

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



Gestión administrativa y su relación con el control interno en la  
Municipalidad Distrital de la Cruz, 2024

Área: Ciencias sociales

Línea de investigación: Políticas y gestión pública y privada

Tesis para optar el título profesional de Licenciadas en Administración

Autoras:

Hasbhel Liseth Arca Chanta

Silvia Eugenia Diaz Bisso

Tumbes, Perú

2025

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



Gestión administrativa y su relación con el control interno en la  
Municipalidad Distrital de la Cruz, 2024

Informe de tesis aprobado en forma y estilo por:

Rubén Edgardo Infante Carrillo (presidente)

**Código ORCID 0000-0002-4611-1094**

Karla Rubela Ramos Cornejo (secretario)

**Código ORCID: 0000-0002-3834-5042**

Galvani Guerrero García (vocal)

**Código ORCID: 0000-0002-3151-8066**

Tumbes, Perú

2025

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



Gestión administrativa y su relación con el control interno en la  
Municipalidad Distrital de la Cruz, 2024

Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido y  
forma:

Br. Arca Chanta Hasbhel Liseth (Autora) \_\_\_\_\_

Br. Diaz Bisso Silvia Eugenia (Autora) \_\_\_\_\_

Mg. Galvani Guerrero García (Asesor) \_\_\_\_\_

CÓDIGO ORCID: 0000-0003-1038-1866

Tumbes, Perú

2025

# ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES  
SECRETARÍA ACADÉMICA - FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

[fce-secacademica@untumbes.edu.pe](mailto:fce-secacademica@untumbes.edu.pe)



*"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"*

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

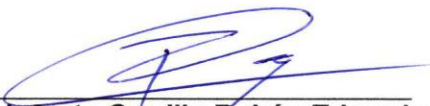
En Tumbes, a los 21 días del mes julio del dos mil veinticinco, siendo las 17:00 horas, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Económicas, se reunieron, el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, designado por RESOLUCIÓN N° N°222-2025/UNTUMBES-FACEC-D, **Mg. Infante Carrillo Rubén Edgardo (presidente); Mg. Karla Rubela Ramos Cornejo (secretaria), Mg. Galvani Guerrero García (vocal- asesor)**, reconociendo en la misma resolución además, al **Mg. Galvani Guerrero García** como **Asesor**, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada: **"Gestión administrativa y su relación con el control interno de la Municipalidad Distrital de La Cruz, 2024"**, para optar el Título Profesional de **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**, presentada por las bachilleres Hasbhel Liseth Arca Chanta y Silvia Eugenia Diaz Bisso, Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de la sustentante y después de la deliberación, el jurado según el artículo N° 75 del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, se declara a las Bachilleres: **APROBADAS** con calificativo **BUENO**

Se hace conocer a la sustentante, que deberá levantar las observaciones finales hechas al informe final de tesis, que el jurado indica.


En consecuencia, quedan APTAS para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del título profesional de **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**, de conformidad con lo estipulado en la Ley Universitaria N° 30220, en el Estatuto, Reglamento General, Reglamento General de Grados y Títulos, y, Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las 18 horas 15 minutos del mismo día, se dio por concluido el acto académico, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.

Tumbes, 21 de julio del 2025

  
Mg. Infante Carrillo Rubén Edgardo  
DNI: 42734687  
Código ORCID N 0000-0002-4611-1094  
PRESIDENTE

  
Mg. Karla Rubela Ramos Cornejo  
DNI: 02833982  
Código ORCID N 0000-0002-3834-5042  
SECRETARIA

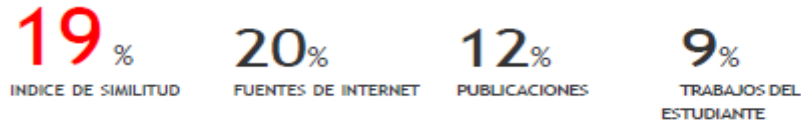
  
Mg. Galvani Guerrero García  
DNI: 45101586  
Código ORCID N 0000-0002-3151-8066  
vocal- asesor

C.c:  
Jurados (3)  
Asesor (a)  
Int.  
Archivo (Decanato)

# REPORTE DE TURNITIN

## Gestión administrativa y su relación con el control interno en la Municipalidad Distrital de la Cruz, 2024

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<a href="https://repositorio.untumbes.edu.pe">repositorio.untumbes.edu.pe</a> Fuente de Internet	<b>9%</b>
<b>2</b>	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>3</b>	Submitted to Universidad Nacional de Tumbes Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>4</b>	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>5</b>	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<a href="https://repositorio.unap.edu.pe">repositorio.unap.edu.pe</a> Fuente de Internet	<b>&lt; 1%</b>
<b>7</b>	<a href="https://core.ac.uk">core.ac.uk</a> Fuente de Internet	<b>&lt; 1%</b>
<b>8</b>	<a href="https://alicia.concytec.gob.pe">alicia.concytec.gob.pe</a> Fuente de Internet	<b>&lt; 1%</b>
<b>9</b>	<a href="https://repositorio.ulp.edu.pe">repositorio.ulp.edu.pe</a> Fuente de Internet	<b>&lt; 1%</b>
<b>10</b>	<a href="https://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Fuente de Internet	<b>&lt; 1%</b>
<b>11</b>	<a href="https://repositorio.upci.edu.pe">repositorio.upci.edu.pe</a> Fuente de Internet	<b>&lt; 1%</b>
<b>12</b>	<a href="https://repositorio.uct.edu.pe">repositorio.uct.edu.pe</a> Fuente de Internet	<b>&lt; 1%</b>

Mg. DPO. Galvani Guerrero García

Asesor del Proyecto de Tesis

ORCID: 0000-0003-1038-1866

13	Blas Rosso, Ibeth Mayra. "El control interno y su incidencia en los procesos de contratación de las municipalidades del Perú: Caso "Municipalidad Provincial del Santa", 2018", Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Peru) Publicación	<1%
14	repositorio.unsaac.edu.pe Fuente de Internet	<1%
15	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	<1%
16	repositorio.utp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
17	documentop.com Fuente de Internet	<1%
18	Submitted to consultoriadeserviciosformativos Trabajo del estudiante	<1%
19	repositorio.utelesup.edu.pe Fuente de Internet	<1%
20	Submitted to unasam Trabajo del estudiante	<1%
21	dspace.ucuenca.edu.ec Fuente de Internet	<1%
22	1library.co Fuente de Internet	<1%
23	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	<1%
24	Ticona Cutipa, Ruth Belinda. "El sistema de control interno y su incidencia en la gestión administrativa de las Municipalidades Provinciales de la Región Puno, periodo 2021"	<1%



Mg.DPO. Galvani Guerrero García

Asesor del Proyecto de Tesis

ORCID: 0000-0003-1038-1866

- 2022", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru)

Publicación

25	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	< 1%
26	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	< 1%
27	revistas.uss.edu.pe Fuente de Internet	< 1%
28	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante	< 1%
29	Cano Ore, Julia Lourdes. "Comparativo de problemáticas de control interno de las micro empresas nacionales del sector servicio, caso: empresa "Jhoncile" S.A.C - Chimbote y mejora 2019", Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Peru) Publicación	< 1%
30	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	< 1%
	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	< 1%
	Submitted to Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD, UNAD Trabajo del estudiante	< 1%
33	periodicos.fclar.unesp.br Fuente de Internet	< 1%
34	player.fm Fuente de Internet	< 1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 15 words



Mg. D.P.O. Galvani Guerrero García

Asesor del Proyecto de Tesis

ORCID: 0000-0003-1038-1866

Excluir bibliografía

Activo



---

**Mg. DPO. Galvani Guerrero García**

**Asesor del Proyecto de Tesis**

**ORCID: 0000-0003-1038-1866**

## **DEDICATORIA**

La presente tesis se la dedico a Dios por darme vida y salud para culminar este proyecto, a mi hijo Yadel Steve Hidalgo Arca por ser mi más grande tesoro, mi fuerza y mi razón de seguir desarrollándome y creciendo profesionalmente. Enseñándole que los planes de Dios son perfectos y que todo lo que nos proponemos hacer con dedicación, empeño y amor se puede lograr.

**Arca Chanta Hasbhel**

La presente tesis está dedicada a aquellas personas que fueron fuente de motivación, inspiración y apoyo, desde que empecé mi viaje hacia tan esperado logro, no sin antes agradecer a DIOS mi única fortaleza, sin ÉL nada hubiera sido posible.

**Diaz Bisso Silvia**

## **AGRADECIMIENTO**

A mi plana docente de la Facultad de Ciencias Económicas que permitieron desarrollarme y crecer profesionalmente. A mis padres por brindarme los mejores consejos para lograr esta meta.

### **Arca Chanta Hasbhel**

A mi madre por el apoyo que me brindó desde que empecé este sueño de superación, a mis hermanas Carmén y Egreis porque también aportaron el apoyo que necesité en su debido tiempo, a mis dos amados hijos Jordán y Devran por ser mi mayores fuentes de motivación e inspiración para seguir superándome y tener las herramientas necesarias para poder luchar de mejor manera en la vida, a mi amado esposo, Oscar F. Sandoval Severino, por el gran sacrificio y esfuerzo que hizo para que yo pueda continuar y culminar mi carrera profesional y a mi suegra Marlene Severino, por tan loable labor de madre, lo que se refleja en su hijo, un gran ser humano, respetuoso, amable, generoso e incondicional.

### **Diaz Bisso Silvia**

# ÍNDICE

ÍNDICE .....	xi
ÍNDICE DE ANEXOS .....	xii
ÍNDICE DE TABLAS .....	xii
RESUMEN .....	xiv
ABSTRACT .....	xv
I. INTRODUCCIÓN .....	16
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA .....	24
2.1. BASES TEÓRICAS – CIENTÍFICAS .....	24
2.1.1. Gestión administrativa .....	24
2.1.2. Control interno.....	38
2.2. Antecedentes .....	42
2.2.1. Nivel internacional.....	42
6.2.2. A nivel nacional.....	43
6.2.3. A nivel local .....	45
6.3. Definición de términos .....	48
III. MATERIALES Y METODOS .....	50
3.1. FORMULACION DE HIPÓTESIS .....	50
3.2. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis.....	50
3.3. Población, muestra y muestreo.....	51
3.4. Métodos, técnicas e instrumentos.....	53
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	53
3.6. Procesamiento y análisis de información.....	54
3.7. Variables y operacionalización.....	56
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	58

4.1. RESULTADOS.....	58
4.2. Discusión.....	63
V. CONCLUSIONES .....	66
VI. RECOMENDACIONES .....	68
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	70
ANEXOS.....	76

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexo 1:</b> Matriz de consistencia .....	77
Gestión administrativa y su relación con el control interno en la Municipalidad Distrital de la Cruz, 2024.....	77
<b>Anexo 2:</b> Operacionalización de las variables.....	78
<b>Anexo 3:</b> Instrumento de medición de la variable: Gestión Administrativa .....	80
<b>Anexo 4:</b> Alfa de Cronbach .....	84
<b>Anexo 6:</b> Autorización de ejecución de tesis .....	85

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Colaboradores de la MDLC .....	52
<b>Tabla 2:</b> Confiabilidad del instrumento.....	55
<b>Tabla 3:</b> Alfa de Cronbach.....	56
<b>Tabla 4:</b> <i>Variable gestión administrativa</i> .....	56
<b>Tabla 5:</b> Variable: Control interno .....	57
<b>Tabla 6:</b> Nivel de la gestión administrativa y el control interno. ....	58
<b>Tabla 7:</b> Correlación de la gestión administrativa y control interno. ....	58
<b>Tabla 8:</b> Nivel de la planificación y el control interno. ....	59

<b>Tabla 9:</b> Correlación de la planificación y el control interno.....	59
<b>Tabla 10:</b> Nivel de la organización y el control interno.....	60
<b>Tabla 11:</b> Correlación de la organización y el control interno. ....	60
<b>Tabla 12:</b> Nivel de la dirección y el control interno. ....	61
<b>Tabla 13:</b> Correlación de la dirección y control interno. ....	61
<b>Tabla 14:</b> Nivel del control administrativo con el control interno.....	62
<b>Tabla 15:</b> Correlación del control administrativo y el control interno. ....	62

## RESUMEN

La presente investigación, desarrollada en la Municipalidad Distrital de La Cruz durante el año 2024, tuvo como propósito analizar cómo se relacionan la gestión administrativa y el control interno dentro de esta entidad. Se optó por un estudio de tipo básico, con enfoque descriptivo y correlacional, bajo un diseño no experimental de corte transversal. Para la recolección de datos, se utilizó la técnica de la encuesta, mediante un cuestionario estructurado de 30 ítems que fue aplicado a una muestra de 79 trabajadores. Los hallazgos indicaron que la gestión administrativa alcanza, en su mayoría, un nivel alto (59.49%), destacando especialmente en las dimensiones de planificación, organización, dirección y control. En contraste, el control interno mostró una tendencia al nivel medio, con un 62.03%. El análisis estadístico, a través del coeficiente Rho de Spearman (0.698) y una significancia de 0.000, evidenció una relación positiva y estadísticamente significativa entre ambas variables. No obstante, se identificaron aspectos críticos en su implementación: varios colaboradores perciben debilidades en los procesos organizativos y en la aplicación de controles administrativos, mientras que el sistema de control interno enfrenta limitaciones en cuanto a recursos y herramientas, lo cual dificulta su eficacia operativa.

**Palabras clave:** Gestión administrativa, planeación, organización, dirección, control administrativo y control interno.

## ABSTRACT

The purpose of the research called administrative management and its relationship with internal control in the District Municipality of La Cruz, 2024, is to determine the relationship between the administrative management variable and internal control in the entity in question, of a basic type with a correlational descriptive approach of a non-experimental transactional design. The survey technique was proposed by designing a 30-item questionnaire that was applied to 79 employees of the organization. The results showed that administrative management is at a high level with 59.49%, representing the dimension of planning, organization, direction and control; while the internal control variable predominates the medium level with 62.03%. These results were counterbalanced by a spearman rho of 0.698, with a two-sided significance of 0.000; indicating that there is a significant and positive correlation between the administrative management and internal control variables. It should be noted that both variables have certain deficiencies in their execution, the levels of organization and part of the administrative control have deficiencies in the execution that the same collaborators appreciate at a low level, while internal control lacks tools and resources for its efficient execution.

**Keywords:** Administrative management, planning, organization, direction, administrative control and internal control.

## I. INTRODUCCIÓN

Las entidades empresariales son sistemas en constante evolución que interactúan con todas las partes interesadas en su entorno. Su eficacia radica en lograr sus objetivos fundamentales, lo cual depende de la capacidad de los gerentes o líderes para adaptarse o anticipar cambios, así como comprender al fondo el capital humano (Magaña, 2017). Dada la complejidad y diversidad del comportamiento laboral en diversos contextos, es esencial que los líderes, tengan un correcto control dentro de la organización. Esto se debe a que los miembros de la organización son quienes llevarán a cabo las funciones del sistema organizativo (Periche, 2022).

