

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**Control interno y gestión administrativa de la Empresa DEXSERV**  
**Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, 2025**  
**Tesis para obtener el título profesional de Contador Público**

**AUTOR:**

**Dextre Pajuelo, Sandro Paúl**  
Código ORCID: 0009-0002-0558-8758

**ASESOR:**

**Mg. Vigo Bardales, Luis Alberto**  
Código ORCID: 0000-0002-4328-853X

**CHIMBOTE – PERU**

**2025**

## Índice general

Índice general .....	ii
Índice de tablas.....	iii
Índice de figuras .....	iv
Título:.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
1. INTRODUCCIÓN .....	1
2. METODOLOGÍA .....	33
3. RESULTADOS .....	35
4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN .....	52
5. CONCLUSIONES .....	55
6. RECOMENDACIONES.....	57
Agradecimiento.....	60
Referencias bibliográficas .....	61
<b>I.- Información General:.....</b>	<b>21</b>
<b>“CONTROL INTERNO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA DEXSERV SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIM., HUARAZ, 2025” .....</b>	<b>21</b>
<b>II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa).....</b>	<b>21</b>
<b>I.- Información General:.....</b>	<b>22</b>
<b>“CONTROL INTERNO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA DEXSERV SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIM., HUARAZ, 2025” .....</b>	<b>22</b>
<b>II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa).....</b>	<b>22</b>
<b>I.- Información General:.....</b>	<b>22</b>
<b>“CONTROL INTERNO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA DEXSERV SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIM., HUARAZ, 2025” .....</b>	<b>22</b>
<b>II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa).....</b>	<b>22</b>

## Índice de tablas

<i>Tabla 1 Pruebas de Normalidad Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk</i> .....	46
<i>Tabla 2 Correlación entre el control interno y gestión administrativa de los colaboradores de la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, 2025</i> .....	47
<i>Tabla 3 Correlación entre el control interno y gestión administrativa de los colaboradores de la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, 2025, en su dimension Planeación</i> .....	48
<i>Tabla 4 Correlación entre el control interno y gestión administrativa de los colaboradores de la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, 2025, en su dimension Organización</i> .....	49
<i>Tabla 5 Correlación entre el control interno y gestión administrativa de los colaboradores de la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, 2025, en su dimension Direccion</i> .....	50
<i>Tabla 6 Correlación entre el control interno y gestión administrativa de los colaboradores de la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, 2025, en su dimension Control</i> .....	51

## Índice de figuras

<i>Figura 1 Nivel de la variable Control Interno.....</i>	<i>35</i>
<i>Figura 2 Nivel de la dimension Ambiente de control .....</i>	<i>36</i>
<i>Figura 3 Nivel de la dimension Evaluación de riesgos .....</i>	<i>37</i>
<i>Figura 4 Nivel de la dimension Actividades de control.....</i>	<i>38</i>
<i>Figura 5 Nivel de la dimension Información y Comunicación.....</i>	<i>39</i>
<i>Figura 6 Nivel de la dimension Supervisión.....</i>	<i>40</i>
<i>Figura 7 Nivel de la variable Gestión Administrativa .....</i>	<i>41</i>
<i>Figura 8 Nivel de la dimension Planeación .....</i>	<i>42</i>
<i>Figura 9 Nivel de la dimension Organización.....</i>	<i>43</i>
<i>Figura 10 Nivel de la dimension Direccion.....</i>	<i>44</i>
<i>Figura 11 Nivel de la dimension Control .....</i>	<i>45</i>

**Palabras clave:** Control Interno, Gestión Administrativa

**Keywords:** Internal Control, Administrative Management

**Línea de investigación.**

Línea de Investigación	Contabilidad
Área	Ciencias Sociales
Subárea	Economía y Negocios
Disciplina	Economía

# CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

## HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "**CONTROL INTERNO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA DEXSERV SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIM., HUARAZ, 2025.**" del (a) estudiante: **DEXTRE PAJUELO SANDRO PAUL**, identificado(a) con Código N° **2006020155**, se ha verificado un porcentaje de similitud del **29%**, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 03 de junio de 2025

UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN



Dr. JAVIER MARTÍNEZ CARRIÓN  
VICERRECTOR



**NOTA:** Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

**Título:**

**Control interno y gestión administrativa de la empresa  
DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, 2025.**

**TITLE**

**Internal control and administrative management of the company  
DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, 2025.**

## Resumen

La investigación se realizó con el propósito de determinar la relación del control interno con la gestión administrativa de la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, 2025. La metodología utilizada fue de tipo básica, de nivel descriptivo y correlacional, con diseño no experimental y corte transversal; la población estuvo conformada por los 28 trabajadores activos de la organización, mientras que la muestra estuvo conformada por la población en su integridad; se usó la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento de recolección de datos. Los instrumentos fueron sometidos a pruebas de confiabilidad con el Alpha de Cronbach, alcanzando un valor de 0,9830 para la variable control interno y 0,9874 para la variable gestión administrativa.

Los resultados de la investigación lograron demostrar la existencia de una relación significativa entre el control interno y la gestión administrativa de la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, 2025, con un  $Rho=0,881$ , indicando una correlación positiva alta; es decir, a medida que mejora el nivel de control interno, se logrará una mejor gestión administrativa.

## **Abstract**

This research was conducted to determine the relationship between internal control and administrative management at DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, 2025. The methodology used was basic, correlational, and non-experimental. The sample consisted of 28 active employees of the organization, while the entire population consisted of the sample. Surveys and questionnaires were used as data collection instruments. The instruments underwent reliability testing using Cronbach's alpha, yielding a value of 0.9830 for the internal control variable and 0.9874 for the administrative management variable.

The research results demonstrated a significant relationship between internal control and administrative management at DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, 2025, with a rho of 0.881, indicating a high positive correlation. That is, as the level of internal control improves, better administrative management will be achieved.

## 1. INTRODUCCIÓN

Para la presente investigación se han considerado los siguientes antecedentes relacionados con las variables de estudio:

Nina y Maquera (2025), en su estudio propusieron determinar la influencia del sistema de control interno en la gestión administrativa del gobierno local de El Collao Ilave, 2024. Tuvo un foco cuantitativo, además de un diseño no experimental, nivel explicativo causal, correlacional transeccional; la muestra fue de 113 colaboradores de la municipalidad, a quienes se aplicó el cuestionario como instrumento. Resultados: revelaron una asociación positiva alta, directa y significativa ( $r=0,808$ ,  $p<0,05$ ) entre el sistema de control interno y la gestión administrativa; existe una relación estadística positiva fuerte entre el sistema de control interno y la planificación ( $r=0,788$ ,  $p<0,05$ ); existe correlación positiva elevada entre el sistema de control interno y la dimensión organización ( $r=0,819$  y  $p<0,05$ ), indicando que a medida que aumenta el nivel del control interno, aumenta el nivel de organización; hay correlación positiva fuerte entre el sistema de control interno y la dimensión dirección ( $r=0,759$  y  $p<0,05$ ). Conclusión: se debe fortalecer el sistema de control interno como un mecanismo fundamental para lograr una gestión administrativa eficiente, transparente y orientada a resultados para mejorar el nivel de vida de la ciudadanía.

Díaz (2025), en su tesis planteó como propósito determinar el cumplimiento del control interno y su incidencia en la gestión administrativa de la empresa Camposanto y Exequiales Jardines de la Paz S.A del Cantón Jipijapa. El estudio aplicó los enfoques cualitativos – cuantitativos, así como los métodos analíticos, estadísticos y técnicas como la entrevista y encuestas; la población tuvo un total de 17 y una muestra no probabilística de 17 individuos. Resultados: El 80% de los encuestados en la empresa Camposanto Exequiales Jardines de la Paz considera que el sistema de control interno es muy efectivo o moderadamente efectivo, el 20% restante lo considera neutro; El 100% de los encuestados considera útil implementar un sistema de control interno en la empresa Camposanto Exequiales Jardines de la Paz. Conclusión: El sistema de control interno es fundamental para la empresa Camposanto Exequiales Jardines de la Paz del cantón Jipijapa, ya que

asegura el cumplimiento adecuado de las normativas y procedimientos establecidos.

Bazán (2025), en su tesis consideró como objetivo determinar la asociación entre el Control interno y la Gestión administrativa en la sede Huacho de la Gerencia regional de Control Lima provincias. El estudio fue básico, explicativa, diseño no experimental, enfoque cuantitativo; se empleó 60 trabajadores para la población; fue utilizada la encuesta que a través del cuestionario se aplicó al personal considerado. Resultados: se confirmó la relación del ambiente de control y la gestión administrativa, con un valor  $r=0,414$  con una  $\text{Sig.}<0,000$ , siendo positiva moderada; se mostró la relación de la evaluación de riesgo y la gestión administrativa, con un valor  $r=0,422$  con una  $\text{Sig.}<0,000$ , siendo positiva moderada; se confirmó la relación entre las actividades de control y la gestión administrativa, con un valor  $r=0,590$  con una  $\text{Sig.}<0,000$ , siendo positiva moderada. Conclusión: las variables tuvieron correlación, siendo de  $r=0,534$ , con una  $\text{Sig.}=0,000$ , demostrando ser positiva de intensidad moderada y estadísticamente significativa.

Acuña (2025), en su tesis tuvo como finalidad determinar la asociación entre el control interno y la gestión administrativa del gobierno local de Chota, 2024. La investigación tipo básica y cuantitativa, fue de nivel descriptivo-correlacional, además de diseño no experimental-transeccional; la población fueron 459 colaboradores y la muestra estuvo conformada por 210 colaboradores; se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Conclusión: el control interno se relaciona de manera significativa con la gestión administrativa del gobierno local de Chota, según el Rho de Spearman de 0,462 y un valor  $p$  de 0.000 evidenciando una relación directa y significativa entre las variables; además, se identificó que las dimensiones: ambiente de control ( $r=0,388$  y  $p=0,000$ ), evaluación de riesgos ( $r=0,387$  y  $p=0,000$ ), actividades de control ( $r=0,655$  y  $p=0,000$ ) y la información y comunicación ( $r=0,490$  y  $p=0,000$ ) se relacionan directa y significativamente con la gestión administrativa.

Ponce (2025), en su estudio tuvo como objetivo analizar el control interno y su incidencia en la gestión administrativa, para el cumplimiento de los objetivos

institucionales del Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial “Machalilla”. La metodología se basó en un enfoque mixto cuali-cuantitativo, tipo descriptiva; Fueron 22 trabajadores de la institución los que constituyeron la población y muestra, y a quienes se aplicó la técnica de la encuesta. Resultados: el 86% de los encuestados conoce lo que es control interno, mientras que el 64% tiene conocimiento sobre sus componentes del control interno y la mitad de ellos está consciente de la importancia que asume dicha herramienta en la Gestión Administrativa. Conclusión: en el GAD parroquial se encuentra una adecuada administración, pero carece de un FODA y en su totalidad el personal desconoce las funciones de su posición. Al evaluar los subcomponentes de la estructura organizacional, no se presenta un organigrama funcional que refleje las funciones de los puestos, en la evaluación de rendimiento no se informa al personal los resultados y en el subcomponente de formación no se respeta completamente el plan de formación.

Galea (2025), en su tesis tuvo por objeto evaluar la asociación entre el control interno y la gestión administrativa en la eficacia y eficiencia de la UGEL de Sicuani de Cuzco, del primer semestre 2024. Se llevó a cabo con orientación cuantitativa-correlacional de naturaleza no experimental; la muestra fue de 50 integrantes administrativos encuestados. Resultados: el control interno y la gestión administrativa se percibieron de modo regular, con un 40% y un 38%, respectivamente; además, se halló una asociación positiva significativa ( $r=0,903$  y  $pvalor=0,000$ ), indicando una elevada conexión entre el control interno y la gestión administrativa de la UGEL de Sicuani de Cuzco, primer semestre 2024; la correlación entre el clima organizacional de control y la gestión administrativa es fuerte ( $r=0,798$  y  $pvalor=0,000$ ); existe conexión significativa y positiva entre el análisis de riesgos y oportunidades y la gestión administrativa ( $r=0,826$  y  $pvalor=0,000$ ); existe fuerte y positiva correlación entre los mecanismos de control operativo y la gestión administrativa ( $r=0,903$  y  $pvalor=0,000$ ); existe sólida y positiva relación entre los sistemas de información de gestión y el manejo administrativo ( $r=0,903$  y  $pvalor=0,000$ ); existe fuerte correlación positiva entre la evaluación del cumplimiento normativo y la gestión administrativa ( $r=0,903$  y

pvalor=0,000). Conclusión: el fortalecimiento del CI se asocia con una idónea gesta administrativa en la UGEL de Sicuani.

Piedra (2025), en su investigación analiza el impacto del control interno en la gestión administrativa del Gobierno local del cantón Pucará. El objetivo es mejorar la transparencia y la eficiencia en el uso de los recursos públicos, evitando fraudes y malas prácticas. Se utilizó una metodología mixta que combinó revisión de documentos y encuestas a los empleados del GAD. Resultados: mostraron que, aunque el control interno es adecuado, hay áreas críticas que deben mejorar, como la gestión de riesgos y la supervisión de los proyectos. La calificación total del sistema de control fue de 79%, destacando buenas prácticas en las actividades de control y la cultura organizacional, pero con debilidades en la identificación y manejo de riesgos. El análisis también reveló que un buen sistema de control interno está directamente relacionado con una gestión administrativa más eficiente y organizada. A pesar de los avances, aún hay desafíos, como una mejor distribución de los recursos y más capacitación para el personal.

Escobar (2025), en su trabajo tuvo por propósito determinar la asociación entre el sistema de control interno y la gestión administrativa de una entidad estatal en un distrito de Sullana, 2024. La indagación cuantitativa fue tipo básica, nivel descriptivo-correlacional, diseño no empírico transversal; se tuvo una muestra constituida por 49 trabajadores de una entidad del distrito de Sullana, a quienes se aplicó el cuestionario. Resultados: existe asociación positiva moderada entre el SCI y la gestión administrativa ( $Rho=0,572$ ) de una entidad pública en un distrito de Sullana en el 2024; hay correlación positiva moderada entre el SCI y la planificación ( $Rho=0,434$ ); se muestra asociación positiva moderada entre el SCI y la organización ( $Rho=0,301$ ); existe correlación positiva moderada entre el SCI y la dirección ( $Rho=0,434$ ) de una entidad pública en el distrito de Sullana, 2024; no existe vinculación entre el sistema de control interno y el control. Conclusión: existe una asociación moderada-positiva entre el sistema de control interno y la gestión administrativa en una entidad pública de un distrito Sullana-2024. Esto demostró que si se implementa de forma adecuada el sistema C.I. el desarrollo de las labores administrativas de los colaboradores será mejor.

Honores (2025), en su tesis tuvo por objeto determinar en qué medida el control interno influye en la gestión administrativa en la empresa Indumak. El estudio fue de tipo básico y aplicado, con alcance correlacional, diseño no experimental, corte transversal, enfoque cuantitativo; la población fue de 20 trabajadores de la empresa, donde la muestra fueron 10 empleados de Indumak; se emplearon dos cuestionarios como instrumento. Resultados: existe una relación significativa y fuerte entre el control interno y la gestión administrativa ( $r=0,931$  y Valor  $\rho=0,000$ ); existe relación significativa entre el ambiente de control y la gestión administrativa ( $r=0,929$  y Valor  $\rho=0,000$ ); existe una relación significativa entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa ( $r=0,796$  y Valor  $\rho=0,006$ ); existe una relación significativa entre actividades de control y la gestión administrativa ( $r=0,897$  y Valor  $\rho=0,000$ ); existe una relación significativa entre información y comunicación y la gestión administrativa ( $r=0,898$  y Valor  $\rho=0,000$ ); existe una relación significativa entre supervisión y la gestión administrativa ( $r=0,834$  y Valor  $\rho=0,003$ ). Conclusión: el control interno tiene un impacto directo sobre la gestión administrativa, lo que indica que un manejo adecuado del control interno influye positivamente en una gestión administrativa eficaz.

Pareja (2024), objetivo fue identificar la incidencia del control interno en la gestión administrativa de “Estación de Servicios Zarita Tocache”, de Tocache – San Martín, durante el 2023. La indagación se enmarcó dentro de un foco cualitativo, con nivel descriptivo, además de un diseño no experimental y de caso único. Para el acopio de datos se optó por la encuesta como técnica, implementada a través de un cuestionario. Resultados: la empresa cuenta con un sistema formal de control interno, ha identificado los escenarios adversos que pueden afectar la consecución de sus metas, se promueve una comunicación eficaz entre empleados y patrono y realiza inspecciones que facilitan la identificación de desvíos; asimismo, la empresa ha establecido criterios de rendimiento para valorar sus resultados, se realiza un monitoreo de la ejecución y eficacia de las acciones correctivas implementadas. Conclusión: dado que la empresa obedece a la mayoría de los principios del control interno que le facilitan ser más eficaz y

potenciar su reputación institucional; gestionar de manera eficiente los recursos que tiene a su disposición y perseguir la mejora constante; esto posibilita que el sistema de control interno ejerza una influencia positiva en la administración, lo que implica para la compañía, altos niveles de eficiencia en las operaciones, confiabilidad de los datos financieros y acatamiento de las regulaciones que la rige.

Gonzales (2024), En su tesis, se propuso como objetivo analizar la incidencia del control interno en la gestión administrativa de Servicios Generales y Representaciones MUELLE UNO, de Talara, durante el 2024. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un nivel descriptivo-correlacional, además de un diseño no experimental y de corte transversal. Fueron 20 trabajadores que constituyeron la muestra. Se empleó la encuesta como técnica, implementada a través de un cuestionario como instrumento. Resultados: Se evidenció una asociación positiva significativa entre el control interno y la gestión administrativa en la mencionada empresa. ( $r=0,992$ ); existe una fuerte correlación positiva entre el control interno y la planeación ( $r=0,861$ ), es decir, a mejor control interno, también mejora la planeación; se muestra una fuerte correlación positiva ( $r=0,903$ ) entre el control interno y la organización; hay una fuerte relación positiva entre el control interno y la dirección ( $r=0,861$ ) en la empresa Servicios Generales y Representaciones MUELLE UNO E.I.R.L. - Talara. 2024; existe una fuerte correlación positiva entre el control interno y la evaluación ( $r=0,861$ ). Conclusión: estadísticamente existe asociación entre ambas variables, ya que en la empresa el control interno está teniendo el impacto positivo que debería tener en la gestión administrativa.

Ayala (2024), en su tesis tuvo por objetivo determinar la incidencia del control interno en la gestión administrativa en las microempresas del sector servicio del Perú, Caso: Alpamayo Guest House S.R.L. – Huaraz, 2024. La metodología fue de naturaleza cualitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental; se empleó como técnica la entrevista y la revisión bibliográfica, así como las fichas bibliográficas y el cuestionario como instrumentos. Resultados: la empresa no posee un mecanismo de control interno, lo que incide una gestión

administrativa ineficiente, los recursos no son gestionados adecuadamente, no se posee un MOF y organigrama, las operaciones de control se realizan de manera empírica e inconsistente; se demostró que existe un control interno ineficaz que incide en una gestión administrativa ineficiente. Conclusión: la incidencia del control interno en la gestión administrativa se demuestra en la capacidad para el progreso continuo y adaptación al cambio, motivando a la gestión a mejorar el empleo de recursos, fortificar la competencia y crear una imagen institucional loable.

