Se delegan funciones administrativas para el logro de objetivos.					
24	Se gestiona permanentemente un Plan Integral de logros.					
25	Se establecen procedimientos de desempeño laboral.					
26	Se anticipa a los colaboradores las acciones ante problemas futuros.					
27	Se realiza una adecuada distribución del trabajo considerando el tipo de puesto.					
28	Las tareas que se ejercen en cada puesto de trabajo permiten lograr el objetivo general.					
29	Se tiene la capacidad de crear y mantener la semejanza de las unidades operativas.					
30	La empresa cuenta con un proceso de selección de personal apto.					
31	Se realizan actividades para establecer ajustes y reducir errores.					
32	Las iniciativas de la dirección permiten el logro de las metas.					
33	La empresa dialoga frontalmente con los colaboradores.					
34	Los colaboradores desarrollan sus capacidades y competencias.					
35	La empresa cuenta con un incentivo al cumplimiento de objetivos.					
36	Se evalúa constantemente el proceso de ejecución.					
37	La empresa realiza una comparación de los resultados con los planes generales.					
38	La empresa realiza una evaluación del desempeño del servicio.					
39	La empresa permite la exposición de las mediciones utilizadas.					
40	Se realizan sugerencias de mejora al personal responsable.					

## ANEXO 04: PLANO DE UBICACIÓN DE LA EMPRESA



## ANEXO 04: PÁGINA WEB