El éxito de las organizaciones no es resultado de procesos aleatorios o fortuitos; más bien, se basa en las habilidades y competencias de los gerentes organizacionales. Los líderes, al ejercer su capacidad de gestión, coordinan las actividades empresariales que abarcan la planificación, organización, dirección y control (Gutiérrez, 2021). Utilizan estas habilidades para administrar los distintos recursos de la organización, especialmente el recurso humano, con el fin de fomentar un comportamiento laboral que motive a los colaboradores a alcanzar resultados equilibrados en términos económicos, sociales y ambientales. Estos logros están orientados hacia el bienestar de los grupos de interés con los que la organización se relaciona. (Periche, 2022)

En el funcionamiento diario de una organización, la gestión administrativa no es una tarea aislada, sino un proceso dinámico que articula múltiples acciones operativas. Estas incluyen la formulación de planes y programas, la toma de decisiones estratégicas, así como el diseño de procesos internos que permiten dar estructura al trabajo. También implica liderar equipos, fomentar la coordinación entre áreas, mantener la motivación del personal y ejercer una supervisión efectiva. Todo ello se aplica no solo al desempeño individual de los colaboradores, sino también a los grupos de trabajo y a la entidad en su conjunto, consolidando así una administración que responde tanto a necesidades operativas como a objetivos institucionales más amplios.

La organización para la cooperación y el desarrollo económico (OCDE, 2020), manifiesta que la fragilidad institucional en varias áreas de la gobernanza pública proviene de la vulnerabilidad presente en las regiones. Esta vulnerabilidad surge de la incapacidad para gestionar de manera efectiva los procesos administrativos, el mal uso de los recursos a través de prácticas derrochadoras y la influencia de grupos de interés que promueven intereses privados en lugar de públicos. Además, se destacan las perturbaciones económicas externas como un factor contribuyente. Aunque las instituciones públicas adoptan políticas adecuadas, su aplicación suele ser superficial, sin traducirse en cambios reales. La OCDE (2020) advierte que esta brecha entre lo normativo y lo práctico limita el impacto de las reformas.

La gestión administrativa en el Perú presenta deficiencias a nivel nacional, lo que pone de relieve la necesidad de un Estado moderno y una administración enfocada en brindar un servicio eficiente a los ciudadanos (Moyano, 2023).

Según Meléndez (2016) las empresas experimentan un cambio constante debido a la globalización, que impulsa la expansión de mercados y empresas a una escala mundial. Este proceso resulta en la mejora continua y avance de sus métodos como operaciones comerciales. En este contexto, la globalización en los campos de la tecnología, ciencia, cultura y economía impulsa a la alta dirección, gerencia y responsables de empresas, tanto en el sector público como en el privado, a implementar prácticas y medidas comunes que alineen sus actividades. Así, las organizaciones requieren procedimientos claros y un sistema de control interno eficiente para asegurar una gestión precisa, segura y alineada con sus objetivos.

Aguirre y Armenta (2012) afirman que el control interno ha adquirido un rol imprescindible dentro de la gestión administrativa empresarial, debido a su capacidad para asegurar la veracidad de los registros económicos y financieros. En esa misma línea, Méndez (2010) sostiene que contar con un sistema de control interno bien estructurado es crucial para cualquier organización, ya que permite reducir la exposición a riesgos, evitar posibles actos fraudulentos y proteger tanto los bienes materiales como los intereses corporativos. Al mismo tiempo, este sistema facilita el análisis del rendimiento organizacional en términos de eficacia,

eficiencia y economía. En el entorno competitivo actual, las empresas están llamadas a establecer lineamientos estratégicos que refuercen su posicionamiento en el mercado. En este proceso, el control interno emerge como una herramienta esencial que impulsa el desarrollo de capacidades organizativas y contribuye significativamente a la mejora de la gestión y de la imagen institucional.

Sin embargo, Quinteros (2015) señalan que, en la mayoría de las empresas, el control interno carece de suficiente fortalecimiento y no cumple un rol destacado en la protección de los sistemas internos, como el sistema administrativo-contable. Esto podría deberse a la falta de atención adecuada de la gerencia, lo cual ocasiona problemas importantes al evaluar los resultados de la gestión administrativa en un periodo determinado. Estos problemas actuales requieren una atención inmediata para asegurar la continuidad exitosa en el mercado a futuro, especialmente en el proceso productivo, que constituye la esencia de la empresa.

El sistema de control interno influye de manera directa en el funcionamiento de cualquier organización, independientemente de su tamaño, estructura operativa o naturaleza de sus procesos administrativos. Su aplicación permite estructurar de forma clara aspectos esenciales como la misión, visión, metas institucionales, estrategias de gestión y lineamientos operativos, los cuales repercuten en la calidad del servicio que se ofrece. Más allá de su implementación inicial, resulta indispensable que las empresas mantengan un proceso de evaluación constante sobre los procedimientos adoptados, con el fin de identificar oportunamente falencias o puntos críticos que puedan comprometer la eficiencia organizacional. Esta vigilancia permanente no solo permite mejorar la toma de decisiones, sino que fortalece el cumplimiento de objetivos administrativos, consolidando una gestión más coherente con las exigencias del entorno actual.

En la sociedad actual, la relevancia de las organizaciones y su gestión se define por el continuo cambio, la incertidumbre, la competitividad y la globalización, entre otros factores. Esto conlleva nuevos desafíos y oportunidades.

En el caso de Colombia, el desempeño en materia de gestión administrativa a nivel internacional fue limitado, ubicándose en la posición 26 entre 38 países, con una

puntuación de 2,578. Esta ubicación refleja ciertas debilidades en la preparación de los responsables de liderar las organizaciones. Según lo informado por La República (2020), todavía persiste una práctica gerencial centrada en decisiones individuales, donde muchos líderes optan por actuar de forma aislada, sin integrar las capacidades del equipo como un recurso estratégico. A esto se suma una cultura organizacional poco orientada a la retroalimentación, lo que obstaculiza el aprendizaje colectivo y limita el desarrollo de procesos colaborativos más eficaces.

En la actualidad, se vienen implementando herramientas orientadas a fortalecer el desempeño de las entidades públicas, con el objetivo de promover una mejora constante y sostenible en la calidad de los servicios que brindan. Este tipo de desarrollos no solo responde a una necesidad operativa, sino que también impulsa una transformación en la manera en que se gestiona la administración pública, procurando una mayor coherencia con las expectativas ciudadanas y los estándares de eficiencia requeridos en la atención a la comunidad (Ríos, 2009).

Los gobiernos locales desempeñan un papel fundamental en el impulso del desarrollo territorial, ya que, por su cercanía con la ciudadanía, poseen una comprensión más precisa de las necesidades y desafíos que enfrentan sus comunidades. Si bien el crecimiento económico del país ha permitido ampliar los presupuestos asignados a estas entidades, la gestión de dichos fondos continúa presentando serias limitaciones. En muchos casos, los recursos no se destinan de forma eficiente a resolver las carencias más urgentes de la población. Esta ineficiencia se ve acentuada por trabas administrativas, procesos burocráticos engorrosos y una ejecución presupuestal que prioriza actividades con bajo impacto social. Tal situación revela una debilidad en los mecanismos de control interno, los cuales deberían garantizar un manejo responsable, prevenir irregularidades y asegurar la transparencia en el uso de los recursos públicos, pero que, en la práctica, no están cumpliendo adecuadamente con dicha función.

Si bien los gobiernos locales gozan de autonomía en los ámbitos administrativo, económico y financiero, conforme lo estipula la Constitución Política del Perú de 1993 (Congreso de la República, 1993), dicha independencia está sujeta a las

disposiciones legales que rigen su funcionamiento. Esta facultad, aunque reconocida normativamente, se ve limitada en la práctica por inconsistencias en la aplicación de las leyes que regulan a las entidades del sector público. Tales deficiencias generan barreras que dificultan tanto la ejecución del gasto público como el cumplimiento eficiente de los procesos administrativos. A ello se suma un entorno institucional poco propicio para la implementación de mecanismos de control efectivos, debido a una participación débil por parte del personal responsable, desde los niveles jerárquicos más altos hasta el personal operativo. Además, la escasa formación en gestión municipal que presentan muchos directivos compromete la capacidad técnica necesaria para garantizar una administración pública eficaz y transparente.

A lo largo del tiempo, el sistema de control interno en la Municipalidad Distrital de La Cruz ha mostrado debilidades que comprometen su eficacia. Una de las principales causas parece estar relacionada con la falta de verificación por parte de las unidades orgánicas sobre el cumplimiento de las normas técnicas y la adecuada sustentación de los gastos realizados. Esta deficiencia se intensifica al considerar que gran parte del personal no posee el perfil profesional requerido ni cuenta con la formación necesaria para desempeñar correctamente las funciones asignadas, lo que revela vacíos importantes en el conocimiento de la gestión pública local. A esto se suma la inexistencia de un órgano de control institucional formalmente establecido, ya que algunas responsabilidades vinculadas al control fueron asumidas de forma delegada y limitada. Estas condiciones reflejan un escenario administrativo precario, del cual se origina la necesidad de abordar el problema central de esta investigación.

Problema general

¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con el control interno de la Municipalidad Distrital de La Cruz?

Problemas específicos

1. ¿De qué forma la planificación se relaciona con el control interno de la Municipalidad Distrital de La Cruz?
2. ¿Cómo la organización se relaciona con el control interno de la Municipalidad Distrital de La Cruz?
3. ¿De qué forma la dirección se relaciona con el control interno de la Municipalidad Distrital de La Cruz?
4. ¿De qué manera el control administrativo se relaciona con el control interno de la Municipalidad Distrital de La Cruz?

La presente investigación tiene como propósito principal analizar cómo se relaciona la gestión administrativa con el control interno en la Municipalidad Distrital de La Cruz. Para ello, se plantean objetivos específicos que permitirán desagregar dicha relación en dimensiones clave de la administración pública. En primer lugar, se busca examinar el vínculo entre la planificación institucional y los mecanismos de control implementados. Asimismo, se pretende explorar cómo la estructura organizativa incide en la eficacia del control interno. Otro aspecto relevante es el estudio de la función directiva y su nivel de conexión con los procesos de supervisión y evaluación. Finalmente, se propone identificar la influencia que ejerce el control administrativo sobre el sistema general de control interno.

El presente estudio se sustenta en marcos teóricos relevantes y enfoques doctrinarios propios de la administración, entre los que destaca la teoría clásica de la administración formulada por Henri Fayol, retomada por Chiavenato (2014) como una referencia clave en la comprensión de los procesos organizacionales. Además, se incorporarán aportes provenientes de investigaciones científicas actuales que permiten enriquecer el análisis y dar solidez conceptual a las variables seleccionadas. Estas fuentes no solo proporcionan un respaldo teórico riguroso, sino que también orientan la caracterización precisa de los conceptos de gestión administrativa y control interno, elementos centrales en el desarrollo de esta investigación. A partir de este sustento, será posible interpretar de manera más crítica las dinámicas institucionales observadas en el caso de estudio.

La presente investigación encuentra su justificación en la necesidad de analizar con rigurosidad la posible relación entre la gestión administrativa y el control interno dentro de la Municipalidad Distrital de La Cruz. El estudio pretende verificar si una influencia efectiva de la gestión administrativa repercute directamente sobre el sistema de control interno, evaluando también cómo interactúan entre sí las dimensiones específicas de ambas variables. Esta exploración busca no solo constatar dicha relación desde una perspectiva técnica, sino también aportar una comprensión más profunda sobre los factores que inciden en el desempeño institucional. En consecuencia, el trabajo aspira a enriquecer el conocimiento existente en torno a estos conceptos y ofrecer una base útil para futuras propuestas de mejora en el ámbito de la administración pública local.

Este proyecto busca contribuir al avance de futuras investigaciones, sirviendo como referencia o fundamento para los autores de dichos estudios. Asimismo, esta investigación será de gran utilidad para la entidad en la que se implemente, ya que permitirá a los funcionarios entender la realidad de la gestión administrativa y su influencia en la toma de decisiones relacionadas con el control interno.

El presente estudio adoptó un enfoque de tipo descriptivo con orientación inductiva, dado que su propósito es analizar el comportamiento observado de las variables y derivar conclusiones a partir de los datos recolectados. Este enfoque permitirá comprender las posibles conexiones entre los elementos en estudio, respondiendo así a la pregunta de investigación, verificando la hipótesis planteada y cumpliendo con los objetivos propuestos. Para ello, se empleará un diseño metodológico que integra de manera coherente distintos métodos, técnicas específicas y herramientas de recolección, los cuales facilitarán la sistematización de la información y garantizarán la validez del análisis realizado.

En la fase final del estudio, se someterá el contenido a la validación por parte de especialistas, lo que permitirá sustentar los hallazgos con base en criterios respaldados por investigaciones anteriores. Esta revisión facilitará la elaboración de conclusiones coherentes con los objetivos planteados. La información será recolectada a través de un cuestionario previamente sometido a una prueba de

confiabilidad, utilizando el coeficiente alfa de Cronbach como indicador estadístico. Para el análisis de los datos obtenidos, se recurrirá a herramientas como Excel y el software SPSS, lo cual permitirá procesar la información de manera rigurosa dentro del marco de una metodología de tipo correlacional. Además, los métodos empleados en esta investigación pueden ser replicados en trabajos con enfoques similares, ampliando así su aplicabilidad en el ámbito académico.

## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1. BASES TEÓRICAS – CIENTÍFICAS

#### 2.1.1. Gestión administrativa

##### Definiciones

Ivancevich et al. (1996) explican que la gestión se define como:

Un proceso que incluye diversas funciones y actividades laborales que los gestores deben realizar para alcanzar los objetivos de la empresa. En este proceso, los directivos se basan en ciertos principios que les sirven de guía. Desde una perspectiva centrada en las personas, la gestión cobra un significado adicional, enfatizando la importancia de los empleados con los que trabaja el gestor y que lideran para cumplir con los objetivos de la organización. Se destaca que las personas son esenciales, constituyendo la fuerza vital que impulsa el funcionamiento de la organización (p.11).

De acuerdo con Ruiz (2007),

Que la gestión se distingue por llevar a cabo y supervisar los elementos, actividades y medidas esenciales para lograr de manera exitosa los objetivos establecidos en la organización. La gestión implica, una sólida responsabilidad por parte de los colaboradores hacia la empresa; así como el cumplimiento de las cualidades o estándares de eficiencia y eficacia en las actividades realizadas. A partir de este marco conceptual, se deduce que la administración de cualquier organización implica la aplicación de procedimientos de gestión para mejorar sus funciones y alcanzar sus metas (p,22).

Por su parte Delgado y Ventura (2008) menciona que “la gestión administrativa es un conjunto de actividades orientadas a la consecución de los objetivos de una organización; a través de la satisfacción y el uso idóneo del procedimiento administrativo: organizar, planificar, controlar y dirigir” (p, 33).

En palabras de Chiavenato (2014), la gestión administrativa no debe entenderse únicamente como un conjunto de funciones básicas como la organización, la planificación o el control, sino como un proceso dinámico que implica tomar decisiones estratégicas adaptadas a contextos diversos dentro de distintas entidades. Esta perspectiva amplía su alcance al incorporar la necesidad de gestionar de forma coherente los recursos humanos, financieros, físicos y tecnológicos, en función de las metas institucionales. Así, administrar no solo implica coordinar tareas, sino también liderar con claridad las acciones que se desarrollan en los distintos niveles jerárquicos, asegurando que cada componente de la organización contribuya al logro de los objetivos propuestos.