Ogoña (2024), propuso por objetivo determinar la incidencia del control interno en la gestión administrativa de MOVIL MOTORS, situada en Piura, durante el año 2024. La investigación cuantitativa, con un nivel descriptivo-correlacional, fue de naturaleza no experimental y de corte transversal; Fueron 30 trabajadores quienes constituyeron la muestra. Se utilizó la encuesta como técnica, implementada a través de un cuestionario como instrumento. Los resultados evidenciaron una correlación positiva fuerte entre el control interno y la planeación ( $r = 0.702$ ), así como una asociación significativa con la dirección ( $r = 0.872$ ), la organización ( $r = 0.789$ ) y el control ( $r = 0.847$ ); además, se identificó una correlación positiva muy fuerte entre el control interno y la gestión administrativa en su conjunto ( $r = 0.966$ ), lo que demuestra la influencia relevante del control interno en los diferentes componentes de la gestión administrativa de la microempresa. Conclusión: la planeación, la dirección, la organización, y el control inciden en la gestión administrativa, en razón al ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación; y supervisión y monitoreo.

Zapata (2024), en su investigación tuvo por objeto determinar la incidencia del control interno en la gestión administrativa de "Grupo Liberté Servicios Generales" - Sullana, 2024. El estudio tuvo un diseño no experimental-cuantitativo, nivel correlacional; la población muestral abarcó a 8 de sus colaboradores; se aplicó como técnica la encuesta implementada a través de un cuestionario como instrumento. Resultados: existe una asociación positiva alta entre el ambiente de control y la gestión administrativa ( $Rho=0,922$ ); existe una

relacion positiva baja entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa ( $Rho=0,354$ ); existe una relacion positiva alta entre las actividades de control y la gestión administrativa ( $Rho=0,819$ ); existe una asociacion positiva moderada entre la información y comunicación y la gestion administrativa ( $Rho=0,619$ ); existe una asociacion positiva alta entre la supervisión y la gestión administrativa ( $Rho=0,811$ ); Conclusión: el control interno incide directa y significativamente en la gestión administrativa de la empresa en cuestión ( $Rho=0,793$  y  $p=0,019$ ) a través de una relacion positiva alta.

Chávez (2024), propuso el objetivo de describir la mype del Perú y de la Corporación Alutec de Nuevo Chimbote, 2024. La metodología fue descriptiva y bibliográfica, utilizando fichas bibliográficas, una encuesta al director general de la compañía en análisis, y un análisis comparativo fundamentado en los resultados. Resultados: Las mype de Perú no poseen sistemas de control interno robustos y una cultura de administración de riesgos, lo que impacta en la coordinación, la toma de decisiones y la adaptación a cambios, lo que pone en riesgo su funcionamiento; la Corporación en cuestion tiene problemas en su control interno, tales como la ausencia de un manual de organización y funciones, departamento de riesgos y auditorías internas periódicas, requiriendo optimizar la comunicación entre departamentos y el monitoreo constante de procesos, lo que repercute en su administración administrativa; tanto en las myoe de Perú como en Corporación analizada, se nota una falta de sistemas de control interno robustos y una correcta administración de riesgos, lo que impacta la coordinación y comunicación entre las diferentes áreas. Conclusión: tanto las micro y pequeñas empresas de Perú, como Corporación Alutec S.A.C., tienen grandes problemas en su control interno, requiriendo la implementación de mejoras estructurales para garantizar la eficacia de sus operaciones.

Aquiño (2024), en su trabajo tuvo como objetivo explicar la influencia del control interno en la gestión administrativa de un fondo editorial en Lima en el año 2023. El método fue tipo cuantitativo, observacional, diseño no experimental, nivel explicativo; se aplicó una encuesta a una población de 102 trabajadores,

siendo la muestra de 82 personas. Resultados: el ambiente de control influye significativamente en la gestión administrativa ( $X^2=8,031$ ; Sig=0,000); la evaluación de riesgo influye de forma significativa en la gestión administrativa ( $X^2=25,588$ ; Sig=0,000); las actividades de control influyen significativamente en la gestión administrativa ( $X^2=72,058$ ; Sig=0,000); la información y comunicación influye de manera significativa en la gestión administrativa ( $X^2=74,361$ ; Sig=0,000); el ambiente de control influye significativamente en la gestión administrativa ( $X^2=8,031$ ; Sig=0,000); la supervisión influye significativamente en la gestión administrativa ( $X^2=47,611$ ; Sig=0,000). Conclusión: La correcta aplicación de los componentes de los mecanismos de control interno tiene un efecto directo en la optimización de las tareas de la gestión, la creación de un entorno estimulante de control, la evaluación sistemática de riesgos, la realización de tareas efectivas de control, la evaluación sistemática de riesgos, la comunicación e información, se destacan como elementos esenciales para gestionar la administración de forma exitosa y eficaz.

Rivera y Vega (2024), en su investigación tienen como propósito determinar la incidencia del Control Interno en la gestión administrativa de un sector de transportes. Huaraz 2024. La indagación fue descriptiva, tipo cuantitativo, diseño no experimental; la población la conformaron 53 funcionarios de la entidad; se utilizó la técnica de la encuesta para el acopio de datos. Resultados: respecto al control interno, el 64% afirma que los sistemas de información y comunicación son eficientes en su área de trabajo, el 26% indica estar muy de acuerdo, el 8% en desacuerdo y finalmente 2% muy en desacuerdo; por otro lado, en la gestión administrativa, se encontró que el 74% afirma que si existe una eficaz planificación de actividades y proyectos, el 9% indica estar muy de acuerdo, el 15% en desacuerdo y finalmente 2% muy en desacuerdo. Conclusión: se registró un impacto positivo de la evaluación de riesgos en la organización, como elemento del control interno en la administración del sector de transportes en estudio, demostrado por el 72% de los participantes en la encuesta que apoya el cumplimiento.

Flores (2024), en su indagación tuvo por objetivo identificar y describir la incidencia del control interno en la gestión de la micro-empresa “Multiservicios E Inversiones F&M” de Huaraz, 2024. La metodología cualitativa, fue nivel descriptivo, además de diseño no experimental; la población estuvo conformada por todas las microempresas de servicios del distrito de Huaraz; Se optó por la encuesta como técnica, implementada a través de un cuestionario. Resultados: el representante es de sexo femenino, posee 36 años de edad y viene ejerciendo el puesto por más de 3 años y 4 meses; es una microempresa formal, constituida para conseguir utilidades y mantenerse en el mercado, viene operando en el sector y rubro por 2 años y medio; se evidencia que la microempresa posee diversas deficiencias en cada dimensión del control interno, lo que implica que este es inadecuado; la gestión presenta algunas deficiencias en cada proceso administrativo, lo que provoca efectos negativos en sus operaciones; se establece que la incidencia de la aplicación a medias del control interno, incrementa riesgos, genera pérdidas económicas y afectar de forma negativa la gestión administrativa de la microempresa estudiada. Conclusión: el control interno incide en la gestión de la microempresa de caso de manera negativa, porque no se aplican en su totalidad los principios del control interno de forma eficiente.

Machaca y Silva (2024), en su estudio establecieron como finalidad precisar la relación entre el sistema de control interno y la gestión administrativa de Maservit. Ltda., Arequipa 2023. El enfoque fue cuantitativo, alcance descriptivo – correlacional, diseño no experimental, corte transversal; se optó por la encuesta como técnica, implementada a través de un cuestionario; la muestra fue constituida por 22 empleados, que corresponde al tamaño total de la población. Resultados: existe correlación positiva moderada entre el ambiente de control y la gestión administrativa de la empresa Maservit E.I.R. Ltda., Arequipa 2023 ( $r=0,591$ ); correlación positiva media entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa ( $r=0,455$ ); correlación positiva moderada entre las actividades de control y la gestión administrativa ( $r=0,558$ ); correlación positiva moderada entre la información y comunicación y la gestión administrativa ( $r=0,555$ ); no existe un grado de asociación significativo entre la supervisión y monitoreo y la gestión

administrativa ( $r=0,381$  y  $\text{Sig.}=0,081$ ). Conclusión: existe un grado de asociación significativamente directo entre las variables de estudio de la empresa Maservit E.I.R. Ltda., Arequipa 2023, así lo demuestra el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,634 a un nivel de confianza del 99% con una significancia de  $0,002 < 0,05$ .

Aguirre y León (2023), planteó por objetivo analizar la relación entre el control interno y la gestión administrativa en las empresas del sector transporte urbano del distrito de San Juan de Lurigancho, durante el 2022. El estudio se enmarcó dentro de una indagación de tipo básica-cuantitativa, con un alcance correlacional, diseño no experimental, de corte transversal. Fueron 291 colaboradores que constituyeron la población, de los cuales se seleccionó una muestra de 166 (pertenecientes a dichas empresas). Para la aplicación del estudio, se optó por instrumento un cuestionario. Resultados: existe relación fuerte entre el control interno y la gestión administrativa -sig. Bilateral =  $0,000 < 0,05$  y  $Rho = 0,841$ ; asimismo, se determinaron las correlaciones entre las dimensiones del control interno y la gestión administrativa: ambiente de control ( $Rho=0,860$ ); evaluación de riesgos ( $Rho=0,838$ ); actividades de control ( $Rho=0,837$ ); información y comunicación ( $Rho=0,831$ ); actividades de supervisión y monitoreo ( $Rho=0,853$ ). Conclusión: el control interno impacta directamente sobre la gestión administrativa. Por lo tanto, un buen manejo de control interno influye directamente en una buena gestión administrativa.

Huaraca (2023), en su trabajo tuvo como objetivo determinar en qué medida la implementación del control interno influye en la gestión administrativa de la Gerencia Sub Regional Chanka – Andahuaylas. El enfoque básico-cuantitativo, además de descriptivo – correlacional, diseño no experimental; la muestra fue de 52 servidores de la institución; como instrumentos de recolección de información se utilizó la técnica de la encuesta y el cuestionario. Resultados: Los hallazgos muestran que, el 61,5 % de los servidores públicos perciben el control interno en un nivel alto, mientras que 26,9 % lo considera regular y 11,5 % lo califica como deficiente. En cuanto a la percepción de la gestión administrativa, el 80,8 % la evalúa como buena, el 9,6 % la considera regular y otro 9,6 % la percibe como

deficiente. Estos resultados reflejan una valoración mayoritariamente positiva tanto del control interno como de la gestión administrativa por parte de los colaboradores. Conclusión: El control interno tiene una influencia considerable en la administración ( $r= 0,642^{**}$  y  $\text{sig} =0,000$ ) siendo una relación directa y moderada; asimismo se halló la incidencia de las dimensiones el ambiente de control ( $r= 0,582$ ); la evaluación de riesgos ( $r= 0,618$ ); la información y comunicación ( $r= 0,537$ ); las actividades de control ( $r= 0,533$ ); la supervisión y monitoreo ( $r= 0,527$ ).

Apolinario y Romero (2023), en su estudio tuvo como objetivo establecer las relaciones que existe entre el Control Interno y Gestion Administrativa. El tipo de investigación es aplicada, de naturaleza cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental, correlacional, transversal; Fueron 40 servidores publicos de la UGEL Concepción Junín quienes constituyeron la población. Resultados: existe relación positiva alta entre el Ambiente de Control y la Gestión Administrativa ( $r=0,897$ ); existe una relación significativa positiva alta entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa ( $r=0,795$ ); existe relación significativa entre las acciones de control y la gestion administrativa ( $r=0,849$ ); existe relación significativa alta entre la información y comunicación y la gestión administrativa ( $r=0,930$ ); existe relación positiva elevada entre la supervisión y la gestion administrativa ( $r=0,966$ ). Conclusión: según el estadístico Spearman arrojó un valor de 0,910 lo cual significa que tienen una relación significativa muy alta; además que el nivel de significancia obtenido es de  $0,000 < 0,05$ ; en tanto, existe relación significativa entre el Control Interno y la Gestión Administrativa en la UGEL Concepción, Junín - 2020.

Urteaga (2022), en su investigación tuvo como objetivo analizar la relación del control interno con la gestión administrativa de Avícola Molino La Perla S.A.C – 2019. El estudio tuvo un diseño no experimental transaccional, alcance correlacional, corte transversal; se realizó sobre una muestra de 30 colaboradores integrantes del área administrativa; se utilizó un cuestionario como instrumento. Resultados: El control interno es apreciado positivamente, con una percepción superior en los elementos ambiente de control, evaluación de riesgos, ambiente de

control y supervisión, y una percepción reducida en el componente de información y comunicación. De igual manera, se valora positivamente la gestión administrativa, con algunas carencias en el plan de capacitación anual en el aspecto de dirección y las acciones correctivas en el aspecto de control. Conclusión: el control interno se relaciona directamente con la gestión administrativa de la empresa avícola Molino la Perla S.A.C., evidenciado estadísticamente con una correlación positiva alta, con un coeficiente de correlación de 0,713.

Ríos y Ibarra (2022), tuvo la finalidad de determinar la relación entre el control interno y la gestión administrativa en el área de tesorería de la Zona Registral N° 06 (sede Pucallpa), 2021. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo con nivel descriptivo, además de un diseño no experimental de tipo transversal, retrospectivo, correlacional y causal. Como instrumento métrico se utilizó un cuestionario, el cual fue aplicado a una muestra conformada por 19 colaboradores. Resultados: Los análisis estadísticos evidencian una asociación positiva alta entre el ambiente de control y la gestión administrativa, con un coeficiente de correlación de  $r = 0,786$ . Asimismo, se identificó una correlación positiva baja entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa ( $r = 0,218$ ), así como una relación de tipo moderada entre las actividades de control y la gestión administrativa ( $r = 0,564$ ). En cuanto al componente de información y comunicación, se observó una correlación positiva alta con la gestión administrativa ( $r = 0,829$ ). Finalmente, las actividades de supervisión mostraron una relación positiva moderada con la gestión administrativa ( $r = 0,555$ ). Conclusión: existe asociación positiva moderada entre el control interno y la gestión administrativa, en el área de tesorería de la Zona Registral N° 06 sede Pucallpa, 2021 ( $r=0,583^{**}$  y  $\text{Sig.}=0,009$ ).

Simón y Melón (2021), en su investigación tuvieron por propósito evaluar de que manera se asocia el control interno con la gestión administrativa en la empresa Clase – A, Trujillo. La metodología cuantitativa, fue no experimental, descriptivo – correlacional, transversal; la población y muestra fueron 6 trabajadores de la empresa; se utilizaron dos cuestionarios como instrumentos.

Resultados: existe relación alta y significativa entre el control interno y la gestión administrativa en la empresa en cuestión ( $r=0,992^{**}$  y  $\text{sig.}=0,000$ ); existe relación alta y significativa entre el control interno y la planeación de la gestión administrativa en la empresa ( $r=0,841^{**}$  y  $\text{sig.}=0,002$ ); existe relación moderada y significativa entre el control interno y la organización de la gestión administrativa ( $r=0,521^{**}$  y  $\text{sig.}=0,002$ ); existe relación moderada y significativa entre el control interno y la dirección de la gestión administrativa ( $r=0,675^{**}$  y  $\text{sig.}=0,001$ ); existe relación alta y significativa entre el control interno y el control de la gestión administrativa ( $r=0,753^{**}$  y  $\text{sig.}=0,003$ ). Conclusión: se ostentó que el grado de correlación de ambas variables es alto ( $0,992^{**}$ ), por tal motivo se afirma la relación entre el control interno y la gestión administrativa en la empresa Clase – A, Trujillo.

García y Poma (2021), en su estudio tuvieron como finalidad establecer si el control interno contribuyó en la gestión administrativa de OL SERVICIOS GENERALES, dedicada al mantenimiento y limpieza de oficinas y empresas, Lince. La investigación fue tipo aplicada, nivel explicativo, enfoque cualitativo-cuantitativo, método hipotético deductivo; para el control interno, la muestra estuvo constituida por 15 personas de las áreas de Facturación, Tesorería y Contabilidad, y para la gestión administrativa estuvo constituida por los estados financieros del 2015 al 2019; se usó la técnica documental y la encuesta. Resultados: existe una correlación positiva baja entre el Control Interno y la gestión administrativa ( $r=0,382$ ); existe una correlación positiva moderada entre la evaluación de riesgos y la gestión de cuentas por cobrar ( $r= 0,488$ ); existe una correlación positiva baja entre actividades de control y gestión de cuentas por pagar ( $r=0,378$ ). Conclusión: El control interno tuvo un impacto positivo debido a su relevancia en la administración, ya que permitió la protección de los recursos evitando el incumplimiento de tareas de los empleados, además de identificar las desviaciones que surgieron en la compañía y que podrían impactar en la consecución de los objetivos de la organización y los grados de productividad.

Respecto a la fundamentación científica, en relación a la variable Control Interno, según Pereira (2019), en el ámbito empresarial, el control se refiere a

cualquier acción que la gerencia de la empresa dirige o aplica con el objetivo de fomentar la eficiencia, efectividad y economía en el uso de los recursos. Es esencial que se registre correctamente el cumplimiento de estos controles para asegurar la honestidad y transparencia en la gestión de los recursos, lo que facilita su verificación, exhibición y, en caso de ser necesario, auditoría. es crucial dado que se describe como las medidas tomadas por la gerencia para fomentar la eficacia y la transparencia en la utilización de los recursos. El texto subraya la importancia de documentar correctamente el acatamiento de estos controles para asegurar la honestidad en la administración de recursos, posibilitando de esta manera la verificación y la auditoría correspondientes.

Según Quinaluisa et al. (2018), el control interno es un procedimiento de gestión que facilita la implementación de un conjunto de políticas, procedimientos y prácticas en la entidad, con el objetivo de proteger sus bienes, la integridad de la información financiera, fomentar la eficacia operacional y acatar las normativas. Por consiguiente, el control interno es concebido como un proceso implementado por la junta directiva, la alta dirección y demás colaborador de la organización, orientado a brindar una seguridad razonable en el logro de los objetivos institucionales.

Según Estupiñán (2021), el control interno se refiere a un conjunto de principios, leyes y normas que la alta dirección adopta para alcanzar sus metas establecidas. Además, se refiere a un proceso integral de gestión, por lo que también incluye acciones, actividades y planes que colaboran en la consecución de los objetivos institucionales, dando inicio a una administración efectiva.

Por otro lado, Álvarez, Martínez & García (2022) señalan que el control interno constituye un instrumento esencial en las organizaciones para lograr sus metas y objetivos. Mediante este sistema, se definen procedimientos y técnicas para proteger los activos de posibles amenazas, al mismo tiempo que se asegura el acatamiento de los procesos y operaciones de acuerdo a los estándares fijados. Por lo tanto, el control interno resulta crucial para las entidades, pues asegura la salvaguarda de sus bienes y la observancia de procedimientos y operaciones de acuerdo a los estándares fijados. Opera como un sistema de seguridad interna que

protege los recursos y promueve la consecución de metas y objetivos de la organización.

En concordancia con Serrano y Quintana (2022), el control interno se refiere a un grupo de tácticas que pueden asistir a las instituciones en su funcionamiento sin dificultades. Es un sistema empleado para evitar la gestión inadecuada, el fraude y otras acciones ilícitas dentro de las fronteras de una entidad. En resumen, es un método para evitar acciones que perjudiquen la situación financiera de una entidad. En esencia, el CI es significativo en toda organización, dado que no todas cuentan con un historial limpio sin él. Así pues, el control interno posibilita la optimización de recursos y una administración financiera y administrativa más eficaz, incrementando la productividad y favoreciendo una toma de decisiones correcta.

De La Guerra (2016, citado por Machaca y Silva, 2024) señala que el sistema de control interno es una técnica sistemática creado para analizar la racionalidad de los componentes del control en una organización. Este es un instrumento que permite monitorear y rectificar algunas falencias internas. Esta técnica abarca una serie de herramientas establecidas por una administración responsable de procesos, tales como volumen de operaciones, y según las necesidades detectadas se implementan mejoras que faciliten una gestión administrativa eficiente.