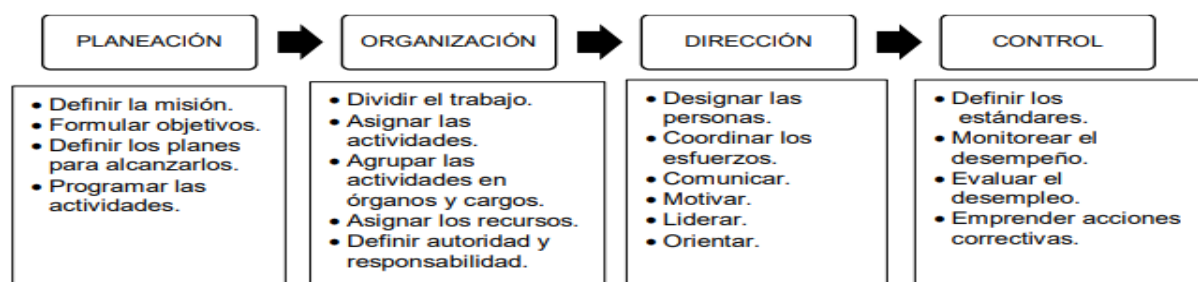
En efecto Coulter & Robbins (2014) menciona que:

La gestión administrativa tiene que ver con la planificación y la supervisión de las actividades de trabajo de otros para que se completen de forma productiva y adecuada. Por separado se podría decir, que la gestión administrativa en la organización o fundación despliega una cantidad de trabajo que se mantienen en la gestión administrativa donde tienen un punto de vista similar (p,122).

Sin duda, el fortalecimiento de las prácticas vinculadas a la gestión administrativa puede traducirse en una mayor eficiencia en los resultados organizacionales. El proceso administrativo se estructura en fases secuenciales que permiten coordinar de manera lógica las acciones dentro de una institución. De acuerdo con Chiavenato (2006), este proceso está compuesto por cuatro funciones esenciales: la planificación, que establece los objetivos y define las estrategias; la organización, que distribuye recursos y responsabilidades; la dirección, encargada de guiar el comportamiento humano hacia el cumplimiento de metas; y el control, que supervisa y evalúa el desempeño para corregir posibles desviaciones. Estas etapas no solo delimitan la gestión, sino que permiten mantener una dinámica ordenada y orientada al logro institucional.

**Figura 1:**

*El proceso administrativo*



Nota: Introducción a la teoría general de la administración. Séptima edición. Idalberto (Chiavenato, 2006, p.29).

### **Características de la gestión administrativa**

Para Delgado y Ventura (2008), las características corresponden a:

#### **a. Universalidad:**

La administración está presente en toda estructura social donde se requiere coordinar acciones colectivas en función de objetivos comunes. Se trata de un proceso integral de toma de decisiones que permite orientar los esfuerzos hacia el logro eficaz de metas, a través de funciones claves como la planificación, la organización, la dirección y el control. Esta disciplina no solo responde a necesidades inmediatas, sino que se proyecta estratégicamente hacia el futuro, articulando recursos materiales, humanos y estructurales. En ese sentido, la administración se configura como una ciencia aplicada que busca resultados concretos mediante la interacción ordenada de sus componentes y una lógica de avance continuo, adaptada a las dinámicas propias de cada entorno (p. 78).

#### **b. Especificidad:**

La administración mantiene vínculos constantes con fenómenos provenientes de distintos campos del saber, aunque conserva una identidad propia que la distingue de otras disciplinas. El fenómeno administrativo,

aunque se relaciona con múltiples dimensiones organizacionales, presenta una estructura conceptual específica que lo hace inconfundible. Su campo de estudio se caracteriza por elementos diferenciadores que no se diluyen al interactuar con otras áreas del conocimiento. La gestión, al integrar diversas herramientas, enfoques y procedimientos provenientes de distintas ciencias, no pierde su esencia, sino que reafirma su singularidad a través del uso práctico de métodos que son propios, consolidando así una base teórica y operativa que no puede equipararse con la de otras ramas del saber (p. 78).

**C. Unidad temporal:**

Aunque se reconocen las etapas, fases y componentes de la administración, esta es excepcional; por lo tanto, todos o la mayoría de los elementos normativos están presentes, en mayor o menor medida, en cada instante de la existencia de una organización. Así, al realizar ajustes, no se puede dejar de lado la organización, planificación, control y dirección (p. 79).

**d. Unidad jerárquica.** “Es el momento en que todos asumen el rol de supervisores en un contexto de vida social. Por lo tanto, participan en diferentes grados y modalidades dentro de una organización similar” (p. 79).

**e. Valor instrumental.** “La administración es una actividad esencial, ya que se emplea en las organizaciones sociales para lograr de manera efectiva los objetivos establecidos” (p. 80).

**f. Amplitud de ejercicio.** “Se acentúa en todos los niveles de un organismo. Por ejemplo, incluye a presidentes, directores, gerentes y trabajadores del hogar, entre otros” (p. 80).

**g. Interdisciplinariedad.**

La administración se nutre de principios, métodos y estrategias provenientes de múltiples disciplinas que contribuyen a optimizar el desempeño laboral dentro de las organizaciones. Esta articulación interdisciplinaria le permite incorporar enfoques técnicos y analíticos, así como herramientas orientadas a la toma de decisiones y al uso racional de los recursos. En su desarrollo

teórico y práctico, mantiene un vínculo constante con campos como la matemática, el análisis cuantitativo, el derecho, las finanzas, la contabilidad y las ciencias sociales. También se apoya en conocimientos de la neurociencia, la lógica, los estudios del comportamiento humano y las teorías políticas, integrando así saberes diversos que enriquecen su aplicabilidad en contextos complejos y cambiantes (p. 81).

**h. Flexibilidad.** “Las políticas y estrategias normalizadas pueden adaptarse a las diferentes necesidades de la organización o del grupo de personas” (p. 81).

## **Teorías**

Palestino (2018) señala que en las teorías de la administración se han desarrollado diversos enfoques propuestos por distintos expertos, cada uno basado en una filosofía específica. Algunas de estas teorías han perdurado hasta la actualidad, aunque con ciertas modificaciones. A continuación, se presenta un resumen de cada una:

### **Administración científica**

En este marco, Frederick Taylor es considerado el precursor de la administración científica, ya que introdujo principios orientados a mejorar la productividad a través del estudio racional de las tareas. Según Chiavenato (2014), su propuesta sentó las bases para una gestión más técnica y basada en la observación meticulosa del desempeño laboral, lo cual marcó un antes y un después en la historia del pensamiento administrativo:

En la teoría clásica los mismos obreros planificaban y ejecutaban sus acciones. Existía autonomía para tomar decisiones en su trabajo. El autor lo describe de esta manera: encargados y jefes de taller saben mejor que nadie que sus propios conocimientos y destreza personal están muy por debajo de los conocimientos y destreza combinados de todos los hombres que están bajo su mando. Por ello, incluso los gerentes con mayor trayectoria suelen

confiar en sus trabajadores para que encuentren la forma más eficiente y rentable de realizar sus tareas, ya que reconocen el valor de su experiencia directa en el proceso. (p. 25).

Los principios de Taylor, analizados desde una perspectiva histórica, constituyeron un avance significativo y un enfoque innovador en el sistema administrativo. Es importante reconocer que Taylor simboliza el ideal de una era en Estados Unidos a principios del siglo XX, donde se volvía crucial lograr la máxima eficiencia en medio de un rápido crecimiento demográfico en las ciudades y una creciente demanda de productos.

Según Taylor citado en Chiavenato (2014), la gerencia asumió nuevas funciones y responsabilidades que se pueden resumir en los siguientes cuatro principios:

**El principio de planeación:** se basa en sustituir la intuición del trabajador y la práctica improvisada por procedimientos apoyados en fundamentos científicos, promoviendo así una ejecución más ordenada a partir de una planificación metódica. En esa misma línea, el principio de preparación resalta la necesidad de seleccionar al personal conforme a criterios técnicos, considerando sus capacidades específicas, y brindarles formación adecuada para que logren un desempeño eficiente y de mayor calidad, siempre en concordancia con el método previamente establecido. Por su parte, el principio de control hace énfasis en la supervisión constante del proceso productivo, con el fin de verificar que se cumplan las directrices establecidas y se mantenga la coherencia con el plan original. Finalmente, el principio de ejecución subraya la importancia de asignar de manera clara funciones y responsabilidades, garantizando que las tareas se lleven a cabo con disciplina y orden, elementos fundamentales para el éxito organizacional (Bento, 2007, citado por Chiavenato, 2006).

## **Teoría Clásica de la Administración**

La propuesta de Fayol se caracteriza por ofrecer una visión amplia e interrelacionada de la administración, considerando múltiples dimensiones dentro del funcionamiento empresarial. A diferencia de enfoques centrados exclusivamente en la producción, Fayol otorgó igual importancia a procesos como la comercialización y la gestión financiera, reconociendo que el sostenimiento de los recursos económicos era clave para preservar la estabilidad de la organización. Su perspectiva planteaba que la empresa debía entenderse como un todo estructurado, en el que cada función contribuía al equilibrio general del sistema. Esta mirada integradora reconocía, además, que el éxito organizacional dependía de las personas involucradas, cuyas acciones y decisiones influían directamente en la dinámica interna (Palestino, 2018).

Una distinción significativa entre las propuestas de Taylor y Fayol se encuentra en el enfoque temporal y organizativo que cada uno adopta. Mientras Fayol dirige su atención hacia la estructura integral de la organización y sus funciones administrativas, Taylor —según lo citado por Chiavenato (2014)— prioriza el análisis técnico del trabajo, centrándose en los procedimientos y herramientas que permitan optimizar el rendimiento operativo. Para Fayol, el aspecto humano representa un componente esencial dentro del funcionamiento organizacional, ya que reconoce tanto al operario como al directivo como piezas clave que deben ser consideradas en la toma de decisiones. Esta perspectiva busca no solo mejorar la eficiencia, sino también fortalecer el sentido de pertenencia, fomentando una cultura de colaboración que promueva la cohesión interna y el trabajo en equipo como base del éxito colectivo (Palestino, 2018).

La teoría clásica de la administración emergió como una respuesta a la urgencia de consolidar un enfoque científico que ofreciera fundamentos teóricos, prácticos para comprender y organizar el funcionamiento de las organizaciones. con el objetivo de ser enseñada en todos los niveles educativos. Era imperativo contar con líderes en las empresas que comprendieran verdaderamente las responsabilidades que implicaban dirigir un grupo de trabajadores, capaces de planificar y gestionar sus

actividades. Estos líderes debían poseer un amplio conocimiento tanto de su área específica como de las prácticas administrativas en general, además de demostrar juicios y comportamientos que reflejarán la dignidad de su autoridad.

Según Palestino (2018), la teoría clásica puso especial atención en la necesidad de estructurar de forma coherente la organización, con el fin de alcanzar un funcionamiento eficiente en cada una de sus partes, ya fueran unidades administrativas como departamentos, o personas que ocupaban cargos específicos dentro de la entidad (p. 260). Desde esta perspectiva, la gestión no debía concebirse como una carga exclusiva de las autoridades superiores, sino como una tarea compartida entre todos los niveles jerárquicos. En esa línea, Fayol propuso un conjunto de condiciones propicias para fortalecer la eficiencia administrativa y, como consecuencia, aumentar la rentabilidad de las organizaciones. Estas condiciones se articulaban a través de una herramienta metodológica diseñada para observar, comprender y aplicar la administración en la práctica: el proceso administrativo. Este se compone de cinco fases fundamentales prever, organizar, dirigir, coordinar y controlar que permiten establecer un orden lógico en la conducción de las actividades institucionales y facilitan el logro de los objetivos propuestos.

En términos generales, este enfoque comprende una estructura compuesta por catorce principios fundamentales de la administración, un estudio detallado de las funciones esenciales dentro de una organización, así como una reflexión sobre el perfil que debe reunir un gerente y la manera en que este se relaciona con las responsabilidades que asume. También se concibe como una visión amplia de la administración, no solo como disciplina práctica, sino también como campo de estudio formal en el ámbito académico. Este aporte significativo proviene del administrador francés considerado uno de los fundadores del pensamiento organizacional moderno, cuyo trabajo, junto con el de Taylor y su teoría científica, consolidó un cuerpo de conocimientos sólido y coherente que sirvió de base para el desarrollo de modelos administrativos durante gran parte del siglo XX.

## **Teoría del comportamiento organizacional**

Desde el enfoque del comportamiento organizacional, diversos investigadores han sostenido que la figura del ser humano en búsqueda de autorrealización ofrece una comprensión más acertada del fenómeno motivacional en el entorno laboral. Esta mirada enfatiza la necesidad de que las organizaciones reconozcan y se ajusten a las particularidades individuales, dado que el componente humano resulta esencial en la consecución de los objetivos institucionales. A raíz de este planteamiento, surgió lo que se conoce como la teoría de las necesidades y motivaciones, también identificada como parte del movimiento humanista en la psicología aplicada al ámbito industrial. Uno de los referentes más destacados de esta corriente fue Abraham Maslow (1908-1970), quien argumentó que las necesidades humanas no responden únicamente a factores biológicos, sino también a influencias psicológicas, sociales y culturales. Maslow propuso una estructura jerárquica en la que las necesidades se ordenan en distintos niveles: desde aquellas relacionadas con la supervivencia hasta otras más complejas, como la autoestima y la autorrealización, siendo estas últimas accesibles solo cuando las más básicas han sido debidamente satisfechas (Chiavenato, 2014).

Otro destacado exponente de este enfoque es Douglas McGregor (1906-1964), quien formuló dos grupos de supuestos fundamentales en su teoría, a los que llamó teoría X y teoría Y, citado en (Chiavenato, 2014).

La teoría X parte de una visión pesimista sobre la naturaleza humana en el ámbito laboral, al sostener que las personas tienden a evitar el trabajo por considerarlo una obligación poco deseable. Desde esta perspectiva, se asume que el ser humano es inherentemente apático, carente de motivación, reacio a asumir responsabilidades y poco comprometido con los objetivos organizacionales. Este enfoque plantea la necesidad de una supervisión constante y de un control externo que obligue al cumplimiento. En contraposición, la teoría Y propone una interpretación más constructiva, en la que se reconoce la capacidad de las personas para crecer, comprometerse con los fines institucionales y experimentar satisfacción a través del trabajo. Según esta postura, cuando las condiciones laborales son adecuadas, los

individuos no solo aceptan responsabilidades, sino que también las buscan, desarrollando su creatividad, iniciativa y sentido de pertenencia. La teoría Y, en consecuencia, promueve un estilo de gestión participativo, orientado a liberar el potencial humano mediante la confianza, el diálogo y la colaboración activa en la toma de decisiones.

## **Dimensiones de la gestión administrativa**

### **Planificación**

Según Arguello et al. (2020), la planificación constituye un componente esencial dentro del proceso administrativo, ya que permite orientar la acción organizacional a partir de la formulación de objetivos claros, el análisis estructurado de la situación interna y la proyección presupuestaria correspondiente. En este marco, también se definen las directrices que regulan el comportamiento institucional, tales como políticas internas y procedimientos operativos que dan coherencia al trabajo diario. A partir de esta estructura, se establecen normas que delimitan las responsabilidades de los colaboradores y orientan su desempeño dentro de los diferentes niveles jerárquicos. Asimismo, se identifican los resultados esperados en plazos determinados, de manera que cada acción se articule estratégicamente con las metas generales, fortaleciendo así la coherencia entre lo planificado y lo ejecutado en la dinámica organizacional.

La planificación es la primera función administrativa y sirve como fundamento para las demás funciones. Según Fayol, citado por Chiavenato (2006), se define como “la capacidad de anticipar el futuro y desarrollar un programa de acción” (p.143). Por su parte, Drucker, también citado por Chiavenato (2006), sostiene que esta función administrativa implica “determinar con antelación los objetivos que se deben alcanzar y las acciones necesarias para lograrlos. Se trata de un proceso orientado al futuro, que comienza por establecer los objetivos y detallar los planes requeridos para alcanzarlos de manera efectiva” (p. 143).

En esta fase, se establecen los objetivos y las estrategias a seguir, así como se define el destino deseado y se determina qué acciones deben realizarse; de qué manera y en qué momento. Según Robbins & Coulter (2005) “la gestión es la función en la que se crean planes, objetivos y metas para alcanzarlos” (p. 9).

Esta función establece de manera anticipada los objetivos a alcanzar y determina las acciones necesarias para lograrlos, funcionando como una previsión de las actividades futuras. Chiavenato (2006) lo describe como “avizorar el futuro y diseñar el programa de acción” (p. 71). En este contexto, se observa y se permanece atento a los acontecimientos futuros para trazar las actividades requeridas para cumplir con los objetivos. Además, el autor señala que “es la actividad de diseñar en lo que respecta a lo que debe hacerse y especificar los métodos para hacerlo, con el propósito de alcanzar los objetivos de la organización” (p. 74).

En ese sentido Chiavenato (2006), plantea los siguientes elementos de la planificación en una organización.

A. El punto de partida en todo proceso de planificación es el establecimiento de los objetivos, ya que estos permiten delimitar con claridad qué se espera alcanzar y qué acciones serán necesarias para lograrlo. Este paso inicial exige una reflexión estratégica sobre el rumbo que tomará la organización, pues implica definir tanto la meta como el camino para llegar a ella. En ese sentido, resulta fundamental precisar los fines que se desean alcanzar, ya que estos guiarán la toma de decisiones en función de los recursos disponibles. Al respecto, Chiavenato (2006) sostiene que los objetivos representan los resultados futuros que una organización aspira a concretar dentro de un periodo determinado, utilizando para ello los medios actuales y aquellos que podrían ser accesibles en el tiempo proyectado (p. 75). Esta definición no solo orienta el trabajo institucional, sino que también establece un marco de referencia que permite evaluar el grado de avance hacia las metas planteadas.

B. La etapa siguiente en el proceso de planificación consiste en descomponer los objetivos generales en distintos niveles, de acuerdo con la estructura

organizacional. Este desglose permite traducir los fines institucionales en metas específicas que puedan ser asumidas por cada área o unidad operativa. A partir de este proceso, se definen orientaciones precisas como políticas, lineamientos estratégicos, métodos de ejecución y procedimientos concretos que guían la acción en los distintos niveles jerárquicos. Esta segmentación facilita que los objetivos globales se conviertan en tareas viables y medibles, alineadas con las capacidades reales de la organización. De este modo, se genera una cadena de responsabilidad que vincula la misión institucional con el quehacer cotidiano de sus miembros, fortaleciendo la coherencia interna y la claridad en la toma de decisiones.

C. La planificación presenta diferentes niveles de alcance, cada uno con un propósito y un horizonte temporal particular. En primer lugar, la planificación estratégica comprende a toda la organización y busca articular los recursos disponibles en función de los grandes objetivos institucionales, orientando el rumbo general de la entidad. En un segundo nivel se encuentra la planificación táctica, cuyo enfoque se sitúa en el mediano plazo, generalmente dentro de un ciclo anual. Esta se encarga de organizar los recursos y esfuerzos al interior de cada unidad o departamento, alineando sus metas con los fines globales. Por último, la planificación operativa aborda de forma detallada cada tarea o actividad específica, con un énfasis en la ejecución inmediata. Su propósito es garantizar el cumplimiento de metas concretas, permitiendo que el trabajo diario contribuya de manera efectiva a los objetivos generales de la institución. Esta estructura jerárquica asegura coherencia entre la visión organizacional y la acción práctica en todos los niveles.

## **Organización**

Según Chiavenato (2006) define como: “el acto de organizar, estructurar e integrar los recursos como los órganos incluidos en la ejecución, como determinar las relaciones entre ellos y las funciones de cada uno” (p.148). En conclusión, la función de organización es esencial para crear un marco coherente que permita a la entidad funcionar de manera efectiva, facilitando la colaboración y la alineación de esfuerzos hacia los objetivos propuestos.

En esta línea, el autor plantea que toda organización debe orientarse hacia el cumplimiento de ciertos objetivos fundamentales relacionados con la estructura interna del trabajo. El primero consiste en identificar con claridad las actividades específicas que deben ejecutarse para alcanzar las metas establecidas, lo cual implica un proceso de especialización que permita distribuir funciones de forma eficiente. En segundo lugar, dichas actividades deben organizarse de manera coherente dentro de un esquema funcional, lo que da lugar a la departamentalización como mecanismo para agrupar tareas afines bajo una lógica común. Finalmente, es necesario asignar estas funciones a personas concretas, estableciendo cargos y responsabilidades que garanticen una ejecución ordenada. Este enfoque busca asegurar que cada tarea tenga un propósito definido dentro de la estructura organizacional, favoreciendo así la coordinación y el rendimiento colectivo (Chiavenato, 2006).

Koontz et al. (2012), indica que la organización establece una estructura deliberada de funciones que los individuos desempeñan en una empresa. Al referirse a lo intencional, se destaca la importancia de garantizar que todas las tareas necesarias, para lograr los objetivos, sean asignadas a las personas adecuadas para llevarlas a cabo. Por su parte, Chiavenato (2006) menciona que esta función implica la "determinación de la estructura formal de autoridad, que agrega, define y coordina las subdivisiones de trabajo, con el propósito de alcanzar el objetivo establecido" (p.76).

## **Dirección**

Esta capacidad también se conoce como inspiración, incitación o iniciativa. Implica motivar a los miembros de la organización, a que actúen de manera que sus esfuerzos contribuyan al logro de los objetivos comunes. En este sentido, es esencial trabajar directamente con las personas involucradas.

Según, Chiavenato (2014), "dirigir es llevar a la organización teniendo en cuenta las razones y tratando de adquirir los mejores beneficios potenciales de cada uno de los activos accesibles, su objetivo es lograr el límite de todos los trabajadores"

(p.22). Este concepto denota la guía de una organización en la fijación de objetivos y metas, buscando alcanzar resultados que favorezcan a cada uno de los individuos que la componen.

Según Monge (2010), la función de dirección abarca no solo el acto de impartir instrucciones, sino también la coordinación de quienes son responsables de ejecutarlas, así como la planificación de acciones que fortalezcan el vínculo entre quienes lideran y quienes colaboran. Esta función puede estructurarse a través de prácticas estandarizadas que den orden al proceso. Por su parte, Delgado y Ventura (2008) consideran que dirigir implica ejercer influencia mediante la autoridad para alcanzar los objetivos establecidos, lo cual incluye tomar decisiones tanto a partir de modelos formales como de criterios intuitivos en contextos específicos (p. 233).

### **Control administrativo**

Koontz et al. (2012) lo definen como: “medir, corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se ajusten a los planes, es decir, mide el desempeño de las metas y planes, mostrar dónde existen desviaciones de los estándares y tomar medidas correctivas” (p.31)

A partir de las definiciones analizadas, es posible concluir que esta función busca analizar los resultados alcanzados, compararlos con lo previamente planificado y, a partir de las diferencias encontradas, comprender sus causas. Este proceso permite introducir correcciones que orienten nuevamente las acciones de la organización, asegurando que se mantenga el rumbo hacia los objetivos establecidos.

Koontz et al. (2012) describen el control como una función esencial que ayuda a las organizaciones a conservar su alineación con los objetivos propuestos, corrigiendo posibles desviaciones en el proceso. Esta función se estructura en tres componentes principales: primero, definir los criterios que orientarán la ejecución; segundo, evaluar el desempeño real comparándolo con los estándares

establecidos; y finalmente, aplicar medidas correctivas cuando se detecten diferencias significativas que puedan comprometer los resultados esperados.

Chiavenato (2006) indica que el propósito del control es “garantizar que los resultados de lo que se ha planificado, organizado y dirigido se alineen lo más posible con los objetivos establecidos. Esta función se centra en verificar si la actividad controlada logra o no, alcanzar los resultados esperados” (p. 151)

Robbins (2010) plantea que el control actúa como un mecanismo que orienta la ejecución de las funciones, garantizando que se desarrollen conforme a lo previsto y permitiendo corregir desviaciones relevantes. En la misma línea, Delgado y Ventura (2008) señalan que esta función implica analizar el rendimiento de los trabajadores en relación con las metas definidas, detectando posibles diferencias y aplicando las acciones pertinentes para restablecer el curso hacia los resultados esperados.

### **2.1.2. Control interno**

#### **Definiciones**

Desde una perspectiva más integral, el control interno abarca no solo la estructura de la organización, sino también sus políticas, el diseño de todo el sistema organizativo, los métodos aplicados y las funciones que se le asignan al personal. Todo ello con el propósito de proteger adecuadamente los recursos para asegurar la fidelidad de los registros contables y garantizar que la información generada sea veraz. Asimismo, enfatiza en que las operaciones se desarrollen de forma efectiva y conforme a las disposiciones institucionales vigentes. Su finalidad principal es de impulsar el éxito de los objetivos estratégicos, promoviendo de esta manera una gestión basada en principios de eficiencia, eficacia, transparencia y conducta ética (Contraloría General de la República, 2014).

Estos componentes son fundamentales para el funcionamiento efectivo del sistema de control interno, asegurando que las entidades públicas cumplan con sus objetivos de manera eficiente y transparente.

De acuerdo con lo señalado por El Peruano (2018), la Ley N.º 27785 tiene como finalidad garantizar un ejercicio del control gubernamental que sea adecuado, oportuno y eficaz. Este proceso busca prevenir irregularidades y supervisar, a través del uso de principios, métodos y procedimientos técnicos, que los recursos y bienes del Estado sean gestionados con corrección, eficiencia y transparencia. Además, la norma se orienta a promover una conducta íntegra en las acciones de autoridades, funcionarios y servidores públicos, asegurando que las funciones que desempeñan se ejecuten con honestidad. Asimismo, vela por el cumplimiento de las metas institucionales y los resultados alcanzados, con el propósito de contribuir al fortalecimiento de la gestión pública en beneficio del país.

El control interno puede entenderse como un sistema articulado de acciones que impulsa el compromiso activo en todas las áreas de la organización en los procesos de supervisión. Este enfoque refuerza la responsabilidad compartida y a su vez es una herramienta clave para lograr, con eficacia y eficiencia, los objetivos y metas institucionales establecidos (Contraloría General de la República, 2014).

El sistema de control interno no es un proceso secuencial en el que un componente afecta únicamente al siguiente. En cambio, se caracteriza por ser un proceso multidireccional, donde cada componente influye sobre los demás de manera interrelacionada (Contraloría General de la República, 2014).

De acuerdo con Prado (2022), el control interno se compone de diversas dimensiones fundamentales: el entorno de control, la identificación de riesgos, las acciones de control, los sistemas de información y comunicación, junto con los mecanismos de supervisión y seguimiento. Estos elementos se integran dentro de un esquema organizativo que contempla métodos sistemáticamente definidos y coordinados, orientados a la protección de los recursos institucionales. Asimismo, se pretende asegurar que la información contable sea precisa y confiable, permitiendo evaluar la eficiencia de las actividades operativas y verificar el cumplimiento de los planes, normas y disposiciones previamente establecidas.

## **Objetivos del control interno**

Según Gómez (2013), el control interno se concibe como una herramienta clave para alcanzar los objetivos institucionales, optimizar el uso de los recursos y mejorar los niveles de productividad. Su implementación también permite reducir el riesgo de fraudes, errores o transgresiones a principios contables, fiscales y tributarios. Este instrumento se considera esencial para asegurar tanto la transparencia como la eficacia en los procesos de gestión dentro de una organización.

## **Teorías**

Vera et al. (2016) quien cita a Melinkoff (1990), menciona que el control consiste en “verificar si todo se realiza conforme al programa adoptado, a las órdenes impartidas y a los principios administrativos (...) tiene la finalidad de señalar las faltas y los errores a fin de que se pueda reparar y evitar su repetición” (p. 37).

## **Dimensiones del control interno**

### **Supervisión**

Las actividades de supervisión del control interno se refieren al conjunto de acciones de autocontrol incorporadas a los procesos y operaciones de supervisión (o seguimiento) dentro de la entidad. Su propósito es la mejora continua como la evaluación de la eficacia y calidad del funcionamiento del sistema de control interno a lo largo del tiempo. Estas actividades también permiten la retroalimentación necesaria para identificar áreas de mejora y asegurar que los procesos se ajusten a los objetivos establecidos (Contraloría General de la República, 2014).

### **Indicadores**

La verificación del control interno se lleva a cabo mediante evaluaciones que pueden ser continuas o aplicarse en intervalos definidos, según lo requiera la organización. Estas evaluaciones se orientan a confirmar que los componentes del

sistema estén implementados y funcionando adecuadamente dentro de los procesos clave de la entidad. Este procedimiento permite detectar tanto fallas como aspectos positivos del sistema, lo que facilita su ajuste y refuerzo. Así, se contribuye al fortalecimiento de la gestión institucional, asegurando que el control interno cumpla su función de manera efectiva (Contraloría General de la República, 2014).

La comunicación de las deficiencias en el control interno implica informar de manera precisa y oportuna a los responsables directos, incluida la alta dirección, con el fin de que se adopten las medidas correctivas necesarias (Contraloría General de la República, 2014). Este componente se vincula con las acciones de supervisión y los mecanismos de autocontrol integrados en los procesos institucionales, orientados a evaluar y fortalecer su funcionamiento. En este marco, la supervisión del sistema resulta clave para analizar su efectividad y asegurar su mejora continua. Para ello, se aplican evaluaciones periódicas, continuas o independientes, o bien una combinación de ambas, con el propósito de verificar si los componentes del sistema y sus lineamientos están en funcionamiento y cumplen con los objetivos establecidos (Contraloría General de la República, 2014).

## **Monitoreo**

Según Auditool (2013), se trata de medidas adoptadas por la administración con el propósito de supervisar y evaluar la ejecución de las operaciones, en concordancia con el plan estratégico institucional y considerando un nivel de riesgo que se mantenga dentro de lo aceptable. Estas acciones de monitoreo comprenden tanto indicadores de desempeño que permiten observar el progreso hacia los objetivos organizacionales y metas a largo plazo, como mecanismos que permiten medir el riesgo, asegurando que su gestión se mantenga dentro de los parámetros definidos por la entidad.

## **2.2. Antecedentes**

### **2.2.1. Nivel internacional**

Guanoluisa (2019) plantea como propósito central de su estudio examinar la influencia de la gestión administrativa sobre el rendimiento laboral en la empresa comercial Los Laureles de Riobamba, durante el año 2018. La investigación se sustentó en el método hipotético-deductivo y adoptó un enfoque que integró características exploratorias, descriptivas y explicativas, empleando un diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 17 colaboradores, quienes respondieron una encuesta compuesta por 10 preguntas. Los hallazgos mostraron que el 65% de los encuestados no percibía eficiencia en la gestión administrativa, mientras que un 24% manifestó indiferencia y solo un 12% expresó conformidad. En relación con la orientación administrativa hacia la evaluación del desempeño, el 53% declaró estar totalmente en desacuerdo, el 41% en desacuerdo y apenas el 6% se mostró indiferente.