En cuanto a las Teorías del Control Interno, Ruiz y Delgado (2020), señalan que el control interno es un sistema que se aplica mediante diversos procedimientos en todas las organizaciones, con el objetivo de salvaguardar los recursos. Además, proporciona herramientas administrativas al personal para el control y ejecución de las actividades que consientan alcanzar todos los objetivos de la empresa. Asimismo, Navarro y Delgado (2022), indican que el control interno incluye diversas acciones llevadas a cabo por la dirección, cuyo objetivo es proporcionar seguridad para lograr sus objetivos con gran eficacia y eficiencia. Sin embargo, requiere de habilidades similares que mantengan el desempeño óptimo de sus tareas.

Informe COSO I: Según Estupiñán (2021), denominado también como COSO I, en el año 1992 la Comisión “Treadway” publicó el primer documento Internal Control – Integrated Framework, orientado a las empresas con el propósito de evaluar y optimizar los mecanismos de control interno, creando así un concepto compartido. En 1992, el control interno no era claro para todos, había una variedad de conceptos que generaban numerosas interpretaciones dependiendo de la comprensión de los investigadores. El informe COSO I la define como: un proceso llevado a cabo por la junta de accionistas, el equipo directivo y los demás empleados de una compañía, con el objetivo de proporcionar un nivel de protección adecuado en base al logro de objetivos dentro de las categorías como eficiencia y eficacia operacional, confianza y transparencia de la información financiera, y la observancia de las regulaciones y leyes que se le puedan aplicar.

Informe COSO II: De acuerdo con Estupiñán (2021), en 2004 la organización COSO experimentó un mayor interés debido a los sucesos en empresas como Enron, WorldCom y otras empresas en los Estados Unidos durante los años 2001 y 2002. En ese año, se lanzó el Marco integrado de mitigación de riesgos, también conocido como COSO II o COSO – ERM, el cual contribuyó a dar un nuevo enfoque a las prácticas de definición del control interno e incorporó la importancia de una adecuada gestión de peligros, provocando la participación de todos los sectores de la compañía. Este informe describió la gestión de riesgos como un proceso llevado a cabo por todos los estratos jerárquicos de la empresa, implementado en el ámbito de la estrategia y en toda la organización, con el objetivo de identificar situaciones posibles que podrían infringir los objetivos de la empresa y reducir sus riesgos dentro del margen permitido, proporcionando un nivel de salvaguarda razonable frente al logro de los objetivos. El cambio más reciente en este informe es el incremento de componentes del COSO I de cinco a ocho, que son: entorno de control, establecimiento de objetivos, reconocimiento de riesgos, valoración de estos, afrontamiento del riesgo, medidas de control, información y comunicación, y supervisión continua.

Informe COSO III: De acuerdo con Estupiñán (2021), en mayo de 2013, la organización COSO lanzó la tercera edición del Marco de Control Interno, conocido como COSO 2013. El modelo vigente contempla cinco componentes, al igual que el enfoque propuesto por COSO I. El control interno se define como un proceso integral y dinámico, liderado por el director ejecutivo, la alta dirección y el personal de la organización, cuyo propósito es ofrecer una seguridad razonable respecto al cumplimiento de los objetivos operacionales, de información y de conformidad normativa.

El modelo de control interno COSO 2013 (también denominado COSO III) mantiene los cinco componentes fundamentales del enfoque anterior e incorpora 17 principios clave, que representan los aspectos esenciales de cada uno de dichos componentes. Este modelo se distingue por integrar diversos factores relevantes y generar múltiples beneficios. Entre los elementos que considera se encuentran: mayores expectativas en torno al gobierno corporativo, la globalización de los mercados y operaciones, la creciente complejidad del entorno empresarial, el incremento en la cantidad y exigencia de normas, leyes y estándares, las nuevas demandas sobre competencias y responsabilidades, el uso intensivo y la creciente confianza en tecnologías en constante transformación, así como las expectativas orientadas a prevenir, detectar y disuadir el fraude.

Respecto a la importancia del Control Interno, la Contraloría General de la República (2015), indica que el Control Interno proporciona una serie de ventajas para la organización. Su puesta en marcha y robustecimiento fomenta la implementación de acciones que contribuyan a la consecución de sus metas. A continuación, se presentan los principales beneficios: la cultura de control promueve el crecimiento de las actividades institucionales y optimiza el desempeño; una aplicación adecuada del Control Interno ayuda de manera significativa a alcanzar una administración óptima, ya que produce ventajas para la gestión de la entidad, en todos los niveles, así como en todos los procesos, subprocesos y actividades donde se aplique; el Control Interno es una herramienta que ayuda a luchar contra la corrupción; el Control Interno robustece a una organización para alcanzar sus objetivos de rendimiento y rentabilidad y evitar la

pérdida de recursos; el Control Interno promueve la obtención de información financiera fiable y garantiza que la entidad se adhiera a las normativas y leyes, previniendo la pérdida de reputación y otras repercusiones.

Respecto a las dimensiones de la variable Control Interno, Moncada y Sosa (2019), el control interno se compone de ocho elementos que, al ser realizados de manera eficaz, permiten reducir los riesgos internos que puedan presentarse. Actualmente, estos ocho elementos se han dividido en cinco, incluyendo tres de los cinco actuales; a continuación, se detalla cada uno de ellos:

**Ambiente de control:** Según la Contraloría General de la República (2015), el ambiente de control hace referencia al conjunto de reglas, procedimientos y estructuras que constituyen el fundamento para realizar el correcto Control Interno en la empresa. Los funcionarios de la organización deben resaltar la relevancia del Control Interno, incluyendo las reglas de comportamiento que se anticipan. Un ambiente de control adecuado influye de manera significativa en todo el sistema global de Control Interno. Se refiere al espacio o entorno donde se llevan a cabo las actividades; por lo tanto, es crucial mantener la estabilidad e integración entre áreas. Esto se consigue mediante la filosofía, política, compromiso e integridad entre los integrantes de la institución. Es un elemento esencial del control interno, que define el tono de una entidad e influye en la percepción de control de sus trabajadores. Es el fundamento que posibilita a una entidad definir metas y valorar riesgos. Asimismo, el ambiente de control genera la disciplina que respalda la valoración del riesgo, la ejecución de las tareas de control, la utilización de datos y sistemas de comunicación, y la realización de tareas de supervisión.

**Evaluación de Riesgos:** La Contraloría General de la República (2015) indica que la evaluación de riesgos, hace referencia a un proceso constante para que la organización pueda estar lista para afrontar tales sucesos. La valoración del riesgo abarca los principios de establecimiento de los objetivos, identificación y valoración de los riesgos, establecimiento de la administración de riesgos, valoración de la posibilidad de fraude y evaluación de eventos o modificaciones que impacten en el sistema de control interno. Es un proceso esencial para detectar, examinar y minimizar los riesgos que puedan impactar en la realización

de las metas de una entidad. Este proceso debe ser constante y activo, ajustándose a las variaciones tanto internas como externas. Se lleva a cabo reconociendo los riesgos potenciales, valorando su probabilidad e impacto, y posteriormente estableciendo controles para reducir la probabilidad y el efecto del riesgo. Se trata de identificar y examinar los riesgos que podrían obstaculizar la consecución de las metas de la organización. Incorpora la valoración del efecto y la posibilidad de estos riesgos, evidenciando un ambiente organizacional propicio para el control interno y garantizando de esta manera prevenir sucesos que podrían perjudicar el progreso y la realización de los objetivos y metas de la compañía.

**Actividades de Control:** De acuerdo con la Contraloría General de la República (2015), las actividades de control hacen referencia a las políticas y procedimientos implementados para reducir los riesgos que podrían impactar en la consecución de metas de la organización. Para ser eficaces, deben ser adecuadas, operar de manera constante conforme a un plan durante un periodo específico y poseer un costo apropiado, que sea razonable y esté vinculado directamente con los objetivos del control. Por tanto, se trata de un conjunto de reglas y procesos diseñados para garantizar la observancia de las estrategias y metas fijadas por la dirección. Esto abarca autorizaciones, comprobaciones, conciliaciones y divisiones de tareas, potenciando la consecución de las metas de la organización. Se refiere a las medidas y procesos concretos que se llevan a cabo para disminuir o minimizar los riesgos que podrían impactar en la consecución de los objetivos de la organización.

**Información y Comunicación:** La Contraloría General de la República (2015) indica que la Información y Comunicación hace referencia a la información requerida para que la entidad pueda ejecutar las obligaciones de Control Interno que respalden la consecución de sus metas. La gestión recoge/produce y emplea la información pertinente y de calidad de fuentes internas y externas para respaldar la operación de los demás elementos del Control Interno. Por tanto, la comunicación es el proceso constante de aprovisionamiento, intercambio y adquisición de la información requerida. Son elementos esenciales del control interno, pues simplifican la distribución de datos pertinentes a todos

los estratos de la organización para que se satisfagan las obligaciones de control. La información debe ser exacta, oportuna y asequible, mientras que la comunicación debe ser fluida y eficaz, facilitando que los trabajadores obtengan información precisa acerca de sus funciones y obligaciones. Son elementos del control interno que aseguran que la información pertinente se recolecte y se transmita a los individuos correctos en el instante oportuno, simplificando la toma de decisiones.

Supervisión: De acuerdo con la Contraloría General de la República (2015), la supervisión hace referencia al grupo de acciones de autocontrol que se incorporan a los procesos y operaciones de supervisión (o seguimientos) de la organización con el objetivo de mejorar y evaluar. Es necesario supervisar el sistema de Control Interno para evaluar la eficiencia y la calidad de su operación a lo largo del tiempo y facilitar su retroalimentación. Se utilizan evaluaciones continuas, evaluaciones independientes o una mezcla de ambas para establecer si cada uno de los elementos y sus fundamentos están operando correctamente. Se refiere al proceso constante de evaluación y comprobación de que los sistemas de control interno están operando eficazmente y que los controles están diseñados, implementados y funcionando tal como se anticipaba. Por tanto, este proceso incluye revisiones constantes y revisiones periódicas. Es crucial implementar sistemas de evaluación del Control Interno en los procesos clave de la organización para detectar oportunidades de mejora de manera oportuna. Las tareas de supervisión del Control Interno incluyen los fundamentos de elección y desarrollo de evaluaciones constantes o regulares, así como la evaluación y comunicación de las carencias en el control interno.

Respecto a la variable Gestión administrativa, según Chiavenato (2019, citado por Pareja, 2024) señala que el surgimiento de la gestión administrativa se origina en tiempos antiguos, donde las directrices primordiales se centraban en resolver los problemas que surgían en los recursos humanos como equipos de trabajo. Estas dificultades surgieron inicialmente en naciones como China, Egipto y Mesopotamia, que fueron las primeras en instaurar prácticas de administración pública. De igual manera Soledispa et al. (2022, citado por Pareja, 2024) sostienen

que, en el contexto de la historia de las teorías, la administración empresarial se define como la actividad apropiada mediante la administración eficaz de recursos para alcanzar metas y objetivos en todas las direcciones.

Según Porto (2023), gestión administrativa es el conjunto de actividades realizadas en una organización con el objetivo de utilizar los recursos de manera más eficiente; actividades que buscan dirigir los esfuerzos y las acciones hacia los objetivos de la empresa.

Quiroa (2020), menciona que es el conjunto de acciones y responsabilidades estructuradas que conducen a la optimización de los recursos que tiene toda organización. Esto con el objetivo de alcanzar las metas establecidas y obteniendo resultados superiores. Así se puede afirmar que la administración es la encargada de emplear los recursos de forma organizada y eficaz. Por lo tanto, las actividades se estructuran de forma que sean supervisadas y orientadas de forma adecuada. Las funciones clave son la planificación, organización, dirección y control.

Según Hitt (2006, citado por León, 2023), la gestión administrativa se refiere al proceso de organizar y emplear un conjunto de recursos enfocados en la consecución de objetivos, para realizar las tareas en un contexto organizacional. La gestión se apoya en el recurso humano para alcanzar los objetivos y metas de la organización. Además, facilita la realización de cada una de las tareas necesarias como la planificación, organización, dirección y control, pues mediante esta estrategia las organizaciones pueden superar los desafíos que se presenten.

Por otra parte, Kaplan y Norton (2000, citados por León, 2023), señalan que la gestión es el procedimiento de establecer y preservar un ambiente donde los individuos puedan colaborar en equipos para alcanzar eficazmente los objetivos seleccionados. Se refiere a todas las organizaciones, ya sean pequeñas o grandes, con o sin objetivo de lucro, así como a las industrias de manufactura y servicios. Existen cuatro componentes cruciales vinculados a la gestión, sin los cuales no se puede hablar de gestión. Estos son: planificar, organizar, ejecutar, controlar.

Teniendo en consideración a Deusto (2021), la gestión administrativa es el sector de la organización responsable de utilizar los recursos de la empresa de la manera más eficiente y efectiva para cumplir con los objetivos que la dirección de

la empresa ha establecido. La relevancia de la administración en una organización y cómo una gestión deficiente puede generar altos costos para la compañía, a diferencia de una gestión eficiente, que pueda disminuir los gastos y acelerar los procesos. Existen procedimientos administrativos en compañías que representan un verdadero terror para sus trabajadores y proveedores.

De acuerdo con González, Viteri, Izquierdo & Verdezoto (2020), la gestión administrativa como componente esencial en la gestión, y como elemento unificador y sistémico, ha sido el pilar y fundamento del progreso empresarial, económico, social y tecnológico del mundo durante los últimos siglos, especialmente en las décadas recientes. La gestión administrativa es un procedimiento que incluye cuatro tareas esenciales: la planificación, la organización, la dirección y el control.

Asimismo, González, Viteri, Izquierdo & Verdezoto (2020), señalan que la gestión administrativa está a cargo de los ejecutivos, que son los encargados de supervisar las operaciones de la organización, garantizar el uso adecuado de los recursos y que el flujo de información sea eficaz. Existen diversas responsabilidades que los directivos cumplen en el proceso de administración organizacional, tales como: sugerir y diseñar políticas, reglamentos y procedimientos; supervisar la implementación del presupuesto de la compañía; diseñar programas de formación del personal; diseñar e implementar mejoras en las políticas de administración del personal; elección de los planes para las distintas áreas, departamentos o secciones.

De Acuerdo con Editorial Etecé (28 de noviembre, 2023), la gestión administrativa es un proceso que contempla cuatro funciones principales:

**Planificación:** Es la función inicial requerida para orientar y desarrollar exitosamente las etapas subsiguientes. Se trata de establecer objetivos, determinar las metas y determinar los recursos requeridos y las tareas que se llevarán a cabo en un periodo de tiempo específico. Por ejemplo, es posible llevar a cabo un estudio interno y ambiental mediante herramientas de análisis como "las cinco fuerzas de Porter" o "FODA".

**Organización:** Reside en establecer una estructura que reparta los recursos humanos y financieros de la compañía para organizar y ejecutar su labor y lograr las metas establecidas. En este lugar se definen las áreas dentro de la organización, se organizan las tareas en función de los roles laborales y se elige al personal adecuado.

**Dirección:** Consiste en llevar a cabo las estrategias establecidas, dirigiendo los esfuerzos hacia las metas mediante el liderazgo, la motivación y el diálogo. Significa motivar a los trabajadores, mantener una comunicación constante con todos los sectores de la organización y instaurar sistemas de evaluación permanente, entre otros aspectos.

**Control:** Consiste en verificar que las tareas cotidianas progresen en consonancia con las estrategias establecidas, con el objetivo de mejorar la toma de decisiones, redirigir ciertas tareas, solucionar problemas o valorar los resultados, entre otros aspectos. Es un trabajo administrativo que se debe llevar a cabo con profesionalidad y claridad. La evaluación de los resultados alcanzados (para cotejarlos con los resultados previstos) facilita la búsqueda de un perfeccionamiento constante.

Por otro lado, las teorías de la gestión administrativa son enfoques que aspiran a entender y perfeccionar la administración de organizaciones, desde su estructura y procedimientos hasta las relaciones con los trabajadores. Entre las teorías más relevantes se encuentran la científica, la clásica, la burocrática, la teoría de las relaciones humanas, la teoría del comportamiento, la teoría de sistemas, la teoría de la contingencia y la teoría de la agencia.

**Teoría de la Administración Científica (Taylorismo):** Se centra en la eficacia y normalización de los procesos de trabajo, persiguiendo la mejora de la producción mediante la distribución del trabajo y la elección de los trabajadores más apropiados para cada labor.

**Teoría de la Administración Clásica (Fayol):** Se enfoca en la estructura y organización de la compañía, resaltando la relevancia de la planificación, organización, gestión y supervisión para alcanzar la eficiencia.

Teoría Burocrática de la Administración (Weber): Promueve la formación de estructuras formales y jerárquicas, con normas claras y procesos normalizados, para garantizar la eficacia y la objetividad en la administración.

Teoría de las Relaciones Humanas (Mayo, Roethlisberger): Enfatiza la relevancia de las relaciones humanas en el entorno laboral, con el objetivo de optimizar el ambiente de trabajo y el desempeño de los trabajadores mediante la motivación, la comunicación y la implicación.

Teoría del Comportamiento (Maslow, McGregor): Examina la conducta de las personas y equipos laborales, con el objetivo de comprender cómo la motivación, la satisfacción y el liderazgo pueden afectar el desempeño.

Teoría de la Agencia (Jensen, Meckling): Analiza la conexión entre los dueños de una compañía (principales) y los administradores (agentes), con el objetivo de conciliar sus intereses y reducir los gastos de transacción.

Teoría de Sistemas: Considera la compañía como un sistema intrincado, con interacciones entre sus distintos componentes, con el objetivo de perfeccionar la administración mediante la detección de los procesos esenciales y la optimización de la comunicación y la coordinación.

Teoría de la Contingencia: Afirma que no hay una única manera ideal de administrar una organización, sino que la estrategia más adecuada se basa en las condiciones particulares de cada circunstancia, tales como el ambiente, la tecnología y las particularidades de los trabajadores.

Teoría de la Administración del Conocimiento: Se enfoca en la administración del saber de los trabajadores como un recurso esencial de la organización, con el objetivo de fomentar el aprendizaje, la innovación y la creatividad.

Teoría de la Calidad Total: Busca el perfeccionamiento constante de la calidad en todas las áreas de la organización, incluyendo a todos los trabajadores en la búsqueda de la excelencia.

En cuanto a la importancia de la gestión administrativa, podemos mencionar que es esencial para el funcionamiento y éxito de cualquier organización. Facilita la optimización del uso de recursos, la organización y coordinación de tareas, y

garantiza que los objetivos se logren de forma eficaz. En conclusión, la gestión administrativa es relevante debido a que: permite una administración eficaz de los recursos humanos, materiales y financieros de la compañía, previniendo la repetición de esfuerzos y garantizando un flujo laboral apropiado; garantiza que las acciones de la empresa estén en sintonía con los objetivos estratégicos, favoreciendo su logro; posibilita descubrir la forma más eficiente de emplear los recursos de la empresa para lograr resultados superiores con una inversión reducida; asiste a las compañías en el cumplimiento de las leyes, normativas y responsabilidades legales, previniendo multas y penalizaciones; promueve la optimización de los procesos, lo que resulta en un incremento de la productividad y una eficiencia superior; genera un entorno que promueve la creatividad y la innovación, además de la planificación estratégica para el desarrollo a largo plazo; facilita la recolección, estudio y exposición de datos, lo que contribuye a tomar decisiones más fundamentadas y estratégicas; establece vías de comunicación transparentes y promueve la cooperación entre distintos departamentos, lo que optimiza el flujo de información y el trabajo en equipo; posibilita prever problemas potenciales y tomar acciones preventivas para reducir los riesgos; garantiza que las acciones de la compañía estén en consonancia con los objetivos estratégicos y contribuyen a su consecución.

Respecto a las dimensiones de la variable Gestión Administrativa, Chagñay (2017), señala las siguientes:

Planeación: Koontz, Weihrich & Cannice (2012) indican que la planeación consiste en elegir metas y objetivos, y determinar las acciones requeridas para alcanzarlos; implica tomar decisiones, es decir, seleccionar una acción de entre múltiples opciones, de tal forma que los planes ofrezcan una perspectiva lógica para lograr los objetivos previamente seleccionados. La innovación gerencial también tiene un papel activo en la planeación, ya que cierra la brecha entre nuestro lugar actual y nuestro destino. Por tanto, la planeación es un proceso sistemático que conlleva la identificación de metas, tácticas y medidas para alcanzar un resultado esperado. Es un procedimiento de tomar decisiones previas,

fundamentado en el entendimiento de la situación actual, con el objetivo de regular las acciones actuales y anticipar sus efectos venideros.

**Organización:** De acuerdo con Koontz, Weihrich & Cannice (2012), la organización implica la instauración de una estructura deliberada de funciones que los individuos desempeñen en una organización; es intencional en el sentido de garantizar que todas las labores requeridas para alcanzar los objetivos se distribuyan, en la mayoría de las situaciones, a los individuos más aptos para llevarlas a cabo. Asimismo, definen organización como un grupo de personas que trabajan en conjunto para crear valor agregado. En organizaciones lucrativas dicho valor agregado se traduce en utilidades; en organizaciones no lucrativas, como las caritativas, puede ser la satisfacción de necesidades. Las universidades también crean valor agregado mediante la generación y difusión del conocimiento, y la prestación de servicios a la comunidad o sociedad. Por tanto, la organización es el proceso de organizar y sincronizar los recursos de una entidad con el fin de alcanzar metas concretas. Es un paso crucial del proceso administrativo que establece la estructura, las responsabilidades y la jerarquía dentro de la compañía, facilitando un funcionamiento eficaz y la realización de objetivos.

**Dirección:** Según Koontz, Weihrich & Cannice (2012), definen la dirección como el proceso de persuadir a los individuos para que aporten a los objetivos de la organización y del grupo; es persuadir a las personas para que aporten a los objetivos de la organización y del grupo; además, se relaciona principalmente con el aspecto interpersonal de gestionar. Todos los gerentes están de acuerdo en que la mayoría de sus problemas más relevantes provienen de los individuos, sus anhelos y actitudes, además de su conducta tanto individual como grupal, y en que los directivos eficaces también necesitan ser líderes eficaces. Por tanto, la dirección hace referencia a la etapa del proceso administrativo en la que se lleva a cabo la planificación y se guía el trabajo de los trabajadores para alcanzar las metas de la organización. Es la fase en la que los líderes orientan, inspiran y transmiten información para garantizar que la compañía opere de manera eficaz y alcance sus objetivos.

Control: Koontz, Weihrich & Cannice (2012) indican que la función gerencial de control implica la evaluación y rectificación del rendimiento para asegurar la consecución de los objetivos empresariales y los planes establecidos para su logro. Esta función está estrechamente vinculada con la función de planificar; consiste en medir y rectificar el rendimiento individual y organizacional para garantizar que los hechos se ajusten a los planes. Involucra evaluar el rendimiento en relación a los objetivos y planes, señalar donde se presentan desviaciones de los estándares y contribuir a rectificar dichas desviaciones. En suma, el control promueve el acatamiento de los planes. A pesar de que el planeamiento debe venir antes que el control, los planes no se alcanzan por sí mismos, sino que orientan a los gerentes en la utilización de recursos para lograr objetivos concretos; posteriormente, se analizan las actividades para verificar si se ajustan a los planes. Por tanto, el control es una función esencial que posibilita a una organización supervisar, evaluar y valorar el rendimiento de sus actividades para garantizar el cumplimiento de los objetivos y estrategias fijados. Significa supervisar las actividades, detectar desvíos y implementar acciones correctivas para incrementar la eficiencia y efectividad de la entidad.

En relación con la justificación teórica, la investigación se basa en generar conocimiento acerca del control interno y su impacto en la gestión administrativa, enfocándose en el ámbito particular de la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, 2025. Se basa en el análisis de fuentes bibliográficas digitales, tales como estudios científicos y tesis, de las cuales se consiguió obtener datos cruciales acerca de las dos variables, dependiente e independiente, tales como el control interno y la administración. Esta fundamentación teórica facilita la comprensión de la conexión entre estas variables y su influencia en la optimización de los procesos internos de la entidad. En cuanto a la justificación metodológica, la presente investigación propone un enfoque metodológico que posibilite obtener resultados confiables; el diseño de la investigación no solo busca aportar a la comprensión detallada del control interno y su influencia en la gestión administrativa, sino también servir como punto de referencia y orientación para futuras investigaciones. Esto conlleva la utilización

de técnicas cuantitativas y cualitativas para recolectar datos pertinentes sobre el problema propuesto, además de la utilización de herramientas para el análisis y tabulación de los datos recabados de la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, 2025. Desde el punto de vista práctico, la presente investigación pretende otorgar conocimiento acerca del control interno y su vínculo con una adecuada gestión administrativa. El conocimiento producido favorecerá tanto a la compañía, mejorando su administración, como a los trabajadores, al brindarles sugerencias para optimizar la gestión. Adicionalmente, tendrá un efecto positivo en la comunidad al mejorar la calidad del servicio al cliente, fundamentado en la optimización del control interno y su influencia en la gestión administrativa de la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, 2025. En cuanto a la justificación social, la presente investigación está diseñada como fuente de aprendizaje de un buen control interno dentro de la empresa, que será de gran importancia porque nos brindará información para lograr los objetivos y difundir una buena práctica de gestión administrativa en la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, 2025. Por tanto, el conocimiento generado beneficiará tanto a la empresa, optimizando su gestión, como a los empleados, al proporcionarles recomendaciones para mejorar la gestión administrativa. Además, impactará positivamente en la comunidad al elevar la calidad del servicio al cliente, basado en la mejora del control interno y su incidencia en la gestión administrativa.

Respecto al problema de investigación, a nivel mundial se demuestra que las falencias en el control organizativo en las pequeñas y medianas empresas pueden provocar fallos en la contabilidad y administración. De acuerdo con Galicia et al. (2022) las micro y pequeñas empresas representan el 90% de las organizaciones globales. Sin embargo, se ha reconocido una característica muy distintiva en las Pyme, que es la falta de coordinación para llevar a cabo un adecuado avance en el control organizacional, lo que resulta en la falta de reducción de riesgos en el comercio, producción, administración, presupuesto y otros problemas que los directivos enfrentan. Para las pequeñas y medianas empresas es esencial la implementación de la etapa de control, pues al analizar los

resultados y realizar una comparación con lo previsto, se pueden modificar las acciones que obstaculizan su avance.

A nivel internacional, el descuido que tienen las empresas pequeñas con respecto al control interno que deben llevar, es elevado. Según Duran (2018, citado por Simón y Melón, 2021), el 74% de Mypes del sector transporte que no ven como relevante la evaluación de posibles riesgos, han expresado su intención de no elaborar planes de acción para alcanzar metas, ya que se enfocan en generar ingresos sin proponer mejoras en la calidad del servicio proporcionado; cabe indicar que el 90% de los inversores no respetan las regulaciones de control interno para posibles riesgos. Esta tasa es excesivamente elevada, lo que induce a pensar en el corto plazo que tendrá el negocio en el mercado europeo, dañando a la economía, ya que los negocios constituyen el fundamento para el desarrollo de cada nación; además en Madrid, se llevó a cabo un análisis de las carencias que conducen a los negocios de taxis a la quiebra total. Entre estas se incluyen la mala planificación o falta de la misma, la ausencia de supervisión de las tareas efectuadas por los empleados, la falta de atención al cliente y la tarifa baja que imponen, ya que el ingreso no se corresponde con su costo.

En América Latina, según Nina y Maquera (2025), la puesta en marcha de sistemas de control interno ha experimentado un progreso inequitativo, afectado por elementos políticos, económicos y sociales. Sin embargo, en las últimas décadas, numerosos países de la región han hecho esfuerzos considerables para robustecer sus sistemas de control interno, motivados por la presión de la sociedad civil, entidades internacionales y la exigencia de optimizar la gobernabilidad pública.

Asimismo, países como Chile, Colombia y Brasil han progresado en la implementación de estándares internacionales de control interno, fomentando la transparencia y el combate a la corrupción. No obstante, en otras naciones de la región, los sistemas de control interno todavía se topan con retos importantes, tales como la ausencia de autonomía de las entidades de control, la fragilidad institucional y la escasa cultura de responsabilidad. En este contexto, la

efectividad del control interno en la región se basa en gran parte en la dedicación política y en la habilidad institucional para poner en práctica y supervisar de manera apropiada.

En el Perú, como indica Sanabria (2021, citado por Ogoña, 2024), en las pequeñas y medianas empresas (PYMES) en Perú que no poseen un control interno apropiado, no se consigue un aprovechamiento eficaz de sus recursos ni un desempeño organizacional eficaz. Para concluir, es esencial disponer de un registro fiable que promueva el crecimiento de las PYMES y que facilite la generación de múltiples herramientas para establecer un control interno que se adecue a las demandas de las regulaciones nacionales e internacionales.

Asimismo, Lozano et al. (2021, citados por Ogoña, 2024), señala que, aunque el control interno es crucial en la gestión, se nota una notable escasez de estudios científicos que examinen esta relación de forma particular en el sector agropecuario de Majes. El propósito de esta investigación es cubrir este hueco, aportando pruebas empíricas que demuestren cómo los sistemas de control interno afectan la administración en este escenario particular.

En nuestro país, la Contraloría General de la República ha promovido principalmente el sistema de control interno en la gestión administrativa pública, elaborando un marco regulatorio para su aplicación en todas las instituciones del sector público. La Ley N°28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado, junto con sus normativas adicionales, dictan que todas las instituciones públicas deben tener un sistema de control interno capaz de prevenir, identificar y rectificar desvíos en la administración pública.

En lo que respecta a la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz; No posee un código de ética, las autoridades y responsabilidades no están adecuadamente establecidas, no existe una cultura de evaluación de riesgos, las funciones no están adecuadamente distribuidas, no se realiza una evaluación del rendimiento, tampoco se analizan las propiedades de la información, no se han establecido los canales de comunicación y las acciones de prevención y seguimiento son limitadas. Por otro lado; no se han establecido las

tácticas para alcanzar las metas, ni siquiera el presupuesto, la estructura de la organización no se encuentra en un organigrama, ni en un manual de organización y funciones, no se reconoce el liderazgo, existe un ambiente de desánimo entre los empleados, y hay poca supervisión sobre las tareas del personal y sobre los resultados alcanzados.

Bajo este contexto, en la presente investigación se plantea el problema de investigación, con la siguiente interrogante: ¿Qué relación existe entre el control interno y la gestión administrativa de la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, 2025?

En cuanto a la conceptualización y operacionalización de variables, la definición conceptual de la variable Control Interno, según Estupiñán (2021), el control interno se refiere a un conjunto de principios, leyes y normas que la alta dirección adopta para alcanzar sus metas establecidas. Además, se refiere a un proceso integral de gestión, por lo que también incluye acciones, actividades y planes que colaboran en la consecución de los objetivos institucionales, dando inicio a una administración efectiva; en cuanto a la definición operacional de la variable Control Interno, se medirá mediante el cuestionario de Control Interno considerando a las dimensiones: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, supervisión. En cuanto a la definición conceptual de la variable Gestión administrativa, según Porto (2023), la gestión administrativa es el conjunto de actividades realizadas en una organización con el objetivo de utilizar los recursos de manera más eficiente; actividades que buscan dirigir los esfuerzos y las acciones hacia los objetivos de la empresa; y respecto a la definición operacional de la variable Gestión administrativa, se medirá mediante el cuestionario de Gestión Administrativa considerando a las dimensiones: planeación, organización, dirección, control.

En la presente investigación, se planteó la siguiente hipótesis: Existe una relación significativa entre el control interno y la gestión administrativa de la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, 2025. Asimismo, en concordancia con la hipótesis de investigación, el objetivo general

de esta investigación consistió en: Establecer qué relación existe entre el control interno y la gestión administrativa de la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, 2025. A partir de este objetivo general, se plantearon los siguientes objetivos específicos: Identificar la relación que existe entre el control interno con la dimension planeación de la variable gestión administrativa en la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, 2025; determinar la relación que existe entre el control interno con la dimension organización de la variable gestión administrativa en la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, 2025; establecer la relación que existe entre el control interno con la dimension direccion de la variable gestión administrativa en la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, 2025; determinar la relación que existe entre el control interno con la dimension control de la variable gestión administrativa en la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, 2025.

## **2. METODOLOGÍA**

La investigación es de naturaleza básica, ya que, basándose en la aplicación práctica de los conocimientos, estos podrán ser implementados en la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, para su beneficio futuro; de nivel descriptivo correlacional, cuyo objetivo es ilustrar o analizar la correlación entre las variables o los resultados de las mismas; y enfoque cuantitativo, ya que emplea instrumentos de análisis matemático y estadístico para explicar, interpretar y prever fenómenos a través de datos numéricos.

El diseño implementado fue de tipo no experimental, ya que las variables no se modificaron de forma intencionada y solo se analizaron los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos. Es de naturaleza transversal, dado que la recolección de datos se realizó en un momento concreto o durante un lapso corto.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) describen a la población como el conjunto de personas o eventos que tienen rasgos específicos y que se encuentran bajo estudio. Esta definición enfatiza el carácter integral de la población,

abarcando a todos los individuos o elementos que se ubican bajo ciertos criterios. En la presente investigación, la población estuvo compuesta por los 28 trabajadores de la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, en el año 2025.

Hernández, Fernández y Baptista (2014), señalan que la muestra simboliza un subgrupo de la población de interés para la recolección de datos, y que debe estar claramente delimitada y definida previamente, además de ser representativa de la población a tratar. La muestra no aleatoria estuvo compuesta por los 28 empleados de la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, 2025.

En cuanto a los objetivos de la investigación se procedió a utilizar la técnica de la encuesta para ambas variables (Control Interno y Gestión administrativa), que permitió recoger los datos de la población objetivo para luego convertirla en la información requerida para la ejecución de la investigación. Se utilizó el cuestionario, instrumento que se aplicó a los colaboradores de la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, 2025, con el propósito de conocer los aspectos relacionados con las variables Control Interno y Gestión administrativa, el mismo que estuvo compuesto por (27) ítems para la variable Control Interno y (24) ítems para la variable Gestión administrativa, y se empleó como escala de medición, la escala de Likert

Respecto al procesamiento de los datos obtenidos mediante la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario, y que corresponden a los colaboradores de la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, 2025, durante la realización del trabajo de campo, se utilizarán: SPSS versión 22 y Excel 2013. En esta investigación, se ejecutó primero el análisis descriptivo de las variables, a través de tablas o gráficos de frecuencias absolutas y/o relativas, posteriormente se ejecutó el análisis inferencial o prueba de hipótesis con la finalidad de identificar la correlación entre las variables en estudio (Control Interno y Gestión administrativa), para ello se empleó el coeficiente de Correlación de Pearson ( $r$ ), por ser una prueba estadística paramétrica.

### 3. RESULTADOS

#### Resultados Descriptivos

#### Análisis descriptivo: Variable Control Interno

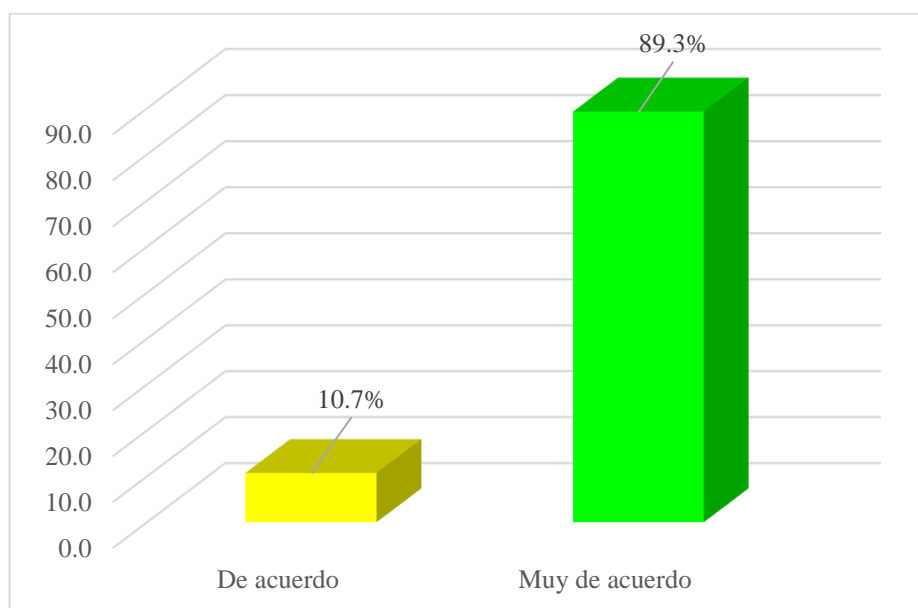
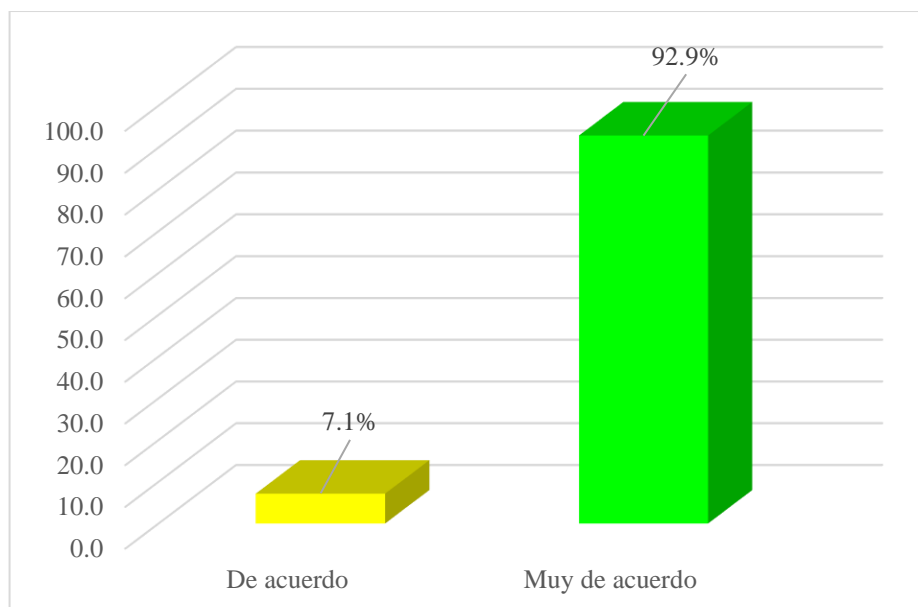


Figura 1. Nivel de la variable Control Interno.

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, 2025.

**Interpretación:** En la figura 1, Se exponen los resultados sobre la variable Control Interno de los colaboradores de la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, 2025. Del 100,0% de los colaboradores encuestados el 89,3% se muestra Muy de acuerdo con el control interno percibido en la organización, entendido como el grupo de políticas y procedimientos creados para asegurar que una entidad logre sus metas de forma eficaz y eficiente, salvaguardando sus activos y fomentando la transparencia; mientras que el 10,7% indica estar De acuerdo con el control interno que se implementa en la empresa.

## **Análisis descriptivo: Dimension Ambiente de control**



*Figura 2. Nivel de la dimension Ambiente de control*

*Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, 2025.*

**Interpretación:** En la figura 2, se exponen los resultados sobre la dimension Ambiente de control de los colaboradores de la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, 2025. Del 100,0% de los colaboradores encuestados el 92,9% se muestra Muy de acuerdo con la dimension ambiente de control percibido en la organización, entendido como el conjunto de normas, procesos y estructuras que proporcionan la base para que la organización pueda llevar a cabo sus controles y se basa en la actitud del directorio y la alta gerencia hacia la importancia de los controles; mientras que el 7,1% indica estar De acuerdo con el ambiente de control implementado en la empresa.