En su estudio sobre el proceso administrativo y su influencia en el desarrollo organizacional de la empresa comercial Rocío, ubicada en la ciudad de Babahoyo, Marín (2018) se propuso identificar la relación entre ambas variables. La investigación combinó métodos cualitativos y cuantitativos, mediante un enfoque aplicado que incluyó trabajo de campo, revisión bibliográfica y análisis descriptivo. Se utilizaron técnicas analítico-sintéticas e inductivas-deductivas. La muestra estuvo conformada por la propietaria, Sra. Rocío Mejía Coca, a quien se entrevistó, y el personal de la empresa, que respondió una encuesta estructurada en ocho preguntas. Los resultados evidenciaron una gestión administrativa débil, caracterizada por procedimientos imprecisos que han afectado negativamente el crecimiento organizacional, reflejándose en un bajo desempeño económico en los últimos años. El autor destaca la necesidad de mejorar aspectos clave del proceso administrativo, como la planificación, la organización, la dirección y el control, además de establecer mecanismos de evaluación del personal. El análisis concluye que estas falencias repercuten directamente en la calidad del servicio al cliente, y que la empresa no aplica de forma adecuada los principios del proceso administrativo.

En su estudio, Coque (2016) se propuso analizar cómo incide la gestión administrativa en el desempeño de la empresa Megamicro S.A., ubicada en la ciudad de Ambato, con la intención de proponer medidas que mejoren su rentabilidad. La investigación combinó enfoques cuantitativo y cualitativo, empleando métodos de análisis documental y trabajo de campo. Se desarrolló bajo un diseño correlacional, con una muestra compuesta por 12 participantes: 5 gerentes de diversas empresas y 7 trabajadores de Megamicro. A todos se les aplicó un cuestionario estructurado en 13 preguntas, divididas entre la variable independiente (gestión administrativa) y la dependiente (rentabilidad). Los datos mostraron que el 75% de los encuestados percibe que la organización planifica tácticas para cumplir sus metas, mientras que el 25% no reconoce dicha planificación. Por otro lado, el 93% señaló que se cumplen las funciones asignadas, aunque un 8% opinó lo contrario. Respecto al control institucional, el 67% afirmó que este se encuentra presente, aunque el 33% considera que no existe supervisión sobre los sistemas de seguridad. A pesar de ello, el 58% manifestó que la empresa carece de una administración eficiente. En suma, el autor concluye que Megamicro presenta serias deficiencias en su gestión administrativa, lo que repercute de forma negativa en su crecimiento económico y capacidad de consolidarse en el mercado.

### **6.2.2. A nivel nacional**

La investigación realizada por Huamán (2022) tuvo como propósito analizar la relación existente entre la gestión administrativa y la responsabilidad social en la Municipalidad Distrital de Coya, en la región Cusco, durante el año 2022. El estudio se desarrolló bajo un enfoque aplicado, con un diseño correlacional y no experimental. La muestra incluyó a 50 trabajadores de dicha institución, quienes respondieron un cuestionario compuesto por 22 preguntas, cuya consistencia interna fue validada con un alfa de Cronbach de 0.898, lo que evidencia un alto nivel de confiabilidad. Los hallazgos revelaron una relación estadísticamente significativa, con un valor  $p= 0.007$ , el cual es menor al umbral de 0.05. Asimismo, se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman del 37.9%, lo que indica una asociación positiva de intensidad moderada entre las variables analizadas. En

consecuencia, se concluye que un fortalecimiento de la gestión administrativa está vinculado con una mayor práctica de responsabilidad social por parte de la municipalidad, lo cual también puede funcionar en sentido inverso.

En su estudio, Reátegui y Saavedra (2021) se propusieron analizar la relación entre la gestión administrativa y la productividad laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Punchana durante el año 2020. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo y no experimental. La muestra estuvo compuesta por los 50 empleados que conformaban la población total, a quienes se les aplicó una encuesta dividida en dos cuestionarios: uno centrado en la gestión administrativa, con 39 preguntas, y otro orientado a la productividad, con 11 ítems. Los resultados reflejaron opiniones diversas entre los participantes: mientras algunos señalaron que sus superiores les exigían resultados definidos, otros discreparon debido a la percepción de recursos presupuestales limitados. También se identificaron desacuerdos relacionados con los procedimientos internos empleados para cumplir con las responsabilidades asignadas. Además, el 54% de los encuestados indicó que el personal no contaba con las competencias necesarias para desempeñar sus funciones con eficacia. No obstante, se observó una valoración positiva respecto a la infraestructura, los perfiles de puesto y los recursos técnicos disponibles para el desarrollo del trabajo.

Carranza (2021), en su trabajo de investigación *Gestión administrativa y responsabilidad social empresarial* desarrollado en la sede Tarapoto de la Universidad Peruana Unión durante el año 2020, tuvo como finalidad principal determinar la relación entre ambas variables dentro de dicha institución. La investigación se enmarcó en un enfoque cuantitativo, de tipo básico, con un alcance descriptivo y correlacional, bajo un diseño no experimental y de corte transversal. La muestra considerada estuvo compuesta por 107 personas encuestadas. Para la recolección de datos, se utilizaron dos cuestionarios distintos, uno para cada variable, ambos previamente validados por un comité de siete expertos. La confiabilidad de los instrumentos fue medida mediante el coeficiente alfa de Cronbach, alcanzando un valor de 0.918 para gestión administrativa y 0.925 para responsabilidad social empresarial, lo que indica una alta consistencia interna. Los

resultados evidenciaron una relación positiva de intensidad moderada entre ambas variables, con un coeficiente de correlación  $\rho = 0.496$ , lo cual sugiere que una mejora en la gestión administrativa podría favorecer el fortalecimiento del compromiso social empresarial en dicha sede universitaria.

Moreno de Gonzáles (2020), en su tesis *Proceso administrativo y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas – 2020*, tuvo como finalidad determinar la relación entre ambas variables dentro de dicha institución. La investigación se llevó a cabo con un enfoque básico, bajo un diseño no experimental, de corte transversal y con un alcance descriptivo correlacional. La población estuvo conformada por 569 usuarios, de los cuales se seleccionó una muestra representativa de 238 personas, a quienes se les aplicó una encuesta estructurada en 57 preguntas: 27 relacionadas con el proceso administrativo y 20 con la calidad del servicio. Los resultados indicaron que, en el año 2020, el proceso administrativo en la unidad educativa presentaba un nivel deficiente del 43%, mientras que la calidad del servicio también fue considerada deficiente por el 42% de los usuarios. El análisis estadístico mostró un valor de significancia bilateral de 0.00, inferior al umbral de 0.05, lo cual permitió rechazar la hipótesis nula y confirmar la hipótesis de investigación. El coeficiente rho de Spearman alcanzó un valor de 0.4994, lo que sugiere una relación positiva de magnitud moderada entre ambas variables.

### **6.2.3. A nivel local**

En su investigación *Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en la parroquia Bilován, Ecuador durante el período 2022*, Sangacha (2022) desarrolló un estudio enfocado en analizar la relación entre la calidad de la gestión administrativa y el nivel de satisfacción de los usuarios en dicha localidad durante el año mencionado. La metodología adoptada respondió a un enfoque cuantitativo de tipo correlacional, apoyado en técnicas inductivas y deductivas, complementadas con un análisis riguroso de literatura especializada reciente. La muestra incluyó a 80 usuarios de los servicios de la parroquia, a quienes se les aplicó una encuesta estructurada, siendo los datos procesados mediante el

software SPSS. Los resultados mostraron altos niveles de confiabilidad en las mediciones, reflejados en coeficientes alfa de Cronbach de 0.783 para gestión administrativa y 0.838 para satisfacción del usuario. En cuanto a las valoraciones, la mayoría de los participantes calificó positivamente la gestión, destacando las categorías de “muy buena” y “buena”. Finalmente, se identificó una relación significativa y positiva entre ambas variables, lo que indica que a medida que mejora la gestión administrativa, también se eleva el nivel de satisfacción de quienes acceden a los servicios.

Córdova (2023), en su estudio sobre *Gestión administrativa y atención al usuario en la subgerencia de transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, 2022*, tuvo como propósito principal examinar la relación entre ambas variables en dicha dependencia durante el año señalado. La investigación adoptó un enfoque descriptivo-correlacional, con un diseño no experimental y transversal, centrado en el análisis de la gestión administrativa y la atención al usuario. La muestra comprendió a los 28 trabajadores de la subgerencia, quienes respondieron un cuestionario estructurado en 27 ítems: doce orientados a la evaluación de la gestión y quince dirigidos a medir la atención brindada al usuario. Se aplicó una escala tipo Likert con tres categorías de respuesta: De Acuerdo, Indeciso y En Desacuerdo. Los hallazgos revelaron una correlación total del 100% entre la gestión administrativa y la atención al usuario, de la cual el 57% reflejó una asociación positiva directa. Particularmente, en la dimensión de planificación, vinculada a la definición de metas y estrategias orientadas a mejorar el servicio, se encontró un nivel de influencia del 61%, con un coeficiente de Pearson de 0.438, indicando una relación positiva de intensidad moderada entre ambas variables.

Romero (2022), en su tesis titulada *Implicancias de la gestión administrativa sobre el comportamiento organizacional en la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Región Tumbes, Perú, 2022*, se propuso analizar con profundidad cómo incide la gestión administrativa en las dinámicas organizacionales de dicha institución. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo, con diseño transversal, correlacional y no experimental. La población estuvo compuesta por 35 trabajadores administrativos, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia. Se aplicó

un cuestionario de 30 ítems en escala Likert, cuyos resultados fueron procesados con el programa SPSS. Los datos evidenciaron que la gestión administrativa, considerando sus componentes de planificación, organización, dirección y control, fue valorada en un nivel medio por el 31.4% de los encuestados. De igual manera, el comportamiento organizacional alcanzó una valoración media del 45.7%, con un coeficiente rho de Spearman de 0.641, lo que confirmó la hipótesis principal del estudio. En cuanto a la dimensión de planificación, asociada a la definición de objetivos, uso de recursos y gestión operativa, se registró un logro del 42.9%. La dimensión organizacional, centrada en la estructura y asignación de funciones, fue valorada en un 54.3% con una correlación moderada de 0.273. Respecto a la dirección, vinculada al liderazgo y resolución de conflictos, el 60% indicó un nivel medio, con un coeficiente de 0.188. Finalmente, la dimensión de control, enfocada en la supervisión y monitoreo institucional, alcanzó un 54.3% de respuesta media, con una correlación más fuerte de 0.796 según lo reportado por el personal administrativo de la municipalidad.

Ocampos y Valencia (2017), en su tesis titulada *Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la red asistencial ESSALUD - Tumbes 2016*, centraron su investigación en determinar la relación entre ambas variables dentro de dicha institución durante el año 2016. El estudio fue de tipo descriptivo correlacional y se basó en la aplicación de una encuesta estructurada, dirigida a una muestra de 39 trabajadores pertenecientes a la red asistencial. Para el análisis de los datos recolectados se emplearon herramientas de estadística descriptiva e inferencial, utilizando Microsoft Excel y el software IBM SPSS como apoyo técnico. Los hallazgos permitieron confirmar una asociación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, respaldando así la hipótesis inicial del estudio. En consecuencia, se concluyó que una administración eficiente representa un factor clave para mejorar la experiencia del usuario y fortalecer la prestación del servicio en contextos institucionales como el evaluado.

### **6.3. Definición de términos**

#### **Gestión administrativa**

Chiavenato (2014) plantea que la gestión administrativa no se limita a las funciones básicas de organización, planificación, control y dirección, sino que implica un proceso continuo de toma de decisiones y ejecución de acciones adaptadas a distintas realidades institucionales. Este enfoque requiere una visión integral, donde la administración se orienta a la planificación estratégica de recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos, con el propósito de lograr los objetivos previamente definidos en cada contexto organizacional.

#### **Planificación**

Arguello et al (2020) señalan que este es el primer componente que debe ser abordado en el proceso administrativo. Su finalidad es definir los objetivos, realizar diagnósticos organizacionales, elaborar presupuestos y establecer las metas que la organización se propone alcanzar.

#### **Organización**

Chiavenato (2006) lo define como: “el acto de organizar, estructurar e integrar los recursos y los órganos incluidos en la ejecución; para determinar las relaciones entre ellos y las funciones de cada uno” (p.148).

#### **Dirección**

Chiavenato (2014) menciona que, “dirigir es orientar a la organización teniendo en cuenta los elementos de comunicación y liderazgo, tratando de adquirir los mejores beneficios potenciales de cada uno de los activos accesibles. Su objetivo es lograr el desarrollo integral de todos los trabajadores” (p. 345)

#### **Control administrativo**

Koontz et al. (2012) lo describen como:

Supervisar y corregir el desempeño tanto a nivel individual como institucional permite asegurar que las actividades ejecutadas mantengan coherencia con los lineamientos previamente definidos. Es decir, consiste en analizar si los

resultados obtenidos corresponden con los objetivos planteados y, al mismo tiempo, detectar posibles diferencias frente a los estándares establecidos, con el fin de implementar acciones que permitan enmendar dichas desviaciones (p. 31).

### **Control interno**

Se define como un conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, estructuras organizativas, procedimientos y métodos. Esto abarca también las actitudes de los directivos y del personal, organizados e implementados en cada entidad estatal, con el fin de facilitar el cumplimiento de los objetivos institucionales; además de fomentar una gestión que sea efectiva, eficiente, ética y transparente. (Contraloría General de la República, 2022)

### **III. MATERIALES Y MÉTODOS**

#### **3.1. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS**

Hipótesis general

La gestión administrativa se relaciona significativamente con el control interno de la Municipalidad Distrital de La Cruz.

Hipótesis específicas

H1. La planificación se relaciona significativamente con el control interno de la Municipalidad Distrital de La Cruz.

H2. La organización se relaciona significativamente con el control interno de la Municipalidad Distrital de La Cruz.

H3. La dirección se relaciona significativamente con el control interno de la Municipalidad Distrital de La Cruz.

H4. El control administrativo se relaciona significativamente con el control interno de la Municipalidad Distrital de La Cruz.

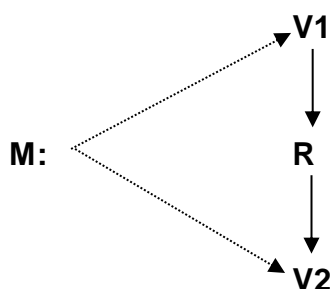
#### **3.2. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis**

Tipo de estudio

Se trata de una investigación de tipo descriptivo-correlacional, ya que permite recolectar información simultánea sobre las variables en estudio, lo cual posibilita examinar cómo se comportan la gestión administrativa y el control interno, además de identificar si existe una relación entre ambas. Según Hernández et al. (2014), los estudios descriptivos tienen como finalidad caracterizar con precisión fenómenos o grupos específicos que requieren ser analizados, mientras que los correlacionales buscan determinar el grado de asociación existente entre dos o más variables dentro de un mismo contexto.

## Diseño de investigación

La investigación que se presenta es de tipo no experimental, dado que los participantes son colaboradores; lo que significa que no se podrán manipular y solo se evaluarán sus percepciones sobre la gestión administrativa y el control interno tal como se presenta en la entidad. Además, será un estudio transversal, ya que se llevará a cabo una única medición en el tiempo, mediante una encuesta que se aplicará durante el año 2024, (Cohen y Gómez, 2019).