### Análisis descriptivo: Dimension Evaluación de riesgos

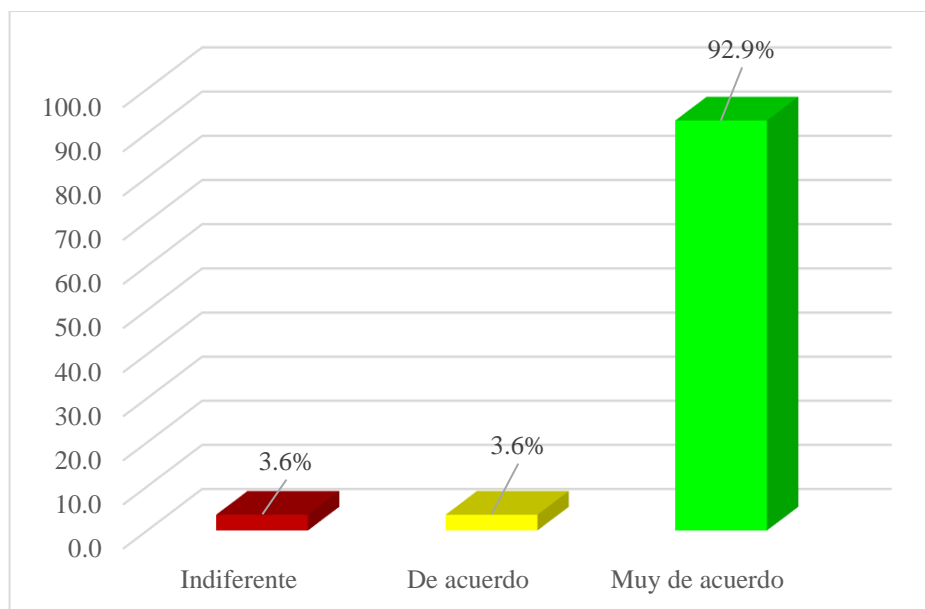


Figura 3. Nivel de la dimension Evaluación de riesgos

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, 2025.

**Interpretación:** En la figura 3, se exponen los resultados sobre la dimension Evaluación de riesgos de los colaboradores de la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, 2025. Del 100,0% de los colaboradores encuestados el 92,9% se muestra Muy de acuerdo con la dimension evaluación de riesgos percibido en la organización, entendido como el proceso de detectar, examinar y valorar los riesgos que pueden perjudicar la consecución de las metas de la organización, lo que conlleva establecer la probabilidad y el efecto posible de los riesgos, además de las acciones de control requeridas para su mitigación; el 3,6% se muestra De acuerdo y un similar porcentaje se muestra Indiferente con la evaluación de riesgos implementada en la empresa.

## Análisis descriptivo: Dimension Actividades de control

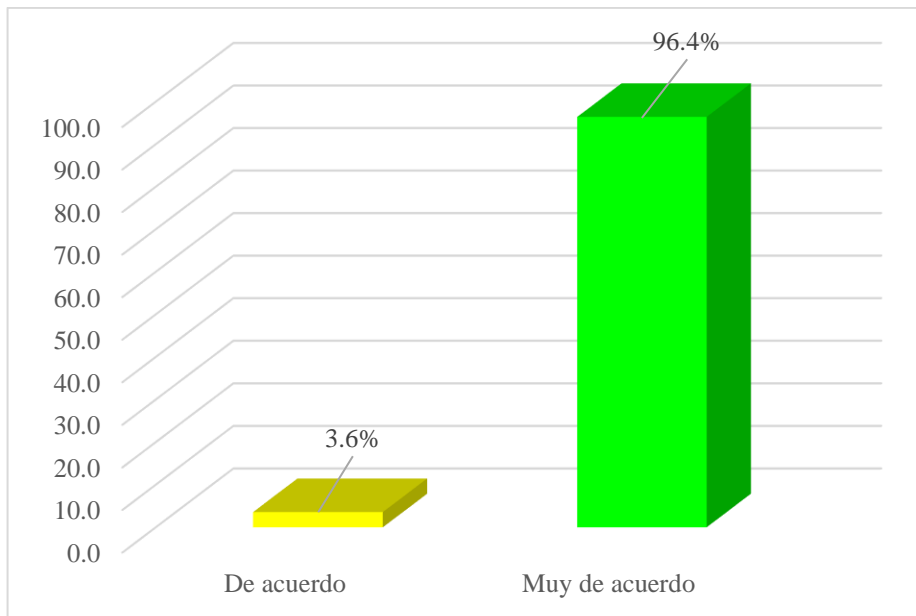


Figura 4. Nivel de la dimensión Actividades de control

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, 2025.

**Interpretación:** En la figura 4, se exponen los resultados sobre la dimensión Actividades de control de los colaboradores de la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, 2025. Del 100,0% de los colaboradores encuestados el 96,4% se muestra Muy de acuerdo con la dimensión actividades de control implementadas en la organización, entendidas como los procesos diseñados para garantizar que una entidad alcance sus metas de forma eficaz y eficiente, salvaguardando los activos y respetando las normativas, las cuales pueden abarcar aprobaciones, autorizaciones, comprobaciones, conciliaciones, separación de funciones y protección de activos, entre otros aspectos; mientras que el 3,6% indica estar De acuerdo con las actividades de control implementadas en la empresa.

## Análisis descriptivo: Dimension Información y comunicación

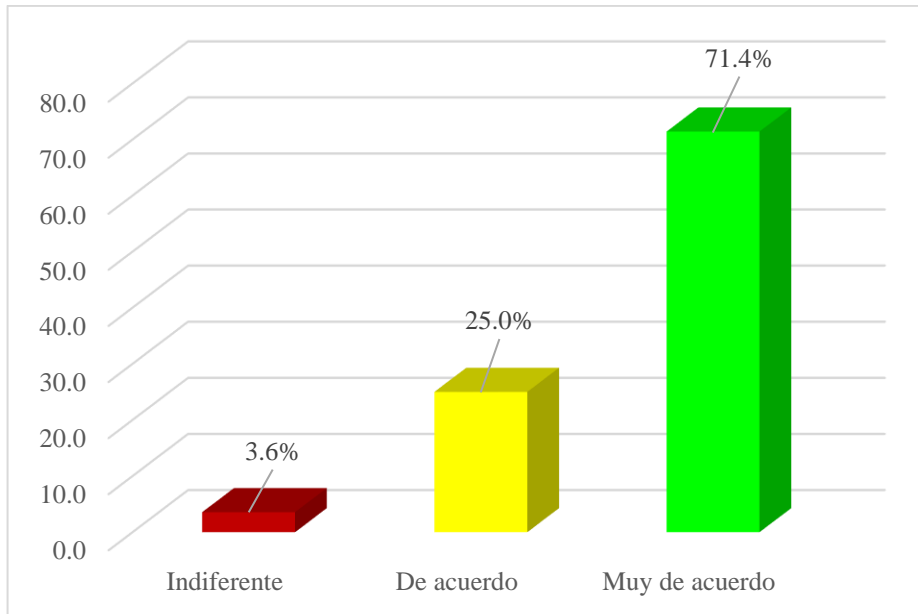


Figura 5. Nivel de la dimensión Información y comunicación

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, 2025.

**Interpretación:** En la figura 5, se expresan los resultados sobre la dimensión Información y comunicación de los colaboradores de la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, 2025. Del 100,0% de los colaboradores encuestados el 71,4% se muestra Muy de acuerdo con la dimensión información y comunicación percibidas en la organización, entendidas como elementos esenciales del CI, pues permiten la distribución de datos pertinentes a todos los niveles de la organización para cumplir con las obligaciones de control, siendo la información exacta, oportuna y accesible, mientras que la comunicación debe ser clara y eficaz, asegurando que los trabajadores obtengan información precisa acerca de sus funciones y obligaciones; el 25,0% se muestra De acuerdo y un 3,6% se muestra Indiferente con la información y comunicación percibida en la empresa.

## Análisis descriptivo: Dimension Supervisión

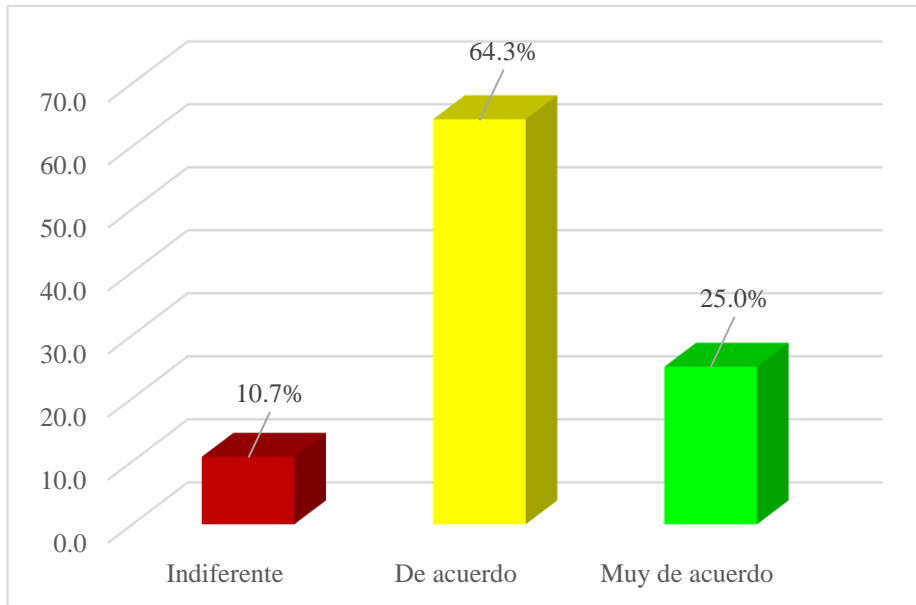


Figura 6. Nivel de la dimensión Supervisión

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, 2025.

**Interpretación:** En la figura 6, se expresan los resultados sobre la dimensión Supervisión de los colaboradores de la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, 2025. Del 100,0% de los colaboradores encuestados el 64,3% se muestra De acuerdo con la dimensión supervisión implementada en la organización, comprendida como el proceso constante de monitoreo y evaluación para garantizar que los controles internos operen de manera eficiente, se adapten a las modificaciones y ayuden a lograr las metas de la organización; el 25,0% se muestra Muy de acuerdo y un no menos importante 10,7% se muestra Indiferente con la supervisión implementada en la organización prestadora de servicios múltiples.

### Análisis descriptivo: Variable Gestión administrativa

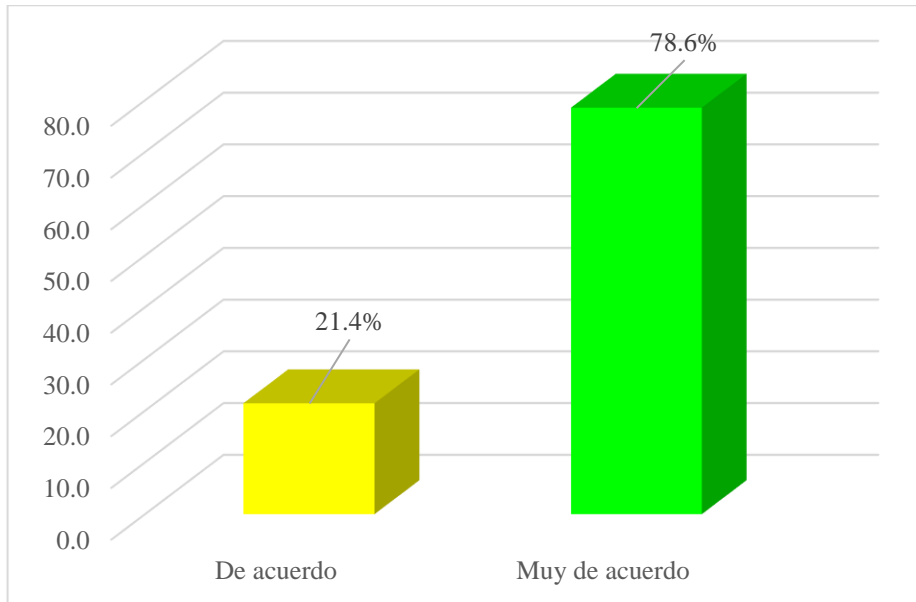


Figura 7. Nivel de la variable Gestión administrativa

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, 2025.

**Interpretación:** En la figura 7, se expresan los resultados sobre la variable Gestión administrativa de los colaboradores de la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, 2025. Del 100,0% de los colaboradores encuestados el 78,6% se muestra Muy de acuerdo con la variable gestión administrativa implementada en la organización, entendida como el conjunto de actividades y funciones que se llevan a cabo para dirigir una organización, empleando eficazmente los recursos existentes (humanos, financieros, materiales) con la finalidad de cumplir con las metas propuestas; mientras que el 21,4% se muestra De acuerdo con la gestión administrativa implementada en la organización prestadora de servicios múltiples.

## Análisis descriptivo: Dimension Planeación

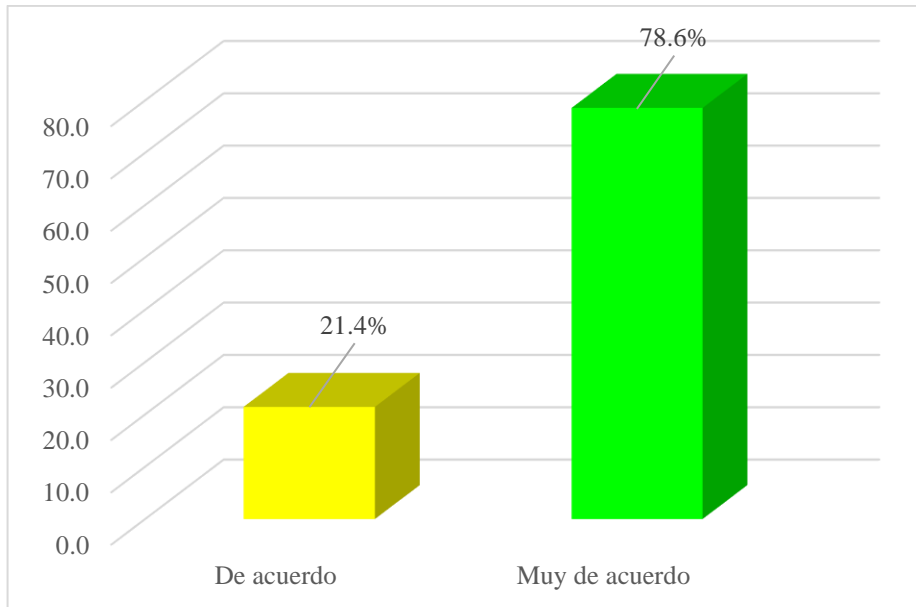


Figura 8. Nivel de la dimensión Planeación

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, 2025.

**Interpretación:** En la figura 8, se revelan los resultados sobre la dimensión Planeación de los colaboradores de la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, 2025. Del 100,0% de los colaboradores encuestados el 78,6% se muestra Muy de acuerdo con la dimensión planeación implementada en la organización, entendida como el proceso de establecer metas y estrategias para una organización, definiendo las acciones necesarias para alcanzarlas, la misma que es una función clave que guía la toma de decisiones y el uso eficiente de los recursos, formando la base del proceso administrativo; mientras que el 21,4% se muestra De acuerdo con la planeación implementada en la organización prestadora de servicios múltiples.

## Análisis descriptivo: Dimension Organización

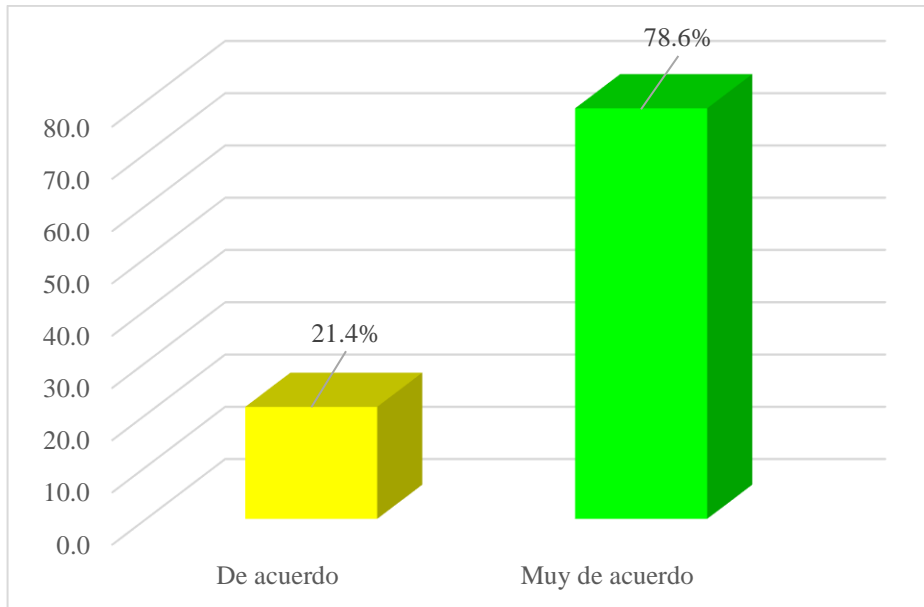


Figura 9. Nivel de la dimensión Organización

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, 2025.

**Interpretación:** En la figura 9, se expresan los resultados sobre la dimensión Organización de los colaboradores de la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, 2025. Del 100,0% de los colaboradores encuestados el 78,6% se muestra Muy de acuerdo con la dimensión organización implementada en la organización, entendida como el proceso de estructurar y coordinar los recursos de una empresa para alcanzar metas concretas, constituyendo una fase esencial del proceso administrativo que establece la estructura, las responsabilidades y la jerarquía interna de la empresa, facilitando un funcionamiento eficaz y la realización de objetivos; mientras que el 21,4% se muestra De acuerdo con la organización implementada en la empresa prestadora de servicios múltiples.

## Análisis descriptivo: Dimension Direccion

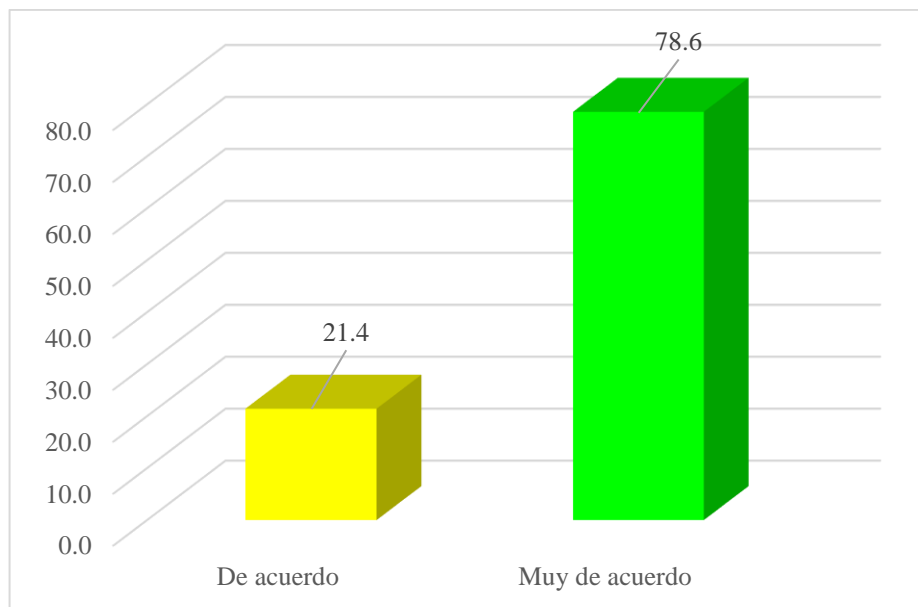


Figura 10. Nivel de la dimension Direccion

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, 2025.

**Interpretación:** En la figura 10, se muestran los resultados sobre la dimension Direccion de los colaboradores de la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, 2025. Del 100,0% de los colaboradores encuestados el 78,6% se muestra Muy de acuerdo con la dimension direccion implementada en la organización, entendida como la etapa del proceso administrativo en la que se lleva a cabo la planificación y se guía el trabajo de los trabajadores para alcanzar las metas de la organización. Es en esta etapa donde los líderes orientan, incentivan y comunican para garantizar que la empresa opere de manera eficaz y alcance sus objetivos; mientras que el 21,4% se muestra De acuerdo con la direccion implementada en la organización prestadora de servicios múltiples.

## Análisis descriptivo: Dimension Control

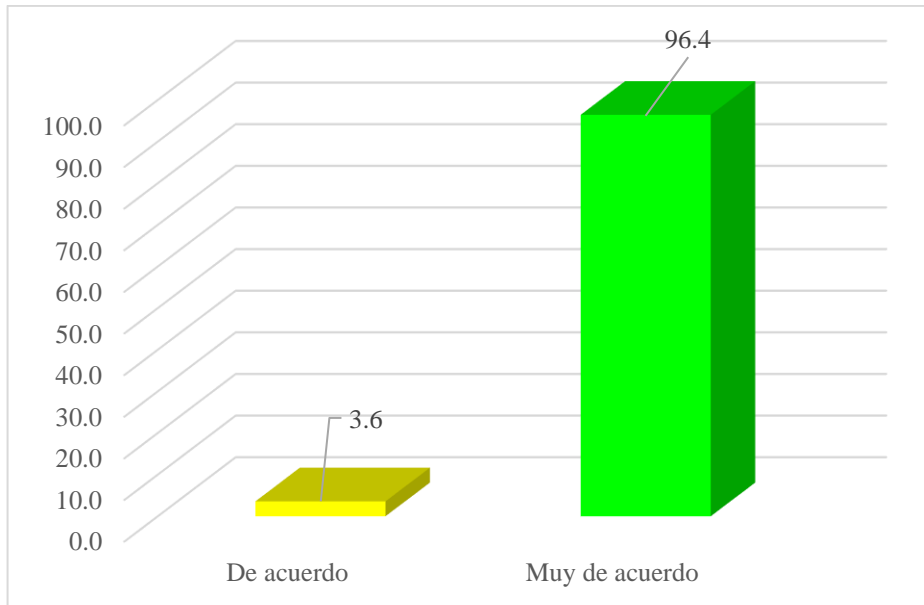


Figura 11. Nivel de la dimensión Control

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, 2025.

**Interpretación:** En la figura 11, se muestran los resultados sobre la dimensión Control de los colaboradores de la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, 2025. Del 100,0% de los colaboradores encuestados el 96,4% se muestra Muy de acuerdo con la dimensión control implementada en la organización, entendido como la función esencial que posibilita a una entidad supervisar, evaluar y valorar el rendimiento de sus actividades para garantizar el cumplimiento de los objetivos y estrategias fijados. Esto conlleva supervisar las operaciones, detectar desvíos y aplicar acciones correctivas para incrementar la eficiencia y efectividad de la organización; mientras que el 3,6% se muestra De acuerdo con el control implementada en la organización prestadora de servicios múltiples.

## Prueba de Normalidad

Tabla 1

Pruebas de Normalidad Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Control interno	,217	28	,002	,797	28	,000
Gestión administrativa	,314	28	,000	,669	28	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Interpretación:** En la Tabla 1, se presenta la prueba de normalidad llevada a cabo en las variables control interno y gestión administrativa de los colaboradores de la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, 2025. Para establecer si existe una distribución normal, se elige el test de Shapiro Wilk debido a que la muestra incluye menos de 50 individuos. Por lo tanto, en relación a las variables, tanto el control interno como la gestión administrativa poseen un p-valor que no supera 0,05, por lo que no se admite la hipótesis nula. En otras palabras, la disposición de los datos no es uniforme y, por lo tanto, se utiliza la prueba paramétrica Rho de Pearson para establecer la correlación entre las dos variables en estudio.

## Contrastación de hipótesis

### Resultados del objetivo general

Tabla 2

*Correlación entre el control interno y gestión administrativa de los colaboradores de la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, 2025.*

		Control interno	Gestión administrativa
Control interno	Correlación de Pearson	1	,881**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	28	28
Gestión administrativa	Correlación de Pearson	,881**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	28	28

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

**Interpretación:** En la Tabla 2, se observa que la medida estadística de Pearson es 0,881\*\* con una significancia bilateral de  $0,000 < 0,05$  lo que significa que existe una asociación positiva significativa entre las variables control interno y gestión administrativa, es decir, que existe una relación directa y significativa entre el control interno y la gestión administrativa en la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, 2025; en consecuencia, a medida que exista un mejor control interno, mejor será el desempeño de la gestión administrativa en la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, 2025. Por lo tanto, se confirma la hipótesis de investigación siendo que su significancia bilateral de  $0,000 < 0,05$ .

## Resultados del objetivo específico 1

Tabla 3

*Correlación entre el control interno y gestión administrativa de los colaboradores de la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, 2025, en su dimensión Planeación*

		Control interno	Planeación
Control interno	Correlación de Pearson	1	,864**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	28	28
Planeación	Correlación de Pearson	,864**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	28	28

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

**Interpretación:** En la Tabla 3, se observa que la medida estadística de Pearson es 0,881\*\* con una significancia bilateral de:  $0,000 < 0,05$  lo que significa que existe una correlación positiva significativa entre las variables control interno y gestión administrativa, en su dimensión planeación, es decir, que existe una asociación directa y significativa entre el control interno y la planeación en la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, 2025; en consecuencia, a medida que exista un mejor control interno, mejor será el desempeño de la dimensión planeación en la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, 2025. Por lo tanto, se confirma la hipótesis de investigación siendo que su significancia bilateral de  $0,000 < 0,05$ .

## Resultados del objetivo específico 2

Tabla 4

*Correlación entre el control interno y gestión administrativa de los colaboradores de la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, 2025, en su dimensión Organización*

		Control interno	Organización
Control interno	Correlación de Pearson	1	,830**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	28	28
Organización	Correlación de Pearson	,830**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	28	28

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

**Interpretación:** En la Tabla 4, se observa que la medida estadística Pearson es: 0,830\*\* con una significancia bilateral de  $0,000 < 0,05$  lo que significa que existe una correlación positiva significativa entre las variables control interno y gestión administrativa, en su dimensión organización, es decir, que existe una relación directa y significativa entre el control interno y la organización en DEXSERV; en consecuencia, a medida que exista un mejor control interno, mejor será el desempeño de la dimensión organización en la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, 2025. Por lo tanto, se confirma la hipótesis de investigación siendo que su significancia bilateral de  $0,000 < 0,05$ .

### Resultados del objetivo específico 3

Tabla 5

*Correlación entre el control interno y gestión administrativa de los colaboradores de la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, 2025, en su dimension Direccion*

		Control interno	Direccion
Control interno	Correlación de Pearson	1	,829**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	28	28
Direccion	Correlación de Pearson	,829**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	28	28

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

**Interpretación:** En la Tabla 5, se observa que la medida estadística Pearson es 0,829\*\* con una significancia bilateral de  $0,000 < 0,05$  lo que significa que existe una correlación positiva significativa entre las variables control interno y gestión administrativa, en su dimension direccion, es decir, que existe una asociacion directa y significativa entre el control interno y la direccion en la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, 2025; en consecuencia, a medida que exista un mejor control interno, mejor será el desempeño de la dimension direccion en la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, 2025. Por lo tanto, se confirma la hipótesis de investigación siendo que su significancia bilateral de  $0,000 < 0,05$ .

#### Resultados del objetivo específico 4

Tabla 6

*Correlación entre el control interno y gestión administrativa de los colaboradores de la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, 2025, en su dimension Control*

		Control interno	Control
Control interno	Correlación de Pearson	1	,876**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	28	28
Control	Correlación de Pearson	,876**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	28	28

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

**Interpretación:** En la Tabla 6, se observa que la medida estadística Pearson es 0,876\*\* con una significancia bilateral de  $0,000 < 0,05$  lo que significa que existe una correlación positiva significativa entre las variables control interno y gestión administrativa, en su dimension control, es decir, que existe una relación directa y significativa entre el control interno y el control en la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, 2025; en consecuencia, a medida que exista un mejor control interno, mejor será el desempeño de la dimension control en la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, 2025. Por lo tanto, se confirma la hipótesis de investigación siendo que su significancia bilateral de  $0,000 < 0,05$ .

#### 4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

Galea (2025), en su tesis tuvo por objetivo evaluar la asociación entre el control interno y la gestión administrativa en la eficacia y eficiencia de la UGEL de Sicuani de Cuzco, del primer semestre 2024. Resultados: el control interno y la gestión administrativa se percibieron de modo regular, con un 40% y un 38%, respectivamente; además, se halló una asociación positiva significativa ( $r=0,903$  y  $p\text{valor}=0,000$ ), indicando una elevada conexión entre el control interno y la gestión administrativa de la UGEL de Sicuani de Cuzco, primer semestre 2024; la correlación entre el clima organizacional de control y la gestión administrativa es fuerte ( $r=0,798$  y  $p\text{valor}=0,000$ ); existe conexión significativa y positiva entre el análisis de riesgos y oportunidades y la gestión administrativa ( $r=0,826$  y  $p\text{valor}=0,000$ ); existe fuerte y positiva correlación entre los mecanismos de control operativo y la gestión administrativa ( $r=0,903$  y  $p\text{valor}=0,000$ ); existe sólida y positiva relación entre los sistemas de información de gestión y el manejo administrativo ( $r=0,903$  y  $p\text{valor}=0,000$ ); existe fuerte correlación positiva entre la evaluación del cumplimiento normativo y la gestión administrativa ( $r=0,903$  y  $p\text{valor}=0,000$ ). Por lo tanto, los resultados del investigador mencionado confirmarían los resultados de la presente investigación, reflejados en la tabla 2, donde se observa que la medida estadística Pearson es  $0,881^{**}$  con un valor dual de:  $0,000 < 0,05$  lo que significa que existe una correlación positiva significativa entre las variables control interno y gestión administrativa, es decir, que existe una relación directa y significativa entre el control interno y la gestión administrativa en la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, 2025; en consecuencia, a medida que exista un mejor control interno, mejor será el desempeño de la gestión administrativa en la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, 2025.

Simón y Melón (2021), en su investigación tuvieron como propósito evaluar de qué manera se relaciona el control interno con la gestión administrativa en la empresa Clase – A, Trujillo. Resultados: existe relación alta y significativa entre el control interno y la gestión administrativa en la empresa Clase – A, Trujillo ( $r=0,992^{**}$  y  $\text{sig.}=0,000$ ); existe relación alta y significativa entre el control

interno y la planeación de la gestión administrativa en la empresa ( $r=0,841^{**}$  y  $\text{sig.}=0,002$ ); existe relación moderada y significativa entre el control interno y la organización de la gestión administrativa ( $r=0,521^{**}$  y  $\text{sig.}=0,002$ ); existe relación moderada y significativa entre el control interno y la dirección de la gestión administrativa ( $r=0,675^{**}$  y  $\text{sig.}=0,001$ ); existe relación alta y significativa entre el control interno y el control de la gestión administrativa ( $r=0,753^{**}$  y  $\text{sig.}=0,003$ ). Conclusión: se ostentó que el grado de correlación de ambas variables es alto ( $0,992^{**}$ ), por tal motivo se afirma la relación entre el control interno y la gestión administrativa en la empresa en cuestión. Por lo tanto, los resultados de los investigadores mencionados confirmarían los resultados de la presente investigación, reflejados en la tabla 3, donde se observa que la medida estadística Pearson es  $0,881^{**}$  con un valor dual de:  $0,000 < 0,05$  lo que significa que existe una correlación positiva significativa entre las variables control interno y gestión administrativa, en su dimensión planeación, es decir, que existe una relación directa y significativa entre el control interno y la planeación en DEXSERV; en consecuencia, a medida que exista un mejor control interno, mejor será el desempeño de la dimensión planeación en DEXSERV, Huaraz, 2025.

Nina y Maquera (2025), en su estudio tuvieron como objetivo determinar la influencia del sistema de control interno en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de El Collao Ilave, 2024. Resultados: revelaron una correlación positiva alta, directa y significativa ( $r=0,808$ ,  $p<0,05$ ) entre el sistema de control interno y la gestión administrativa; existe correlación positiva fuerte entre el sistema de control interno y la planificación ( $r=0,788$ ,  $p<0,05$ ); existe correlación positiva elevada entre el sistema de control interno y la dimensión organización ( $r=0,819$  y  $p<0,05$ ), indicando que a medida que aumenta el nivel del control interno, aumenta el nivel de organización; hay correlación positiva fuerte entre el sistema de control interno y la dimensión dirección ( $r=0,759$  y  $p<0,05$ ). Por lo tanto, los resultados de los investigadores mencionados confirmarían los resultados de la presente investigación, reflejados en la tabla 4, donde se observa que la medida estadística Pearson es  $0,830^{**}$  con un valor dual de:  $0,000 < 0,05$  lo que significa que existe una asociación positiva significativa

entre las variables control interno y gestión administrativa, en su dimension organización, es decir, que existe una relación directa y significativa entre el control interno y la organización en DEXSERV; en consecuencia, a medida que exista un mejor control interno, mejor será el desempeño de la dimension organización en DEXSERV de Huaraz, 2025.

Gonzales (2024), en su tesis planteó como objetivo determinar la incidencia del control interno en la gestión administrativa de Servicios generales y representaciones MUELLE UNO. - Talara. 2024. Resultados: muestra una fuerte correlación positiva entre el control interno y la gestión administrativa de la empresa ( $r=0,992$ ); existe una fuerte correlación positiva entre el control interno y la planeación ( $r=0,861$ ), es decir, a mejor control interno, también mejora la planeación; se muestra una fuerte correlación positiva ( $r=0,903$ ) entre el control interno y la organización; hay una fuerte relación positiva entre el control interno y la dirección ( $r=0,861$ ) en MUELLE UNO E.I.R.L. - Talara. 2024; existe una fuerte correlación positiva entre el control interno y la evaluación ( $r=0,861$ ). Conclusión: estadísticamente existe correlación entre ambas variables, ya que en la empresa el control interno está teniendo el impacto positivo que debería tener en la gestión administrativa. Por lo tanto, los resultados del investigador mencionado confirmarían los resultados de la presente investigación, reflejados en la tabla 5, donde se observa que la medida estadística Pearson es  $0,829^{**}$  con un valor dual de:  $0,000 < 0,05$  lo que significa que existe una correlación positiva significativa entre las variables control interno y gestión administrativa, en su dimension dirección, es decir, que existe una relación directa y significativa entre el control interno y la dirección en la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, 2025; en consecuencia, a medida que exista un mejor control interno, mejor será el desempeño de la dimension dirección en la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, 2025.

Ogoña (2024), propuso determinar la incidencia del control interno en la gestión administrativa de la microempresa MOVIL MOTORS– Piura, 2024. Resultados: Los datos obtenidos revelan una correlación positiva fuerte entre el control interno y la planeación ( $r = 0,702$ ), así como una relación

significativamente positiva con la dirección en la microempresa MOVIL MOTORS E.I.R.L. de Piura ( $r = 0,872$ ). Asimismo, se identificó una correlación positiva fuerte entre el control interno y la organización ( $r = 0,789$ ), así como con el componente de control ( $r = 0,847$ ). De manera global, se evidenció una correlación positiva muy fuerte entre el control interno y la gestión administrativa en su conjunto ( $r = 0,966$ ). Conclusión: Se concluye que los componentes de la gestión administrativa —planeación, dirección, organización y control— se ven influenciados de forma significativa por los elementos del control interno, específicamente el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información y comunicación, así como la supervisión y el monitoreo. Por lo tanto, los resultados del investigador mencionado confirmarían los resultados de la presente investigación, reflejados en la tabla 6, donde se observa que la medida estadística Pearson es:  $0,876^{**}$  con una significancia bilateral de  $0,000 < 0,05$  lo que significa que existe una correlación positiva significativa entre las variables control interno y gestión administrativa, en su dimensión control, es decir, que existe una relación directa y significativa entre el control interno y el control en DEXSERV; en consecuencia, a medida que exista un mejor control interno, mejor será el desempeño de la dimensión control en la empresa en análisis de Huaraz, 2025.

## **5. CONCLUSIONES**

Respecto al objetivo general, se determinó que la medida estadística Pearson es  $0,881^{**}$  con un valor  $\beta$  de:  $0,000 < 0,05$  lo que significa que existe una

asociación positiva significativa entre las variables control interno y gestión administrativa en la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, 2025; en consecuencia, a medida que exista un mejor control interno, mejor será el desempeño de la gestión administrativa en la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, 2025.

Respecto al primer objetivo específico, se determinó que la medida estadística Pearson es 0,881\*\* con un valor  $\beta$  de:  $0,000 < 0,05$  lo que significa que existe una asociación positiva significativa entre las variables control interno y gestión administrativa, en su dimensión planeación en DEXSERV, Huaraz, 2025; en consecuencia, a medida que exista un mejor control interno, mejor será el desempeño de la dimensión planeación en la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, 2025.

Respecto al segundo objetivo específico, se determinó que la medida estadística Pearson es 0,830\*\* con un valor  $\beta$  de:  $0,000 < 0,05$  lo que significa que existe una asociación positiva significativa entre las variables control interno y gestión administrativa, en su dimensión organización en DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, 2025; en consecuencia, a medida que exista un mejor control interno, mejor será el desempeño de la dimensión organización en la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, 2025.

Respecto al tercer objetivo específico, se determinó que la medida estadística Pearson es 0,829\*\* con un valor  $\beta$  de  $0,000 < 0,05$  lo que significa que existe una correlación positiva significativa entre las variables control interno y gestión administrativa, en su dimensión dirección en DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, 2025; en consecuencia, a medida que exista un mejor control interno, mejor será el desempeño de la dimensión dirección en la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, 2025.

Respecto al cuarto objetivo específico, se determinó que el coeficiente de correlación de Pearson es 0,876\*\* con una significancia bilateral de  $0,000 < 0,05$  lo que significa que existe una correlación positiva significativa entre las variables control interno y gestión administrativa, en su dimension control en la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, 2025; en consecuencia, a medida que exista un mejor control interno, mejor será el desempeño de la dimension control en la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, 2025.

## **6. RECOMENDACIONES**

Se recomienda a la Gerencia General de la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim. de Huaraz, robustecer el control interno a través de la puesta en marcha de políticas y procesos más estrictos. Esto abarca la revisión regular de los controles ya establecidos, la manera de formar regularmente al personal en prácticas de CI, además de ajustar prácticas tecnológicas que faciliten la evaluación del cumplimiento de las normativas y la administración de riesgos.

Estas medidas contribuirán a garantizar un logro administrativo destacado, disminuyendo riesgos y potenciando el desempeño de la organización.

Se recomienda a la Gerencia General de la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim. de Huaraz, salvaguardar la información pertinente de la entidad, asegurando que únicamente el personal formado y con un alto grado de integridad pueda acceder a ella. Así, se garantiza la autenticidad, fiabilidad y accesibilidad de la información. Además, resulta crucial mantener una comunicación constante tanto interna como externa en la organización, para así acelerar significativamente los procesos.

Se recomienda a la Gerencia General de la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim. de Huaraz, optimizar los medios de comunicación entre los distintos niveles de la organización prestadora de servicios múltiples, siendo crucial para promover relaciones eficaces y mejorar la coordinación interna. Esto también simplifica el proceso de toma de decisiones, potencia la claridad en la organización, facilita la solución rápida de problemas y fomenta la implicación y el compromiso de los trabajadores.