Donde:

**M:** Muestra

**V1:** Variable1 (Gestión administrativa)

**R:** Relación

**V2:** Variable 2 (Control interno)

### 3.3. Población, muestra y muestreo

La población se entiende como el conjunto de individuos que poseen rasgos comunes relevantes para el estudio, en tanto que la muestra corresponde a una parte representativa de dicho grupo, seleccionada para ser analizada directamente durante la investigación. En el presente estudio, la población está conformada por un total de 79 colaboradores, tal como se detalla en la Tabla 1.

**Tabla 1:**

*Colaboradores de la MDLC*

<b>Nº</b>	<b>Tipo de colaborador</b>	<b>Cantidad</b>
1	Funcionarios	23
2	Administrativos	56
	<b>TOTAL</b>	<b>79</b>

**Nota:** Recursos humanos de la MDLC.

### **Muestra**

La muestra correspondiente a las dos variables analizadas, gestión administrativa y control interno estará integrada por los 79 colaboradores que forman parte del personal de la Municipalidad Distrital de La Cruz.

Según Carrasco (2005) quien cita a Palella & Martins (2012) “la muestra es una parte o fragmento representativo de la población, que debe poseer las mismas propiedades y características de ella. Para ser objetiva, requiere ser seleccionada con técnicas adecuadas” (p. 234).

### **Muestreo.**

La información correspondiente a las variables de gestión administrativa y control interno será recolectada mediante la técnica de la encuesta, a través de un cuestionario estructurado. Considerando las particularidades de la muestra, se optó por un muestreo no probabilístico. En este sentido, la aplicación del instrumento se realizó de manera intencionada a los 79 colaboradores administrativos, directamente en su espacio laboral.

### **3.4. Métodos, técnicas e instrumentos**

#### **Métodos**

##### **Método deductivo**

El enfoque de la investigación se basa en conceptos, definiciones y principios que proporcionan fundamentos teóricos aplicables a situaciones específicas, partiendo de afirmaciones generales (Ocegueda, 2002). La técnica de encuesta se utilizó como herramienta para recoger información de la Municipalidad Distrital de la Cruz.

##### **Método descriptivo**

Se procederá a examinar el comportamiento de las variables en estudio, así como la relación que pueda establecerse entre ellas. Del mismo modo, se evaluará la influencia que ejerce la variable gestión administrativa sobre el control interno, con el fin de identificar posibles implicancias en su interacción.

##### **Método analítico**

Los datos recogidos durante el desarrollo de la investigación serán analizados con el propósito de establecer si la hipótesis formulada inicialmente debe ser aceptada o rechazada, según los resultados obtenidos.

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

#### **Encuesta**

En el marco de esta investigación, se diseñó un cuestionario tomando como referencia el modelo teórico desarrollado por Chiavenato en su obra *Introducción a la teoría general de la administración* (2006). El instrumento fue ajustado con el fin de obtener información relevante respecto a la variable gestión administrativa. Su aplicación estará dirigida a los 79 colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Cruz, cuyas respuestas servirán como base para examinar la relación entre las variables consideradas en el estudio.

## **Instrumentos**

En el desarrollo de esta investigación se elaboró un cuestionario compuesto por 15 ítems destinados a evaluar la variable gestión administrativa y otros 15 ítems enfocados en la variable control interno. Se utilizó una escala de medición tipo Likert, con cinco niveles de respuesta: Totalmente de acuerdo (TA=5), De acuerdo (DA=4), Indeciso (I=3), En desacuerdo (ED=2) y Totalmente en desacuerdo (TD=1). El instrumento fue aplicado específicamente al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de La Cruz.

### **3.6. Procesamiento y análisis de información**

#### **Procesamiento**

Concluida la fase de recolección de datos mediante el cuestionario, la información será organizada y analizada de acuerdo con las dimensiones e indicadores definidos para cada variable. Para este propósito, se utilizará el software estadístico SPSS, aplicando la prueba de correlación de Pearson con el fin de determinar la relación existente entre las variables consideradas en el estudio.

#### **Análisis de datos**

Se elaboraron tablas en función de los objetivos establecidos, abarcando desde el análisis descriptivo hasta el análisis correlacional; a través de los cuales se obtendrán los resultados. Posteriormente, se presentarán las discusiones que llevarán a las conclusiones de la investigación, relacionadas con las variables de gestión administrativa y control interno en la Municipalidad Distrital de la Cruz.

#### **Análisis de confiabilidad**

Para Palella y Martins (2012), el alfa de Cronbach “mide la confiabilidad, a raíz de la consistencia interna de las preguntas” (p.169).

El coeficiente alfa de Cronbach oscila entre 0, que indica ausencia de consistencia, y 1, que representa una consistencia perfecta. Cuanto más cercano esté el valor a

1, mayor será el nivel de confiabilidad del instrumento utilizado en la investigación (Palella y Martins, 2012). En este sentido, se considera aceptable que un instrumento sea confiable cuando alcanza un valor igual o superior a 0.61.

**Tabla 2:**

*Confiabilidad del instrumento*

**Parámetros para evaluar la fidelidad de un instrumento.**

<b>Rango</b>	<b>Confiabilidad (dimensión)</b>
<0,801 - 1 ]	Muy alta
<0,601 – 0,80]	Alta
<0,401 – 0,60]	Media
<0,201 – 0,40]	Baja
<0 – 0,20]	Muy Baja

**Nota:** Palella y Martins (2012)

Se realizó una prueba piloto del cuestionario con la participación de 20 colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Cruz. Como resultado, se obtuvo un coeficiente alfa de Cronbach de 0.75 para la variable gestión administrativa y de 0.70 en el caso del control interno. Ambos valores reflejan un nivel aceptable de consistencia interna, lo que respalda la confiabilidad del instrumento aplicado.

De acuerdo con lo señalado por Palella y Martins (2012), los valores de confiabilidad alcanzados se sitúan dentro de categorías consideradas altas y muy altas, lo cual respalda la solidez del instrumento utilizado y refuerza su validez para fines investigativos.

**Tabla 3:**

*Alfa de Cronbach*

<b>Alfa de Cronbach de las variables</b>	<b>N° de elementos</b>
V1: 0,75	20
V2: 0,70	20

**Nota** Elaboración propia

### 3.7. Variables y operacionalización

#### Definición operacional

La variable gestión administrativa se analiza considerando las dimensiones de planeación, organización, dirección y control. Para tal fin, se emplea una encuesta conformada por un cuestionario de 16 ítems, estructurado bajo una escala tipo Likert. Este instrumento será aplicado al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de La Cruz, permitiendo clasificar las respuestas según los niveles establecidos.

Totalmente de acuerdo (TA = 5), de acuerdo (DA = 4), Indeciso (I = 3), En desacuerdo (ED = 2) y totalmente en desacuerdo (TD = 1).

**Tabla 4:**

*Variable: gestión administrativa*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>
<b>Planeación</b>	Visión	1,2,3
	Misión	
	Objetivos	
<b>Organización</b>	Distribución de trabajo	4, 5, 6, 7
	Asignación de recursos	
	Delegación de funciones	
<b>Dirección</b>	Liderazgo	8, 9, 10, 11
	Comunicación	
	Sistemas de información	

<b>Control</b>	Documentos de gestión	12, 13, 14, 15
	Instrumentos de Control	

**Nota:** Chiavenato (2006)

### **Definición operacional**

La variable de control interno se mide a través de las dimensiones de supervisión, indicadores y monitoreo. Se utiliza una encuesta que contiene un cuestionario con 15 ítems, en una escala de Likert según detalle: Totalmente de acuerdo (TA = 5), De acuerdo (DA = 4), Indeciso (I = 3), En desacuerdo (ED = 2) y Totalmente en desacuerdo (TD = 1). Esta encuesta se aplicará a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de La Cruz.

**Tabla 5:**

*Variable: Control interno*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>
<b>Supervisión</b>	Control previo	16, 17, 18, 19, 20
	Acceso a la información	
	Contratación de personal	
	Revisión de informes	
	Revisión de procesos	
<b>Indicadores</b>	Seguimiento periódicos	21, 22, 23, 24, 25
	Recomendaciones	
	Revisión de indicadores	
	Cumplimiento de metas	
	Revisión de presupuesto	
<b>Monitoreo</b>	Unidad de control	25, 27, 28, 29, 30
	Reportes administrativos	
	Reporte de bienes y existencias	
	Mecanismos de evaluación y autoevaluación	

**Nota:** Contraloría General de la República (2014)

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. RESULTADOS

#### Descriptivos

**Tabla 6:**

*Nivel de la gestión administrativa y el control interno.*

Nivel	Gestión administrativa			Control interno		
	Puntuación	N°	%	Puntuación	N°	%
<b>Alto</b>	55-75	47	59.49%	55-75	19	24.05%
<b>Medio</b>	35-54	30	37.97%	35-54	49	62.03%
<b>Bajo</b>	15-34	2	2.53%	15-34	11	13.92%
	Total	79	100%	Total	79	100%

**Nota:** Cuestionario

**Para el objetivo general:** En la Tabla 6 se observa que 47 de los 79 colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Cruz, lo que representa el 59.49% de la muestra, perciben que la gestión administrativa se encuentra en un nivel alto. En contraste, el control interno se sitúa mayoritariamente en un nivel medio, alcanzando un 62.03% del total evaluado.

**Tabla 7:**

*Correlación de la gestión administrativa y control interno.*

Coeficiente de rho Spearman		Gestión administrativa	Control interno
Gestión administrativa	Coeficiente de correlación		0,698**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N		79
Control interno	Coeficiente de correlación	0,698**	
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	79	

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

**Nota:** Cuestionario

**Para la hipótesis del objetivo general:** En la Tabla 7 se registra un coeficiente rho de Spearman de 0.698, con un valor de significancia bilateral de 0.000, el cual es menor al umbral de 0.05. Este resultado evidencia una correlación significativa entre la variable gestión administrativa y el control interno, lo que permite confirmar la hipótesis general planteada en la investigación.

**Tabla 8:**

*Nivel de la planificación y el control interno.*

Nivel	Planificación			Control interno		
	Puntuación	N°	%	Puntuación	N°	%
<b>Alto</b>	10-12	65	82.28%	55-75	19	24.05%
<b>Medio</b>	7-9	13	16.46%	35-54	49	62.03%
<b>Bajo</b>	3-6	1	1.27%	15-34	11	13.92%
	Total	79	100%	Total	79	100%

**Nota:** Cuestionario

**Para el objetivo específico 1:** En la Tabla 8 se aprecia que la dimensión planificación se posiciona mayoritariamente en un nivel alto con un 82.28%, seguida por un 16.46% en nivel medio y un 1.27% en nivel bajo. En cuanto al control interno, los resultados indican que predomina el nivel medio con un 62.03%, mientras que el 24.05% corresponde al nivel alto y el 13.92% al nivel bajo.

**Tabla 9:**

*Correlación de la planificación y el control interno.*

Coeficiente de rho Spearman		Planificación	Control interno
Planificación	Coeficiente de correlación		0,506**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N		79
Control interno	Coeficiente de correlación	0,506**	
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	79	

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

**Nota** Cuestionario

**Para la hipótesis del objetivo específico 1:** Los resultados se corroboran con un rho Spearman del 0,506, lo que muestra una correlación y asociación positiva y con una significancia del  $0,000 < 0.05$ , aceptando la hipótesis específica 1.

**Tabla 10:**

*Nivel de la organización y el control interno.*

Nivel	Organización			Control interno		
	Puntuación	N°	%	Puntuación	N°	%
<b>Alto</b>	14-20	34	43.04%	55-75	19	24.05%
<b>Medio</b>	9-13	40	50.63%	35-54	49	62.03%
<b>Bajo</b>	4-8	5	6.33%	15-34	11	13.92%
	Total	79	100%	Total	79	100%

**Nota:** Cuestionario

**Para el objetivo específico 2:** En la Tabla 10 se evidencia que la dimensión organización alcanza un nivel medio con un 50.63%, seguida por un 43.04% en nivel alto y un 6.33% en nivel bajo. En cuanto a la dimensión control interno, esta se posiciona en un 62.03% según lo manifestado por los colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Cruz.

**Tabla 11:**

*Correlación de la organización y el control interno.*

Coeficiente de rho Spearman		Organización	Control interno
Organización	Coeficiente de correlación		0,456**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N		79
Control interno	Coeficiente de correlación	0,456**	
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	79	

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

**Nota:** Cuestionario

**Para la hipótesis del objetivo específico 2:** La Tabla 11 presenta un coeficiente rho de Spearman de 0.456, acompañado de una significancia bilateral de 0.000, lo que señala una relación considerable entre la dimensión organización y la variable control interno, de acuerdo con las respuestas obtenidas de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Cruz.

**Tabla 12:**

*Nivel de la dirección y el control interno.*

Nivel	Dirección			Control interno		
	Puntuación	N°	%	Puntuación	N°	%
<b>Alto</b>	14-20	59	74.68%	55-75	19	24.05%
<b>Medio</b>	9-13	17	21.52%	35-54	49	62.03%
<b>Bajo</b>	4-8	3	3.80%	15-34	11	13.92%
	Total	79	100%	Total	79	100%

**Nota:** Cuestionario

**Respecto al objetivo específico 3,** las respuestas de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Cruz señalan que la dimensión dirección se ubica en un nivel alto con un 74.68%, mientras que el 21.52% la percibe en un nivel medio y el 3.80% en un nivel bajo. En cuanto a la variable control interno, esta se posiciona principalmente en un nivel medio con un 62.03% del total de respuestas.

**Tabla 13:**

*Correlación de la dirección y control interno.*

Coeficiente de rho Spearman		Dirección	Control interno
Dirección	Coeficiente de correlación		0,565**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N		79
Control interno	Coeficiente de correlación	0,565**	
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	79	

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

**Nota:** Cuestionario

**En relación con la hipótesis del objetivo específico 3**, las respuestas de los colaboradores se sustentan en un coeficiente rho de Spearman de 0.565 y una significancia bilateral de 0.000, lo que revela una relación positiva entre la dimensión dirección y la variable control interno, de acuerdo con la información proporcionada por el personal de la Municipalidad Distrital de La Cruz.

**Tabla 14:**

*Nivel del control administrativo con el control interno.*

Nivel	Control administrativo			Control interno		
	Puntuación	N°	%	Puntuación	N°	%
<b>Alto</b>	14-20	15	18.99%	55-75	19	24.05%
<b>Medio</b>	9-13	49	62.03%	35-54	49	62.03%
<b>Bajo</b>	4-8	15	18.99%	15-34	11	13.92%
	Total	79	100%	Total	79	100%

**Nota:** Cuestionario

**Para el objetivo específico 4:** En la tabla 14 se evidencia que la dimensión control administrativo se ubica mayoritariamente en un nivel medio con un 62.03%, mientras que tanto el nivel alto como el nivel bajo presentan un 18.99% cada uno. En cuanto a la variable control interno, está también se posiciona en un nivel medio con un 62.03% según los resultados obtenidos.

**Tabla 15:**

*Correlación del control administrativo y el control interno.*

Coeficiente de rho Spearman		Control administrativo	Control interno
Control administrativo	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N		0,516** 0,000 79
Control interno	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	0,516** 0,000 79	

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

**Nota:** Cuestionario

**Respecto a la hipótesis del objetivo específico 4**, los resultados obtenidos muestran un coeficiente rho de Spearman de 0.461, acompañado de una significación bilateral de 0.000, lo cual evidencia una relación positiva entre la dimensión control administrativo y la variable control interno.