Se recomienda a la Gerencia General de la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim. de Huaraz, preservar y robustecer las políticas y procedimientos establecidos, lo cual se puede alcanzar mediante una revisión regular de los valores éticos y las regulaciones actuales, garantizando su adecuada implementación y promoviendo una cultura organizacional fundamentada en el respeto a estos valores; además, de capacitar de manera constante en la detección y prevención de riesgos laborales, mejorando los procedimientos de distribución

y utilización de recursos en la organización, fomentando la transparencia y la utilización eficaz de los recursos.

Se recomienda a la Gerencia General de la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim. de Huaraz, poner en marcha mejoras en el control interno de la empresa, ya que incrementa notablemente la administración en los distintos sectores de la organización, promoviendo eficiencia y efectividad en todos los empleados, lo que se traduce en una mejor administración de los activos de la empresa, así como en la fiabilidad y oportunidad de la información financiera para la toma de decisiones.

### **Agradecimiento**

En primer lugar, quiero agradecer a mis padres, por haberme inculcado los valores necesarios para no rendirme en ningún momento de mi vida y al realizar esta investigación, para ustedes este trabajo con mucho aprecio e infinito agradecimiento. En segundo lugar, quiero agradecer a mis profesores y mi asesor, por brindarme los conocimientos necesarios para culminar exitosamente mi tesis. Y por último a la Universidad San Pedro por darme la oportunidad de estudiar y así poder obtener mi título profesional.

## Referencias bibliográficas

- Acuña, R. (2025). *Control interno y la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Chota, 2024*. Tesis para optar el título profesional de Contador Público. Universidad Nacional Autónoma de Chota. Perú. Obtenido de:  
<https://repositorio.unach.edu.pe/server/api/core/bitstreams/0f7181b8-9ecf-4d26-8bd0-212801850dcb/content>
- Aguirre, A. y León, J. (2023). *Control interno y su relación con la gestión administrativa en las empresas del sector transporte urbano, en el distrito de San Juan de Lurigancho, año 2022*. Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público. Universidad San Ignacio de Loyola. Perú. Obtenido de:  
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/eb77d535-ab82-4668-b4b0-2ae8baf73d26/content>
- Álvarez, K., Martínez, G. & García, A. (2021). *La importancia del control interno en el área de ingresos de una empresa comercial*. Publicaciones e Investigación. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México. Obtenido de:  
<https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/publicaciones-e-investigacion/article/view/4692/4537>
- Apolinario, M. y Romero, G. (2023). *Control interno y gestión administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local Concepción, Junín – 2020*. Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público. Universidad Peruana Los Andes. Perú. Obtenido de:  
[file:///D:/DESCARGAS/T037\\_70227652\\_70746613\\_T%20\(2\).pdf](file:///D:/DESCARGAS/T037_70227652_70746613_T%20(2).pdf)
- Aquiño, L. (2024). *Influencia del control interno en la gestión administrativa de un fondo editorial de Lima 2023*. Universidad Nacional Federico Villareal. Perú. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales – Relacis*, 2(2), 11-28. Obtenido de:  
<https://revistas.jjsanmarcos.org/index.php/relacis/article/view/78/208>
- Ayala, B. (2024). *El control interno y su incidencia en la gestión administrativa de las microempresas del sector servicio del Perú, caso: Alpamayo Guest House S.R.L. - Huaraz, 2024*. Tesis para optar el título profesional de Contador Público. Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote. Perú. Obtenido de:

[https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/38779/CONTROL\\_INTERNO\\_GESTION\\_ADMINISTRATIVA\\_AYALA\\_TREJO\\_BRISCELY\\_ROSANGUIELA.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/38779/CONTROL_INTERNO_GESTION_ADMINISTRATIVA_AYALA_TREJO_BRISCELY_ROSANGUIELA.pdf?sequence=5&isAllowed=y)

Bazán (2025). *Control interno y gestión administrativa en la sede Huacho de la Gerencia Regional de Control Lima Provincias*. Tesis para optar el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Perú. Obtenido de:

<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/10457/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Contraloría General de la República (2015). *Marco conceptual del Control Interno*. Lima, Perú. Obtenido de:

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1305474/Marco%20conceptual.pdf>

Chagnay, G. (2017). *Los procesos administrativos y la mejora en la gestión de la empresa Donoso Constructores CIA. LTDA. Período junio 2016 – junio 2017*. Trabajo de titulación para la obtención del Título de Ingeniera Comercial. Universidad Nacional de Chimborazo. Ecuador. Obtenido de:

<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/4343/1/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2017-0039.pdf>

Chávez, E. (2024). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: Corporación Alutec S.A.C. - Nuevo Chimbote, 2024*. Tesis para optar el título profesional de Contador Público. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Perú. Obtenido de:

[https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/37458/CONTROL\\_INTERNO\\_GESTION\\_ADMINISTRATIVA\\_CHAVEZ\\_MORENO\\_ELIANE\\_MELINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/37458/CONTROL_INTERNO_GESTION_ADMINISTRATIVA_CHAVEZ_MORENO_ELIANE_MELINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Deusto. (2021). Qué es la gestión administrativa: qué debes saber. Obtenido de:

<https://www.deustoformacion.com/blog/gestion-empresas/que-es-gestion-administrativa>

Díaz, A. (2025). *Control interno y su incidencia en la gestión administrativa de Camposanto Exequiales Jardines de la Paz S.A del Cantón Jipijapa*. Proyecto

de investigación previo a la obtención del título Licenciada en Contabilidad y Auditoría. Universidad Estatal del Sur de Manabí. Ecuador. Obtenido de:  
<https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/7511/1/Diaz%20Chancay%20Anahy%20Yanara.pdf>

Editorial Etecé (28 de noviembre, 2023). Gestión administrativa. Obtenido de:  
<https://concepto.de/gestion-administrativa/>

Escobar, L. (2025). *Sistema de control interno y gestión administrativa de una entidad pública en un distrito de Sullana, 2024*. Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión Pública. Universidad César Vallejo. Perú. Obtenido de:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/161145/Escobar\\_TLAR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/161145/Escobar_TLAR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Estupiñán, R. (2021). *Control interno y fraudes: Análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. 4ª. Edición. Bogotá. Ecoe Ediciones, 2021. Obtenido de:  
<https://books.google.com.pe/books?id=fk5hEAAAQBAJ&pg=PR4&lpg=PR4&dq=C#v=onepage&q=C&f=false>

Flores, F. (2024). *El control interno y su incidencia en la gestión de la microempresa "Multiservicios e Inversiones F&M E.I.R.L." - Huaraz, 2024*. Tesis para optar el título profesional de Contador Público. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Perú. Obtenido de:  
[https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/39863/CONTROL\\_INTERNO\\_GESTION\\_ADMINISTRATIVA\\_CARHUAPOMA\\_CAYLLAHUA\\_PAUL\\_JHON.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/39863/CONTROL_INTERNO_GESTION_ADMINISTRATIVA_CARHUAPOMA_CAYLLAHUA_PAUL_JHON.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Galea, R. (2025). *Relación entre el control interno y la gestión administrativa en la eficacia y eficiencia de la Ugel de Sicuani de Cuzco del primer semestre 2024*. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración y Gestión Pública. Universidad Continental. Perú. Obtenido de:  
[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/17160/4/IV\\_FC\\_E\\_319\\_TE\\_Galea\\_Tataje\\_2025.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/17160/4/IV_FC_E_319_TE_Galea_Tataje_2025.pdf)

García, J. y Poma, M. (2021). *El control interno y la gestión administrativa de la empresa OL Servicios Generales S.R.L., periodo 2015 – 2019*. Tesis para optar

el título profesional de Contador Público. Universidad Nacional del Callao. Perú. Obtenido de:

[https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5975/TESIS\\_PREGRADO\\_GARCIA\\_POMA\\_FCC\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5975/TESIS_PREGRADO_GARCIA_POMA_FCC_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Gonzales, J. (2024). *El control interno y su incidencia en la gestión administrativa de la empresa Servicios Generales y Representaciones Muelle Uno E.I.R.L – Talara, 2024*. Tesis para optar el título profesional de Contador Público. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Perú. Obtenido de:

[https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/40120/CONTROL\\_INTERNO\\_GESTION\\_ADMINISTRATIVA\\_GONZALES\\_VICENTE\\_JANET.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/40120/CONTROL_INTERNO_GESTION_ADMINISTRATIVA_GONZALES_VICENTE_JANET.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

González, S., Viteri, D., Izquierdo, A. & Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37. Obtenido de:

<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>

Honores, V. (2025). *Gestión del control interno y la gestión administrativa en la empresa Indumak, 2024*. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración. Universidad San Ignacio de Loyola. Perú. Obtenido de:

<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/2530b875-7e3c-4f11-a667-a30c64fc6ad2/content>

Huaraca, M. (2023). *El Control Interno y su Influencia en la Gestión Administrativa en la Gerencia Sub Regional Chanka – Andahuaylas, 2020*. Tesis Para optar el título profesional de Contador Público. Universidad Tecnológica de los Andes. Perú. Obtenido de:

<https://repositorio.utea.edu.pe/server/api/core/bitstreams/14b5cced-eb2e-4c6e-8daa-ee40f9b4d1d/content>

Koontz, H, Weihrich, H. & Cannice, M. (2012). *Administración: Una perspectiva global y empresarial*. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V. 14ª edición. México. Obtenido de:

[https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod\\_resource/content/1/Administracion\\_una\\_perspectiva\\_global\\_y\\_empresarial\\_Koontz.pdf](https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod_resource/content/1/Administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz.pdf)

Machaca, J. y Silva, Y. (2024). *Relación de sistema de control interno y la gestión administrativa de la empresa Maservit E.I.R. LTDA., Arequipa 2023*. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Perú. Obtenido de:

<https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/27ced244-af13-4937-b73f-c05a9749ad28/content>

Moncada, R. y Sosa, T. (2019). *Implementación de un sistema de control interno basado en el informe COSO II para la mejora de la gestión, en la EPS GRAU S.A. en la ciudad de Piura, 2019*. Tesis para optar el título de Contador Público. Universidad Privada Antenor Orrego. Perú. Obtenido de:

[https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12759/5002/RE\\_CONTORENZO.MONCADA\\_TANIA.SOSA\\_CONTROL.INTERNO\\_DATOS.PDF?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12759/5002/RE_CONTORENZO.MONCADA_TANIA.SOSA_CONTROL.INTERNO_DATOS.PDF?sequence=1&isAllowed=y)

Navarro, H. & Delgado, J. (2022). El control interno en la ejecución presupuestal municipal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(3), 1–13. Obtenido de:

[https://doi.org/10.37811/CL\\_RCM.V6I3.2193](https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V6I3.2193)

Nina, D. y Maquera, Y. (2025). *Influencia del sistema de control interno en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial El Collao Ilave, 2024*. Tesis para optar el título profesional de Contador Público. Universidad Privada San Carlos. Perú. Obtenido de:

[https://repositorio.upsc.edu.pe/bitstream/handle/UPSC/1200/Duverly\\_NINA\\_CRUZ\\_Yaquelin\\_MAQUERA\\_MAQUERA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upsc.edu.pe/bitstream/handle/UPSC/1200/Duverly_NINA_CRUZ_Yaquelin_MAQUERA_MAQUERA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ogoña, E. (2024). *El control interno y su incidencia en la gestión administrativa de la microempresa Móvil Motors E.I.R.L - Piura, 2024*. Tesis para optar el título profesional de Contador Público. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Perú. Obtenido de:

[https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/39290/CONTROL\\_INTERNO\\_GESTION\\_ADMINISTRATIVA\\_OGONA\\_BANCAYAN\\_EDDY\\_WILMER.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/39290/CONTROL_INTERNO_GESTION_ADMINISTRATIVA_OGONA_BANCAYAN_EDDY_WILMER.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Pareja, Y. (2024). *El control interno y su incidencia en la gestión administrativa de la pequeña empresa “Estación de Servicios Zarita Tocache E.I.R.L.” - Tocache - San Martín, 2023*. Tesis para optar el título profesional de Contador Público.

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Perú. Obtenido de:

[https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/39472/CONTROL\\_INTERNO\\_PAREJA\\_CARI\\_YESSICA\\_NOEMI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/39472/CONTROL_INTERNO_PAREJA_CARI_YESSICA_NOEMI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Pereira, C. (2019). *Control Interno en las empresas Su aplicación y efectividad*. Ciudad de México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C. Obtenido de:

[https://books.google.com.pe/books?id=xM\\_DDwAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=xM_DDwAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false)

Piedra, B. (2025). *Análisis del control interno y su impacto en la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Pucará*. Trabajo de titulación en modalidad de Artículo Profesional De Alto Nivel previo a la obtención del título de Magíster en Administración Pública. Universidad Estatal Península de Santa Elena. Ecuador. Obtenido de:

<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/13269/1/UPSE-MAP-2025-0007.pdf>

Ponce, M. (2025). *Control interno en la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Puerto Machalilla*. Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría. Universidad Estatal del Sur de Manabí “UNESUM”. Ecuador. Obtenido de:

<https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/7454/1/Ponce%20Zambrano%20Mar%20Bel%20ada%20Bel%20a9n.pdf>

Porto, J. (2023). *Gestión administrativa - Qué es, objetivos, definición y concepto*. Obtenido de:

<https://definicion.de/gestion-administrativa/>

- Quinaluisa, N., Ponce, V., Muñoz, S., Ortega, X. & Pérez, J. (2018). Internal Control and its Application Tools between COSO and COCO. *Cofín Habana*, 12(1), 268-283. Recuperado de:  
<http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v12n1/cofin18118.pdf>
- Quiroa, M. (2020). Gestión Administrativa. *Economipedia*. Obtenido de:  
<https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>
- Ríos, F. y Ibarra, F. (2022). *El Control Interno y la Gestión Administrativa en el Área de Tesorería de la Zona Registral N° 06 Sede Pucallpa, 2021*. Tesis para optar el título profesional de Contador Público. Universidad Nacional de Ucayali. Perú. Obtenido de:  
<https://apirepositorio.unu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e89c1e4e-eab3-4cd7-92cd-343025513e72/content>
- Rivera, Y. y Vega, R. (2024). *Incidencia del control interno en la gestión administrativa de un sector de transportes. Huaraz 2024*. Tesis para obtener el título profesional de Contador Público. Universidad Cesar Vallejo. Perú. Obtenido de:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/160640/Rivera\\_SYU-Vega\\_CRR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/160640/Rivera_SYU-Vega_CRR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ruiz, S. & Delgado, J. (2020). El control interno en el proceso de contrataciones en las instituciones públicas. Obtenido de:  
<https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/159/197>
- Serrano, K. y Quintana, V. (2022). Control interno y la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de La Convención, 2021. Universidad Andina del Cusco, Cusco. Perú. Recuperado de:  
[https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/5500/Katherine\\_Valeria\\_Tesis\\_bachiller\\_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/5500/Katherine_Valeria_Tesis_bachiller_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Simón, Y. y Melón, K. (2021). *El control interno y la gestión administrativa en la empresa Clase - A, Trujillo*. Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Administración. Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI. Perú. Obtenido de:  
[file:///D:/DESCARGAS/015100313E\\_017100300I\\_T\\_2021%20\(2\).pdf](file:///D:/DESCARGAS/015100313E_017100300I_T_2021%20(2).pdf)

Urteaga, C. (2022). *Control interno para la gestión administrativa de la Empresa Avícola Molino La Perla S.A.C. 2019*. Tesis para optar el título profesional de Contador Público. Universidad Nacional de Cajamarca. Perú. Obtenido de: <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/5757/TESIS%20OCESAR%20ROMEO%20URTEAGA%20ESPINO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zapata, G. (2024). *El control interno y su incidencia en la gestión administrativa en la empresa Grupo Libertí Servicios Generales S.A.C. - Sullana, 2024*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Perú. Obtenido de: [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/40041/CONTROL\\_INTERNO\\_GESTION\\_FINANCIERA\\_ZAPATA\\_RODRIGUEZ\\_GISELA\\_GIANELLA.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/40041/CONTROL_INTERNO_GESTION_FINANCIERA_ZAPATA_RODRIGUEZ_GISELA_GIANELLA.pdf?sequence=5&isAllowed=y)

## **Anexos y apéndice.**

### ANEXO 01: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>CONTROL INTERNO</b>	Según Estupiñán (2021), el control interno se refiere a un conjunto de principios, leyes y normas que la alta dirección adopta para alcanzar sus metas establecidas. Además, se refiere a un proceso integral de gestión, por lo que también incluye acciones, actividades y planes que colaboran en la consecución de los objetivos institucionales, dando inicio a una administración efectiva.	Se medirá mediante el cuestionario de Control Interno considerando a las dimensiones: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, supervisión.	Ambiente de control	Filosofía de la dirección	1, 2	Likert
				Integridad y valores éticos	3	Likert
				Administración estratégica	4	Likert
				Administración de los recursos	5, 6	Likert
				Asignación de autoridad y responsabilidad	7, 8	Likert
			Evaluación de riesgos	Identificación de riesgos	9, 10	Likert
				Valoración de riesgos	11	Likert
				Respuesta al riesgo	12, 13	Likert
			Actividades de control	Procedimiento de autorización y aprobación	14	Likert
				Segregación de funciones	15	Likert
				Evaluación costo – beneficio	16	Likert
				Controles sobre acceso a recursos o archivos	17	Likert
				Evaluación del desempeño	18	Likert
			Información y comunicación	Funciones y características de la información	19	Likert
				Información y responsabilidad	20	Likert
				Calidad y suficiencia de la información	21	Likert
				Comunicación interna	22	Likert
				Comunicación externa	23	Likert
Supervisión	Canales de comunicación	24	Likert			
	Actividades de prevención y monitoreo	25	Likert			
	Seguimiento de resultados	26	Likert			
	Compromiso de mejoramiento	27	Likert			
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	Según Porto (2023), la gestión administrativa es el conjunto de actividades realizadas en una organización con el objetivo de utilizar los recursos de manera más eficiente; actividades que buscan dirigir los esfuerzos y las acciones hacia los objetivos de la empresa.	Se medirá mediante el cuestionario de Gestión Administrativa considerando a las dimensiones: planeación, organización, dirección, control.	Planeación	Procedimiento	1, 2	Likert
				Participación	3, 4	Likert
				Estrategias	5, 6	Likert
				Presupuesto	7, 8	Likert
			Organización	Integración	9, 10	Likert
				Estructura organizacional clara	11, 12, 13	Likert
				Comunicación activa	14	Likert
			Dirección	Liderazgo	15, 16	Likert
				Valoración del trabajo	17	Likert
				Motivación	18	Likert
			Control	Supervisión	19, 20, 21, 22, 23	Likert
				Retroalimentación	24	Likert



## **ANEXO 03: CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE CONTROL INTERNO**

EDAD:

SEXO:

La presente investigación presenta el siguiente cuestionario, con el objetivo de recopilar información con respecto al tema “Control interno y gestión administrativa de la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, 2025”. Por lo cual requerimos de su apoyo en la participación de brindar información para el desarrollo de la relación de preguntas de manera objetiva, indicando si se encuentra de acuerdo en dicha participación. El tratamiento del cuestionario será absolutamente confidencial, se pretende que responda con absoluta libertad y con la mayor veracidad posible al mismo. Indique Muy en desacuerdo, En desacuerdo, Indiferente, De acuerdo, Muy de acuerdo, según su percepción sobre diversos aspectos de la organización marcando con una X en la respuesta que considere más acertada. Asegúrese de responder todas las preguntas. No hay respuestas correctas o incorrectas ni preguntas con trampa.

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

### **VARIABLE: CONTROL INTERNO**

N°	Ítems	1	2	3	4	5
<b>Dimension 1: Ambiente de Control</b>						
1	La gerencia realiza políticas escritas, documentación y reuniones como apoyo al mantenimiento del control interno.					
2	Se toma decisiones oportunas ante cualquier desviación de resultados contables, dejando evidencia mediante actas.					
3	Se cuenta con un código de ética debidamente aprobado por la empresa, dándolo a conocer al personal de trabajo mediante reuniones.					
4	Los planes estratégicos, operativo y de contingencia se elaboran, conservan y actualizan según procedimiento documentado.					
5	Se cuenta con mecanismos, políticas y procedimientos adecuados para la selección, inducción, formación, capacitación y evaluación de personal.					
6	La escala remunerativa está en relación con el cargo, funciones y responsabilidades asignadas.					
7	Las autoridades están claramente definidas en los manuales, reglamentos u otros documentos normativos, siendo comunicados formalmente.					
8	Todo el personal conoce sus responsabilidades y actúa de acuerdo con los niveles de autoridad que le corresponden.					
<b>Dimension 2: Evaluación de Riesgos</b>						
9	Se han identificado los eventos negativos (riesgos) que pueden afectar el desarrollo diario de las actividades de la empresa.					
10	En la identificación de riesgos se ha tomado en consideración aspectos internos (dentro de la empresa) y externos (fuera de la empresa: sector o entorno).					
11	En el desarrollo de sus actividades se ha cuantificado el efecto que pueden ocasionar los riesgos identificados (impacto), registrando los riesgos hallados y el impacto que tendrá.					
12	Se establecen las acciones necesarias (controles) y estrategias para afrontar los riesgos evaluados.					
13	Se han definido lineamientos para efectuar seguimiento periódico a los controles desarrollados con respecto a los riesgos.					
<b>Dimension 3: Actividades de Control</b>						
14	Los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas han sido comunicados (escrito) a los responsables.					

15	Se efectúa rotación periódica del personal asignado en puestos susceptibles a riesgos de errores o fraude.						
16	El costo de los controles establecidos para las actividades de riesgo, está de acuerdo a los resultados esperados (beneficios).						
17	Periódicamente se comparan los recursos asignados con los registros de la entidad (por ejemplo: arqueos, inventarios u otros).						
18	La evaluación de desempeño se realiza en base a los planes organizacionales, involucrando a todo el personal.						
<b>Dimension 4: Información y Comunicación</b>							
19	La información Gerencial es seleccionada, analizada, evaluada y sintetizada para la toma de decisiones.						
20	Los administrativos identifican las necesidades de información de todos los procesos y han implementado los controles necesarios en las áreas respectivas.						
21	La información interna y externa que maneja la empresa es útil, oportuna y confiable en el desarrollo de sus actividades.						
22	La administración mantiene actualizada a la Gerencia respecto al desempeño, desarrollo, riesgos, principales iniciativas y cualquier otro evento resultante.						
23	La empresa cuenta con mecanismos y procedimientos adecuados para informar hacia el exterior sobre su gestión en el sector transporte.						
24	Se ha implementado alguna política que estandarice la óptima comunicación interna y externa; considerándose diversos tipos de comunicación como: memorando, paneles informativos.						
<b>Dimension 5: Supervisión</b>							
25	En el desarrollo de sus labores, se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente si éstas se efectúan de acuerdo con lo establecido, quedando evidencia de ello.						
26	Los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección.						
27	Se implementan las recomendaciones, producto de las autoevaluaciones realizadas.						

**ANEXO 04: CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

EDAD:

SEXO:

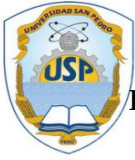
La presente investigación presenta el siguiente cuestionario, con el objetivo de recopilar información con respecto al tema “Control interno y gestión administrativa de la empresa DEXSERV Sociedad de Responsabilidad Lim., Huaraz, 2025”. Por lo cual requerimos de su apoyo en la participación de brindar información para el desarrollo de la relación de preguntas de manera objetiva, indicando si se encuentra de acuerdo en dicha participación. El tratamiento del cuestionario será absolutamente confidencial, se pretende que respondas con absoluta libertad y con la mayor veracidad posible al mismo. Indique Muy en desacuerdo, En desacuerdo, Indiferente, De acuerdo, Muy de acuerdo, según su percepción sobre diversos aspectos de la organización marcando con una X en la respuesta que considere más acertada. Asegúrese de responder todas las preguntas. No hay respuestas correctas o incorrectas ni preguntas con trampa.

Escala valorativa				
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

**VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

N°	Ítems	1	2	3	4	5
<b>Dimension 1: Planeación</b>						
1	Se planifica los procedimientos administrativos en función a los objetivos.					
2	Entre los procedimientos de planificación; se desarrollan estrategias, analizan y seleccionan las mejores alternativas para la toma de decisiones.					
3	La planificación se realiza en forma conjunta, con los miembros de cada área.					
4	La planificación involucra la participación de todos los colaboradores.					
5	Se establecen estrategias de mejora continua para cada área de la empresa.					
6	Las estrategias planteadas por la empresa son definidas por todas las áreas.					
7	Se realiza evaluación previa del presupuesto antes de planificar.					
8	Los objetivos planteados, se ajustan al presupuesto de la empresa.					
<b>Dimension 2: Organización</b>						
9	Existe integración entre los miembros de cada área.					
10	La toma de decisiones se realiza en conjunto.					
11	Se especifica de forma clara y transparente la estructura organizativa de la empresa.					
12	Conoce las normas y políticas de la empresa.					
13	Están claramente definidas y delimitadas las responsabilidades.					
14	Los equipos de trabajo son designados en consenso con los trabajadores.					
<b>Dimension 3: Control</b>						
15	El gerente dirige con liderazgo claro y conciliador.					
16	La dirección encamina los procesos administrativos en función a la misión y visión.					
17	La dirección valora las capacidades de todos los trabajadores y funcionarios.					

18	La dirección promueve el logro de objetivos a corto plazo.						
<b>Dimension 4: Control</b>							
19	Se realiza el control del desempeño del personal.						
20	Se realiza el control del desempeño del área administrativa.						
21	Existe control de los procedimientos internos de cada oficina o área.						
22	Existe un control del cumplimiento del reglamento interno de la empresa.						
23	Se realiza la supervisión continua a los trabajadores para el cumplimiento de objetivos de la empresa.						
24	Se realiza la retroalimentación de los procesos para la mejora continua.						



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**VICERECTORADO ACADÉMICO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE CONTABILIDAD**

**ANEXO 04: VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS**

**I.- Información General:**

Nombres y apellidos del validador: Carlos Manuel, González Chávez

Fecha: 30/04/2025

Especialidad: Administración

Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario

Autor del instrumento: Dextre Pajuelo, Sandro Paúl.

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**“CONTROL INTERNO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA  
EMPRESA DEXSERV SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIM.,  
HUARAZ, 2025”**

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

**II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa).**

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
<b>Claridad</b>	¿Está formulado con lenguaje apropiado?				18	
<b>Objetividad</b>	¿Está expresado con conductas observadas?				18	
<b>Actualidad</b>	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?			16		
<b>Organización</b>	¿Existe una organización lógica del instrumento?					19
<b>Suficiencia</b>	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				18	
<b>Intencionalidad</b>	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				18	
<b>Consistencia</b>	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?			16		
<b>Coherencia</b>	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					19
<b>Propósito</b>	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					19
<b>Conveniencia</b>	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				18	
<b>Sumatoria parcial</b>				32	90	57
<b>Sumatoria Total</b>		<b>179</b>				
<b>Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)</b>		<b>0,90</b>				

### Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

---

---

---

---

---

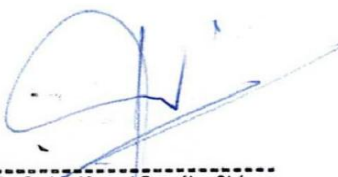

**III.- Calificación global:** Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80 – 0,89	Validez buena
<b>0,90 – 1,00</b>	<b>Validez muy buena</b>

#### Coefficiente de Validez

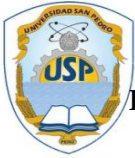
$$\boxed{179} \quad \equiv \quad \boxed{0.90}$$

**Nota:** el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.

Dr. Carlos Manuel González Chávez  
Reg. Único de Colegiación Nº 5762  
IN. REG. DE DESARROLLO Y HABILITACIÓN PROFESIONAL

**CARLOS MANUEL GONZALEZ CHAVEZ**  
**Doctor en Administración**  
**DNI 10588687**



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**VICERECTORADO ACADÉMICO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE CONTABILIDAD**

**ANEXO 05: VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS**

**I.- Información General:**

Nombres y apellidos del validador: Roberto Carlos, Torres Carrillo

Fecha: 30/04/2025

Especialidad: Estadística

Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario

Autor del instrumento: Dextre Pajuelo, Sandro Paúl.

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**“CONTROL INTERNO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA  
 EMPRESA DEXSERV SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIM.,  
 HUARAZ, 2025”**

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

**II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa).**

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
<b>Claridad</b>	¿Está formulado con lenguaje apropiado?				18	
<b>Objetividad</b>	¿Está expresado con conductas observadas?				17	
<b>Actualidad</b>	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?			16		
<b>Organización</b>	¿Existe una organización lógica del instrumento?					19
<b>Suficiencia</b>	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				17	
<b>Intencionalidad</b>	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				17	
<b>Consistencia</b>	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?			16		
<b>Coherencia</b>	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					19
<b>Propósito</b>	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					19
<b>Conveniencia</b>	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				17	
<b>Sumatoria parcial</b>				32	86	57
<b>Sumatoria Total</b>		175				
<b>Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)</b>		0,88				

### Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

---

---

---

---

---

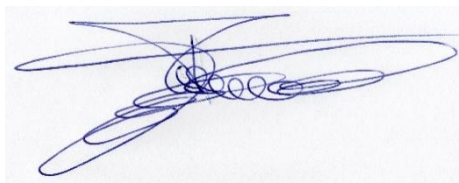
**III.- Calificación global:** Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
<b>0,80 – 0,89</b>	<b>Validez buena</b>
0,90 – 1,00	Validez muy buena

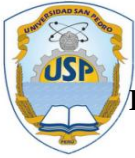
#### Coefficiente de Validez

$$\boxed{175} = \boxed{0.88}$$

**Nota:** el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.



-----  
**ROBERTO CARLOS TORRES CARRILLO**  
Doctor en Estadística  
DNI 32954472



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**VICERECTORADO ACADÉMICO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE CONTABILIDAD**

**ANEXO 06: VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS**

**I.- Información General:**

Nombres y apellidos del validador: Carlos Alberto Acosta Zárate

Fecha: 25/04/2025

Especialidad: Economista

Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario

Autor del instrumento: Dextre Pajuelo, Sandro Paúl.

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**“CONTROL INTERNO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA  
 EMPRESA DEXSERV SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIM.,  
 HUARAZ, 2025”**

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

**II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa).**

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
<b>Claridad</b>	¿Está formulado con lenguaje apropiado?				18	
<b>Objetividad</b>	¿Está expresado con conductas observadas?				17	
<b>Actualidad</b>	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?				18	
<b>Organización</b>	¿Existe una organización lógica del instrumento?					19
<b>Suficiencia</b>	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				18	
<b>Intencionalidad</b>	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				17	
<b>Consistencia</b>	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?				18	
<b>Coherencia</b>	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					19
<b>Propósito</b>	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					19
<b>Conveniencia</b>	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				17	
<b>Sumatoria parcial</b>					123	57
<b>Sumatoria Total</b>		<b>180</b>				
<b>Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)</b>		<b>0,90</b>				

### Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

---

---

---

---

---

**III.- Calificación global:** Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80 – 0,89	Validez buena
<b>0,90 – 1,00</b>	<b>Validez muy buena</b>

#### Coeficiente de Validez

$$\boxed{180} \quad \equiv \quad \boxed{0.90}$$

**Nota:** el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.



MBA. Econ. Carlos Alberto Acosta Zárate  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN  
DE NEGOCIOS Y EMPRESAS  
-CEA N° 052

**CARLOS ALBERTO ACOSTA ZÁRATE**  
**MBA Administración de Empresas y Negocios**  
**DNI 43260750**

**ANEXO 07: BASE DE DATOS DE LA PRIMERA VARIABLE (CONTROL INTERNO)**

Suj etos	Íte m 1	Íte m 2	Íte m 3	Íte m 4	Íte m 5	Íte m 6	Íte m 7	Íte m 8	Íte m 9	Íte m 10	Íte m 11	Íte m 12	Íte m 13	Íte m 14	Íte m 15	Íte m 16	Íte m 17	Íte m 18	Íte m 19	Íte m 20	Íte m 21	Íte m 22	Íte m 23	Íte m 24	Íte m 25	Íte m 26	Íte m 27	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	3	3
7	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	3	5
8	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	4	3	
9	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5
10	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
16	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	4	3
17	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	3	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4	4	5	4
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5





23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	5	3	5	5	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	3	5	5	5	3	5

## **ANEXO N° 09: ANÁLISIS DE FIABILIDAD CON ALFA DE CRONBACH**

### **Variable N° 1: Control Interno**

#### **Estadísticos de fiabilidad**

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>
0,9830	27

Efectuada la determinación de la puntuación de todas las preguntas, para determinar el Alfa de Cronbach en Excel, para la variable Control Interno, se logra una fiabilidad del 98,30%, valor considerado como Excelente, según la escala a saber:

**Coefficiente alfa de Cronbach mayor a 0,9 es Excelente**

Coefficiente alfa de Cronbach mayor a 0,8 y menor a 0,9 es Bueno

Coefficiente alfa de Cronbach mayor a 0,7 y menor a 0,8 es Aceptable

Coefficiente alfa de Cronbach mayor a 0,6 y menor a 0,7 es Cuestionable

Coefficiente alfa de Cronbach mayor a 0,5 y menor a 0,6 es Pobre

Coefficiente alfa de Cronbach menor a 0,5 es Inaceptable

## **ANEXO N° 10: ANÁLISIS DE FIABILIDAD CON ALFA DE CRONBACH**

### **Variable N° 2: Gestión Administrativa**

#### **Estadísticos de fiabilidad**

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>
0,9874	24

Efectuada la determinación de la puntuación de todas las preguntas, para determinar el Alfa de Cronbach en Excel, para la variable Gestión Administrativa, se logra una fiabilidad del 98,74%, valor considerado como Excelente, según la escala a saber:

**Coefficiente alfa de Cronbach mayor a 0,9 es Excelente**

Coefficiente alfa de Cronbach mayor a 0,8 y menor a 0,9 es Bueno

Coefficiente alfa de Cronbach mayor a 0,7 y menor a 0,8 es Aceptable

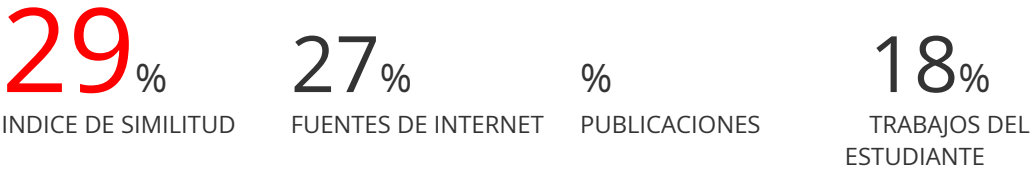
Coefficiente alfa de Cronbach mayor a 0,6 y menor a 0,7 es Cuestionable

Coefficiente alfa de Cronbach mayor a 0,5 y menor a 0,6 es Pobre

Coefficiente alfa de Cronbach menor a 0,5 es Inaceptable

# CONTROL INTERNO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA DEXSERV SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIM., HUARAZ, 2025.

## INFORME DE ORIGINALIDAD



## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://repositorio.uladech.edu.pe">repositorio.uladech.edu.pe</a> Fuente de Internet	8%
2	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante	3%
3	<a href="https://repositorio.upla.edu.pe">repositorio.upla.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
4	<a href="https://repositorio.upagu.edu.pe">repositorio.upagu.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
5	<a href="https://repositorio.unu.edu.pe">repositorio.unu.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
6	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	1%
7	<a href="https://repositorio.upci.edu.pe">repositorio.upci.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Nacional de Cañete Trabajo del estudiante	1%
9	<a href="https://repositorio.upn.edu.pe">repositorio.upn.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
10	<a href="https://repositorio.unac.edu.pe">repositorio.unac.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%

Submitted to Universidad Andina del Cusco

11	Trabajo del estudiante	1 %
12	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	1 %
13	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	1 %
14	Submitted to Universidad Tecnologica de los Andes Trabajo del estudiante	1 %
15	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	1 %
16	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	1 %
17	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	1 %
18	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	1 %
19	Submitted to Universidad de San Martín de Porres Trabajo del estudiante	<1 %
20	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
21	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1 %
22	revistas.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	<1 %
24	Submitted to CSU Northridge Trabajo del estudiante	<1 %

25

Submitted to Universidad Politécnica del Perú

Trabajo del estudiante

<1 %

---

26

Submitted to Universidad Andina Nestor  
Caceres Velasquez

Trabajo del estudiante

<1 %

---

27

Submitted to Universidad Peruana de Las  
Americas

Trabajo del estudiante

<1 %

---

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 10 words

Excluir bibliografía

Activo

## REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

<b>1. Información del Autor</b>			
<b>DEXTRE PAJUELO SANDRO PAUL</b>		<b>31682865</b>	<b>sdextre@dexserv.com.pe</b>
Apellidos y Nombres		DNI	Correo Electrónico
<b>2. Tipo de Documento de Investigación</b>			
<input checked="" type="checkbox"/> Tesis	<input type="checkbox"/> Trabajo de Suficiencia Profesional	<input type="checkbox"/> Trabajo Académico	<input type="checkbox"/> Trabajo de Investigación
<b>3. Grado Académico o Título Profesional<sup>1</sup></b>			
<input type="checkbox"/> Bachiller	<input checked="" type="checkbox"/> Título Profesional	<input type="checkbox"/> Título Segunda Especialidad	<input type="checkbox"/> Maestría <input type="checkbox"/> Doctorado
<b>4. Título del Documento de Investigación</b>			
<b>CONTROL INTERNO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA DEXSERV SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIM., HUARAZ, 2025</b>			
<b>5. Programa Académico</b>			
<b>CONTABILIDAD</b>			
<b>6. Tipo de Acceso al Documento</b>			
<input checked="" type="checkbox"/> Abierto o Público <sup>2</sup> ( <a href="http://info.eu-repo/semantics/openAccess">info.eu-repo/semantics/openAccess</a> )		<input type="checkbox"/> Acceso restringido <sup>4</sup> ( <a href="http://info.eu-repo/semantics/restrictedAccess">info.eu-repo/semantics/restrictedAccess</a> ) <sup>(*)</sup>	
(*) En caso de restringido sustentar motivo			

**A. Originalidad del Archivo Digital**

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

**B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS<sup>5</sup>**

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.<sup>6</sup>




Firma

Lugar	Día	Mes	Año
Chimbote	15	07	25

**Importante**

1. Según Resolución de Consejo Directivo N° 033-2018-SUNEDU-CD, Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 8, inciso 6.2
2. Ley N° 20035, Ley que regula el Repositorio Institucional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y U.S. 008-2015-PCM
3. Si el autor eligió el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer arreglos de forma en la obra y difundir en el Repositorio Institucional Digital, respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 8222.
4. En caso de que el autor elija la segunda opción, únicamente se publicará los datos del autor y resumen de la obra, de acuerdo a la directiva N° 004-2016-CONCYTEC-DEGC (Números 5.2 y 6.7) que normo el funcionamiento del Repositorio Nacional Digital.
5. Las licencias Creative Commons (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que pone a disposición de los autores un conjunto de licencias flexibles y de herramientas tecnológicas que facilitan la difusión de información, recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otros. Estas licencias también garantizan que el autor obtenga el crédito por su obra.
6. Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales -RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metodológicos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI a través del Repositorio AUCIA".

**Nota:** - En caso de falsedad en los datos, se procederá de acuerdo a ley (Ley 27444, art. 32, n.ºm. 32.3)