#### **4.2. Discusión**

En relación con el objetivo general, orientado a determinar la conexión entre la gestión administrativa y el control interno, los resultados evidencian que la primera variable alcanzó un nivel alto en un 59.49% y un nivel medio en un 37.97%, lo cual refleja una fuerte asociación con la variable control interno. Esta apreciación se sustenta en las dimensiones de planificación, organización, dirección y control. Además, el análisis estadístico arrojó un coeficiente rho de Spearman de 0.698 con una significancia bilateral de 0.000, confirmando la existencia de una correlación positiva. Estos hallazgos guardan similitud con el estudio de Carranza (2021), quien identificó una relación significativa ( $\rho = 0.496$ ;  $p = 0.000$ ) entre gestión administrativa y responsabilidad social empresarial en la Universidad Peruana Unión, sede Tarapoto. Asimismo, Ocampos y Valencia (2017) concluyeron que una gestión administrativa adecuada incide directamente en la calidad del servicio, respaldando la hipótesis de su estudio. En ese sentido, esta investigación coincide con ambas referencias, al aceptar la hipótesis general y resaltar que una gestión administrativa sólida contribuye de manera determinante al fortalecimiento del control interno en la Municipalidad Distrital de La Cruz.

En relación con el objetivo específico 1, orientado a identificar la relación entre la planificación y el control interno, los resultados procesados muestran que la dimensión planificación que incluye elementos como la visión, misión y objetivos institucionales alcanzó un nivel alto con un 82.28% de las respuestas proporcionadas por los colaboradores. Esta percepción fue respaldada estadísticamente mediante un coeficiente rho de Spearman de 0.506, con una significancia de 0.000, inferior al umbral de 0.05, lo que permitió aceptar la hipótesis específica 1. Estos hallazgos coinciden con los resultados obtenidos por el señor

Coque (2016), quien identificó que el 75% de los encuestados reconocían que su organización establece tácticas para cumplir sus metas. De forma similar, por Romero (2022) se evidenció que, dentro del componente de planificación, enfocado en metas, recursos y gestión, se alcanzó un 42.9% de nivel de logro. Así, los datos de esta investigación guardan correspondencia con los estudios previos mencionados.

Respecto al objetivo específico 2, que busca identificar la relación entre la organización y el control interno, los resultados muestran que la dimensión organización que abarca la distribución de tareas, asignación de recursos y delegación de funciones se encuentra en un nivel medio con un 50.63%. De igual modo, la variable control interno se posiciona en ese mismo nivel con un 62.03%. Esta asociación fue confirmada mediante un coeficiente rho de Spearman de 0.456 y una significancia bilateral de 0.000, lo que indica una correlación positiva y significativa entre ambas variables. Estos hallazgos coinciden con los resultados obtenidos por Coque (2016), quien reportó que el 93% de los encuestados afirmó que se cumplían las funciones asignadas, así como con los datos reportado por Romero (2022), donde la dimensión organización alcanzó un nivel medio del 54.3% y un coeficiente rho de 0.273. En consecuencia, los resultados del presente estudio mantienen coherencia con los aportes de ambas investigaciones previas.

En relación con el objetivo específico 3, orientado a identificar la relación entre la dirección y el control interno, los resultados muestran que la dimensión dirección alcanza un nivel alto con un 74.68% de las respuestas, mientras que la variable control interno se ubica en un nivel medio con un 62.03%. Esta relación fue confirmada mediante un coeficiente rho de Spearman de 0.565 y una significancia bilateral de 0.000, lo que evidencia una asociación positiva y estadísticamente significativa entre ambas variables. Estos hallazgos guardan similitud con lo reportado por Romero (2022), quien analizó aspectos como liderazgo, comunicación y resolución de conflictos, obteniendo un nivel intermedio del 60% y un coeficiente rho de 0.188. De igual modo, Sangacha (2022) sostuvo que existe una relación positiva significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario, lo cual indica que una mejora en la gestión contribuye directamente a

elevar los niveles de satisfacción. En conjunto, los resultados de la presente investigación coinciden con los hallazgos obtenidos en los estudios realizados por los señores, Romero y Sangacha.

En relación con el objetivo específico 4, centrado en identificar la relación entre el control administrativo y el control interno, los resultados evidencian que la dimensión control administrativo que abarca aspectos como documentos de gestión e instrumentos de control se ubica en un nivel medio con un 62.03%, al igual que la variable control interno, que alcanza el mismo porcentaje. Esta relación fue respaldada por un coeficiente rho de Spearman de 0.516, con una significancia bilateral de 0.000, lo que indica una correlación positiva y estadísticamente significativa entre ambas variables. Estos resultados coinciden con los hallazgos reportados por Coque (2016) y Romero (2022), quienes identificaron niveles medios en la dimensión control, evaluada mediante indicadores como supervisión, evaluación y monitoreo. En el estudio de Romero, se obtuvo un 54.3% de respuestas en dicho nivel y un coeficiente rho de 0.796, según lo reportado por los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de La Cruz. Por tanto, los resultados de la presente investigación muestran concordancia con los estudios mencionados.

## V. CONCLUSIONES

1. La gestión administrativa se encuentra en un nivel alto con el 59.49%, representando a la dimensión de planificación, organización, dirección y control; mientras que la variable control interno predomina el nivel medio con un 62.03%. Estos resultados fueron contrarrestados con un rho Spearman de 0,698 con una significancia bilateral de 0.000; indicando que existe una correlación significativa como positiva entre las variables gestión administrativa como de control interno. Cabe indicar que ambas variables tienen ciertas deficiencias en su ejecución, la gestión administrativa no está en su máximo desempeño y el control interno carece de herramientas como recursos para su desarrollo.
2. La dimensión planificación, representada por los indicadores: visión, misión y objetivos; se situó en un nivel alto de 82.28% sobre el control interno con un nivel 62,03%, con un coeficiente de rho Spearman 0,506. Esto indica una correlación y/o asociación positiva con un nivel de significancia del 0.000, entre la dimensión planificación y la variable control interno. Estos hallazgos demuestran que la entidad si tiene definido sus instrumentos de planificación y tiene un efecto significativo en el desarrollo de las actividades de control interno.
3. La dimensión organización, representada por los indicadores: distribución de trabajo, asignación de recursos, delegación de funciones; se situó en un nivel medio de 50.63% sobre el control interno 63%, con un coeficiente de rho Spearman 0,456. Esto indica una correlación y/o asociación positiva y un nivel de significancia del 0.000, entre las variables, indicando ciertas deficiencias en la distribución de las funciones, generalmente los colaboradores nombrados son los que menos desarrollan con eficiencia su labor.

4. La dimensión dirección, representada por los indicadores: liderazgo, comunicación y sistemas de la información; se situó en un nivel medio de 74.68% sobre el control interno, con un coeficiente de rho Spearman 0,565. Esto indica una correlación y/o asociación positiva con un nivel de significancia del 0.000, entre la dimensión dirección y la variable control interno. Demostrando compromiso por parte de la alta dirección en transparentar las acciones administrativas.
  
5. La dimensión control administrativo, representada por los indicadores: documentos de gestión e instrumentos de control; se situó en un nivel medio de 62.03% sobre el control interno, con un coeficiente de rho Spearman 0,516. Esto indica una correlación y/o asociación positiva con un nivel de significancia del 0.000, entre la dimensión control administrativo con la variable control interno. El hallazgo demuestra que la entidad tiene herramientas definidas para el monitoreo de las actividades operativas y esto genera un soporte para el control interno.

## VI. RECOMENDACIONES

1. Es fundamental que la organización fortalezca los procesos de planificación, organización, dirección y control; ya que estos aspectos impactan directamente en la efectividad del control interno. Se recomienda solicitar informes de control periódicos para evaluar la calidad de los procesos administrativos y garantizar que estén alineados con las políticas de control interno. Además, la capacitación continua del personal en prácticas de gestión y control, permitirá optimizar esta relación; fortaleciendo así la gobernanza organizacional.
2. Se sugiere a la entidad continuar fortaleciendo los procesos relacionados con la definición de su visión, misión y objetivos. Es crucial que estos elementos estén claramente articulados, comunicados y alineados con los estándares de control interno. Además, debe establecer un plan de seguimiento y evaluación de la ejecución de gasto presupuestal para garantizar su vigencia y adaptabilidad ante cambios internos o del entorno.
3. Se recomienda poner en práctica un plan de seguimiento de cumplimiento de actividades para optimizar la distribución del trabajo, la asignación de recursos y la delegación de funciones; esto incluye la revisión de los procesos actuales para identificar áreas de mejora así, como la capacitación del personal en técnicas de gestión organizacional y control interno. Además, se sugiere desarrollar flujos de trabajo claros, junto con dispositivos tecnológicos que faciliten la asignación eficiente de tareas y recursos.
4. Se sugiere fortalecer los sistemas de comunicación a través de mesas de diálogo constante entre las diferentes áreas de trabajo con la alta dirección para conocer el avance y ejecución de las actividades planificadas, así como tomar medidas correctivas.

5. Se recomienda a la entidad que establezca las herramientas necesarias para llevar un control eficiente, cuadernos de control, sistema digital de asistencia, bitácoras y soportes tecnológicas adecuados para monitorear las acciones administrativas.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, R. & Armenta, C. (2012). *La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en México*. Instituto Tecnológico de Sonora. [https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no77/68d\\_-la\\_importancia\\_del\\_contorl\\_interno\\_en\\_las\\_pequenas\\_y\\_medianas\\_empr esas\\_en\\_mexicox.pdf](https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no77/68d_-la_importancia_del_contorl_interno_en_las_pequenas_y_medianas_empr esas_en_mexicox.pdf)
- Arguello Pazmiño, A. M., Llumiguano Poma, M. E., Gavilánez Cárdenas, C. V. & Torres Ordoñez, L. H. (2020). *Administración de empresas: Elementos básicos* (1.<sup>a</sup> ed.). PONS Publishing House / PONS ASBL. <https://drive.google.com/file/d/1-MBOA5ykWM0jgQnYmOaWtC7nmflUdab/view?usp=sharing>
- Auditool. (2013, diciembre 5). *Importancia del control interno*. <https://www.auditool.org/>
- Carranza Molina, M. (2021). *Gestión administrativa y responsabilidad social empresarial de la Universidad Peruana Unión sede Tarapoto - 2020*. Lima: Tesis de maestría, Universidad Peruana Unión. <https://drive.google.com/file/d/1VWK65jjarDaprg5x-izLfbTHc-Eom6o3/view?usp=sharing>
- Carrasco, S. (2005 ). *Metodología de la investigación científica* . Lima, Peru : editorial San Marcos . [https://drive.google.com/file/d/1TUuzAR4N1B4kO-SKHytHhrhhR\\_vR4t5z/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1TUuzAR4N1B4kO-SKHytHhrhhR_vR4t5z/view?usp=sharing)
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (7.<sup>a</sup> ed., C. L. de la Fuente Chávez & E. L. Montaña Serrano, Trads.). McGraw-Hill Interamericana. <https://drive.google.com/file/d/1767oflorA7gU5KXfz-WEYEBQIkYtlpni/view?usp=sharing>
- Cohen, N. & Gómez Rojas, G. (2019). *Metodología de la investigación, ¿para qué? La producción de los datos y los diseños* (1.<sup>a</sup> ed.). Editorial Teseo. [https://drive.google.com/file/d/1c4aMQTdhDy\\_Ykh4Imx0TOOMhesqbLYsr/v iew?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1c4aMQTdhDy_Ykh4Imx0TOOMhesqbLYsr/v iew?usp=sharing)

- Congreso de la República del Perú. (1993). *Constitución Política del Perú*.  
[https://www.congreso.gob.pe/Docs/files/CONSTITUTION\\_ESP.pdf](https://www.congreso.gob.pe/Docs/files/CONSTITUTION_ESP.pdf)
- Contraloría General de la República. (2022). *Marco conceptual del control interno*.  
 Lima . Obtenido de  
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1305474/Marco%20conceptual.pdf>
- Coque, A. D. (2016). *La gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad de la empresa megamicro S.A. de la ciudad de Ambato*. Ecuador. Obtenido de  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/22863/1/T3604M.pdf>
- Córdova Purizaga, V. L. (2023). *Gestión administrativa y atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, 2022*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Tumbes. Repositorio Institucional UNTUMBES.  
<https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64223>
- Coulter , M. & Robbins, S. (2014). *Administracion doceava edición*. Mexico: Pearson Educación.  
<https://drive.google.com/file/d/1wIQSXrgKyZTMLT5BAyiuFmU7QH2WUs5k/view?usp=sharing>
- Delgado Gonzalez, S. & Ventura Belen, E. (2008). *Recursos Humanos*. España: Paraninfo, SA. Obtenido de  
<https://books.google.com.co/books?id=kAYdKIws6qQC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- El Peruano. (2018). *Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República*. Obtenido de  
[https://www.senamhi.gob.pe/pdf/control-interno/bl-Ley\\_27785.pdf](https://www.senamhi.gob.pe/pdf/control-interno/bl-Ley_27785.pdf)
- Gómez Bravo, S. (2018). *El sistema de control interno de cuentas por pagar comerciales y su influencia en los egresos de fondos de la empresa Herramientas y Accesorios Sac de Lima Metropolitana año 2017*. Universidad Ricardo Palma - URP. Disponible en:  
<https://hdl.handle.net/20.500.14138/1663>
- Guanoluisa, M. M. (2019). *La gestión administrativa y su efecto en el desempeño laboral del comercial los laureles de la ciudad de Riobamba año 2018*. Ecuador. Obtenido de

- [https://drive.google.com/file/d/1Plv8w94TVMG\\_ED9TX6gXL8KI8h31Wwaa/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1Plv8w94TVMG_ED9TX6gXL8KI8h31Wwaa/view?usp=sharing)
- Gutiérrez, O. M. (2021). *Los costos de no tener una buena gestión pública. El Comercio*. <https://www.redesarrollo.pe/noticia/cuales-son-los-costos-de-no-tener-una-buena-gestion-publica-por-oswaldo-molina-y-jesus-gutierrez/>
- Hernandez , R., Fernandez , C. & Baptista , M. (2014). *Metodología de la investigación* . Mexico DF : Mc Graw Hill. <https://drive.google.com/file/d/1-SLfTXGuHUI7bhENAchxrjYvpEe7pUw8/view?usp=sharing>
- Huaman Mamani, A. K. (2022). *Gestión administrativa y Responsabilidad Social en la Municipalidad Distrital de Coya, Cusco – 2022*. Lima - Perú: repositorio Universidad Cesar Vallejo . <https://hdl.handle.net/20.500.12692/92880>
- Ivancevich, J. L. (1996). *Gestión: Calidad y competitividad*. Mexico: IRWIN.
- Koontz, H., Wehrich, M. & Cannice, J. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*. Mexico: McGraw-Hill.
- La República. (2020). *Ranking de gestión administrativa a nivel internacional*. Lima - Perú: La República. Obtenido de <https://www.larepublica.co/alta-gerencia/colombia-puesto-26-de-38-en-ranking-de-gestion-administrativa-a-nivel-internacional-2963448>
- Magaña, J. B. (2017). *Principios Basicos de la Administracion* . Facultad de Estudios Superiores Zaragoza: Universidad Nacional Autónoma de México. <https://drive.google.com/file/d/1TnnF-xFX0xhp6UptQ6vSbHH9JppIN06S/view?usp=sharing>
- Ocegueda Mercado, C. G. (2004). *Metodología de la investigación: Métodos, técnicas y estructuración de trabajos académicos* (2.ª ed.). [Edición de la autora]. [https://drive.google.com/file/d/1HDxIRqELSIL4Af7Jc\\_zlzuz79LTJ5FNL/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1HDxIRqELSIL4Af7Jc_zlzuz79LTJ5FNL/view?usp=sharing)
- Marín, B. R. (2018). *El proceso administrativo y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa comercial rocío de la ciudad de Babahoyo*. Ecuador. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/9466/1/PIUBADM021-2018.pdf>

- MeléndeZ, J. (2016). *Control Interno*. Obtenido de <https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/6397/LIBRO%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20CON%20LOGO%20UTEX%20Y%20CODIGO%20DE%20BARRA%20-%20TERMINADO%20FINAL%202016%20SETIEMBRE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- MéndeZ Monge, A. M. (2010). *Introducción a la administración básica*. Mexico: Universidad de Gualajara.
- Monge Castro, E. (2010). *Las estrategias competitivas y su importancia en la buena gestión de las empresas*. Mexico : Editorial McGraww.
- Moreno de Gonzáles, Z. R. (2020). *Proceso administrativo y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas - 2020*. Tarapoto - Peru. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48382/Moreno\\_GZRM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48382/Moreno_GZRM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Moyano, K. A. (2023). *Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en la Parroquia Bilován, Ecuador, periodo 2022*. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes.
- Ocampos Guerrero, L. E. & Valencia Concha, S. T. (2017). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial ESSALUD- Tumbes, 2016*. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes. Obtenido de <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/88>
- OCDE. (2020). *Panorama de las Administraciones Públicas América Latina y el Caribe*. Banco Interamericano de Desarrollo:. Obtenido de <https://doi.org/10.1787/1256b68d-es>
- Parella Stracuzi, S. & Martins Pestana, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Editorial Fedupel Caracas.
- Palestino, P. I. (24 de Abril de 2018). *Teorías de la administración y sus enfoques*. Obtenido de Gestipolis: <https://gestipolis.com/teorias-de-la-administracion/>
- Periche, M. d. (2022). *Implicancias de la gestión administrativa sobre el comportamiento organizacional en la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Región Tumbes, Perú, 2021*. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes.

- Prado, A. (2022). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector privado de salud en la región de Tumbes, 2021*. Obtenido de <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/2677>
- Quinteros, S, V. M. (2015). *El Sistema de Control Interno como estrategia para desarrollar una gestión gerencias eficiente de las empresasacuícolas de la provincia de Huara*. Huacho - Perú: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/423>
- Reategui Ojanama , K. & Saavedra Jimenez , A. (2021). *Gestión Administrativa y su relación con la productividad laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Punchana, 2020*. Iquitos. Obtenido de <https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/7230>
- Ríos Soria, A. (09 de 2009). *Gestión de Calidad y mejora continua en la Administracion Publica. Gerencia Publica*.
- Robbins , S. & Coulter, M. (2005). *Administración décima edición*. México: Pearson. Obtenido de <https://www.ceut.edu.mx/Biblioteca/books/Administraci%C3%B3n/Administraci%C3%B3n-Robbins.pdf>
- Robbins, S. y Coulter M. (2010). *Adminislración*. México: Pearson Educación. [https://drive.google.com/file/d/1zVLYOk4p2Vst1YlaRc1\\_bfaWszhe36CL/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1zVLYOk4p2Vst1YlaRc1_bfaWszhe36CL/view?usp=sharing)
- Romero Periche, M. (2022). *Implicancias de la gestión administrativa sobre el comportamiento organizacional en la Municipalidad Distrital de San Jacinto,Región Tumbes, Perú, 2021*. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes. Obtenido de <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/2674>
- Ruiz, G. (2007). *Gestion institucional: Conceptos introductorios*. Obtenido de <https://www.studocu.com/es-ar/document/fundacion-instituto-superior-de-ciencias-de-la-salud/sistema-e-instituciones-educativas/ruiz-gestion-institucional/96452848>
- Sangacha Moyano , K. A. (2022). *Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en la Parroquia Bilován, Ecuador, periodo 2022*. Ambato. Obtenido de <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64775>

Vera Loor , R., Zambrano Zambrano , Z. & Garcia Ponce , T. (2016). Manual de Procedimientos Administrativos de la Empresa Apronam S.A. del Cantón Chone. *SINAPSIS*, 34-43. Obtenido de [https://drive.google.com/file/d/1txHg72dRT6ym\\_Js2nfY468nB\\_kK0xg-O/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1txHg72dRT6ym_Js2nfY468nB_kK0xg-O/view?usp=sharing)

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia.

### Gestión administrativa y su relación con el control interno en la Municipalidad Distrital de la Cruz, 2024.

TÍTULO	PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<b>Gestión administrativa y su relación con el control interno en la Municipalidad Distrital de la Cruz, 2024.</b>	<b>Problema general</b>	<b>General</b>	<b>General</b>	<b>Variable independiente</b>		<b>Tipo de investigación</b>
	¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con el control interno de la Municipalidad Distrital de la Cruz, 2024?	Determinar la relación de la gestión administrativa con el control interno de la Municipalidad Distrital de la Cruz, 2024.	H1. La gestión administrativa se relaciona significativamente con el control interno de la Municipalidad Distrital de la Cruz, 2024		Planificación	Descriptiva correlacional
	<b>Problemas específicos</b>	<b>Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicas</b>	Gestión administrativa	Organización	<b>Diseño</b>
	¿De qué forma la planificación se relaciona con el control interno de la Municipalidad Distrital de la Cruz?	Determinar la relación de la planificación con el control interno de la Municipalidad Distrital de la Cruz.	H1. La planificación se relaciona significativamente con el control interno de la Municipalidad Distrital de la Cruz.		Dirección	No experimental transaccional
	¿Cómo la organización se relaciona con el control interno de la Municipalidad Distrital de la Cruz?	Determinar la relación de la organización con el control interno de la Municipalidad Distrital de la Cruz.	H1. La organización se relaciona significativamente con el control interno de la Municipalidad Distrital de la Cruz.		Control	<b>Población</b> La población estará constituida por 79 colaboradores de MDLC
¿De qué forma la dirección se relaciona con el control interno de la Municipalidad Distrital de la Cruz?	Determinar la relación de la dirección con el control interno de la Municipalidad Distrital de la Cruz.	H1. La dirección se relaciona significativamente con el control interno de la Municipalidad Distrital de la Cruz.		<b>Variable dependiente</b>		<b>Muestra</b> 79 colaboradores de la MDLC
¿De qué manera el control administrativo se relaciona con el control interno de la Municipalidad Distrital de la Cruz?	Determinar la relación del control administrativo con el control interno de la Municipalidad Distrital de la Cruz.	H1. El control administrativo se relaciona significativamente con el control interno de la Municipalidad Distrital de la Cruz.			Supervisión	<b>Tipo de muestra</b>
					Indicadores	Aleatoria simple
					Monitoreo	
				Control interno		

## Anexo 2: Operacionalización de las variables

Gestión administrativa y su relación con el control interno en la Municipalidad Distrital de la Cruz, 2024

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1: Gestión Administrativa	Según Chiavenato (2006) expresa que las funciones administrativas conforman el proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control	Está compuesta de 4 dimensiones que son planeación, organización, dirección y control. Se mide a través de una escala de Likert que van de totalmente desacuerdo a totalmente de acuerdo.	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visión</li> <li>• Misión</li> <li>• Objetivos</li> </ul>	Likert
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distribución de trabajo</li> <li>• Asignación de recursos</li> <li>• Delegación de funciones</li> </ul>	
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Sistemas de información</li> </ul>	
Variable 2: Control interno	El control interno es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos; incluyendo las actitudes de las autoridades como el personal, organizadas e instituidas en cada entidad del Estado, que contribuyen al cumplimiento de los objetivos institucionales y promueven	El control interno se mide a través de 3 dimensiones que son supervisión, indicadores y monitoreo. Esta presentado en una escala de Likert que van de totalmente desacuerdo a totalmente de acuerdo.	Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control previo</li> <li>• Acceso a la información</li> <li>• Contratación de personal</li> <li>• Revisión de informes</li> <li>• Revisión de procesos</li> </ul>	Likert
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentos de gestión</li> <li>• Instrumentos de control</li> </ul>	

La ética como transparente.  
(Contraloría General de la  
República, 2022)

---

Monitoreo . Unidad de control  
. Reportes Administrativos  
. Reportes de bienes y existencias  
. Mecanismos de evaluación y  
autoevaluación.

---

### Anexo 3: Instrumento de medición de la variable: Gestión Administrativa

#### CUESTIONARIO

Buenos días/tardes, estimado encuestado. El presente cuestionario, su finalidad es adquirir información desde su percepción sobre la investigación titulada: Gestión administrativa y control interno en la Municipalidad Distrital de La Cruz, 2024. Lea y analice cuidadosamente cada pregunta y marque con una (X) solo una alternativa.

Edad: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_ Sexo: M  F

GESTION ADMINISTRATIVA	Alternativas				
	Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente desacuerdo
1. Ud. conoce la visión de la entidad					
2. Ud. reconoce la misión de la entidad					
3. Ud. ha interiorizado los objetivos que tiene la Municipalidad					
4. Se le asigna las funciones de acuerdo al área donde labora					
5. Se le asignan los recursos suficientes para el desarrollo de sus funciones.					
6. Cuenta con disponibilidad inmediata para obtener recursos necesarios para la prestación de su servicio					
7. Delega funciones al resto de sus colaboradores con los cuales trabaja.					
8. Ud. tiene la facilidad para poder tomar decisiones y poder solucionar algún problema de carácter administrativo.					

9. La comunicación entre la alta dirección con usted es clara y definida					
10. Todas las áreas de la municipalidad tienen canales directos de comunicación que favorecen la coordinación					
11. Ud. tiene acceso a la base de datos de la información necesaria para desarrollar sus funciones.					
12. La entidad mantiene actualizado sus documentos de gestión como el ROF, MOF y RIT.					
13. Ud. ha sido participe de la socialización de los documentos de gestión con los colaboradores de la entidad.					
14. La Municipalidad tiene un sistema de control de personal que favorece el manejo del personal.					
15. La Municipalidad evalúa con indicadores las metas de cada uno de los colaboradores					

**Nota:** Elaboración propia

## CUESTIONARIO

Buenos días/tardes, estimado encuestado. El presente cuestionario, su finalidad es adquirir información desde su percepción sobre la investigación titulada: Gestión administrativa y control interno en la Municipalidad Distrital de La Cruz, 2024. Lea y analice cuidadosamente cada pregunta y marque con una (X) solo una alternativa.

Edad: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Sexo: M  F

CONTROL INTERNO	Alternativas				
	Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente desacuerdo
16. Se realiza un control previo al resultado de sus actividades de trabajo encargadas.					
17. El área de control interno tiene acceso total a la información de la entidad, cuando estime pertinente					
18. Son requisitos importantes en la selección de personal, las competencias personales y profesionales del colaborador.					
19. Los informes presentados por el área de control interno evidencian el cumplimiento de las metas establecidas					
20. El área de control interno socializa un plan de trabajo donde establece las acciones a seguir.					
21. Se realizan seguimientos periódicos del gasto y ejecución presupuestal en la entidad					
22. El área de control interno plantea las recomendaciones en la ejecución del gasto presupuestal					
23. El seguimiento a la gestión municipal implica la revisión periódica de indicadores de acuerdo a la normativa vigente					

24. El seguimiento a la gestión implica la revisión de cumplimiento de las metas o límites establecidos en el Plan Estratégico y/o Operativo?					
25. El seguimiento a la gestión implica la revisión periódica del presupuesto por cada área					
26. El área de control interno se encuentra establecida en la estructura orgánica de la entidad					
27. Los reportes como Ejecución Presupuestaria, Ejecución del Plan estratégico e Informes del área de control presentan validaciones que permitan detectar inconsistencias.					
28. Los reportes emitidos por área de control interno permiten conocer y/o detectar inconsistencias en cuanto a la custodia de los bienes de la Municipalidad					
29. Se cuenta con mecanismos de evaluación o autoevaluación que permitan a los colaboradores conocer indicadores de desempeño respecto a sus funciones					
30. La entidad premia el cumplimiento de indicadores o metas a los colaboradores					

**Nota:** Elaboración propia

## Anexo 4: Alfa de Cronbach

Encuestados	GESTIÓN ADMINISTRATIVA															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	5	1	1	2	2	2	3	2	3	2	4	2	2	2	5	38
2	4	2	1	1	5	2	4	3	4	3	3	1	3	3	5	44
3	5	2	1	1	4	2	4	2	5	2	4	2	2	2	4	42
4	4	2	1	1	5	2	3	3	5	3	5	2	3	3	5	47
5	5	4	5	4	3	2	5	4	4	2	4	3	2	5	4	56
6	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4	3	2	3	4	4	61
7	5	4	5	1	5	5	5	4	4	2	2	3	2	4	4	55
8	5	5	5	1	4	4	5	3	5	4	2	2	1	3	5	54
9	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	2	2	3	5	63
10	5	5	5	4	1	5	3	3	5	1	5	3	3	2	5	55
11	5	4	5	3	2	2	5	2	4	2	3	2	2	3	4	48
12	5	3	5	5	5	5	3	2	5	1	2	3	3	2	5	54
13	5	1	5	1	4	4	4	3	5	4	3	2	2	3	4	50
14	5	1	1	1	3	2	5	2	5	3	2	4	3	1	1	39
15	4	2	1	1	1	3	3	3	5	1	3	2	2	1	1	33
16	4	3	1	3	1	4	3	2	5	1	2	2	3	2	1	37
17	5	2	1	1	1	3	3	3	4	1	3	2	2	1	2	34
18	4	3	1	1	1	4	3	1	5	5	2	1	1	2	3	37
19	5	4	4	1	5	3	2	2	4	5	3	2	2	3	5	50
20	5	3	1	5	1	3	1	1	3	5	2	3	1	4	2	40
	0,21	1,70	3,85	2,16	2,83	1,43	1,31	0,93	0,45	2,16	1,09	0,49	0,46	1,13	2,11	

Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Indeciso	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

Sumatoria de varianzas de los ítems	22,29
Varianza de la suma de los ítems	78,528
k =	20
Alfa de Cronbach	0,7538

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum s^2}{ST^2} \right]$$

K: el número de ítems

$\sum s^2$ : sumatoria de varianzas de los ítems.

$ST^2$ : varianza de la suma de los ítems

$\alpha$ : coeficiente de alfa de Cronbach.

Encuestados	CONTROL INTERNO															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	1	1	1	2	2	2	3	2	3	2	4	2	2	2	5	34
2	1	2	1	2	5	2	4	3	4	3	3	1	3	3	5	42
3	1	2	1	1	2	2	4	2	5	2	4	2	2	2	4	36
4	4	2	1	1	5	2	3	3	5	3	5	2	3	3	5	47
5	5	4	5	4	3	2	5	4	4	2	4	3	2	5	4	56
6	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4	3	2	3	4	4	61
7	1	4	5	1	5	5	5	5	4	2	2	3	2	4	4	52
8	5	2	5	1	4	5	5	3	5	4	2	2	1	3	5	52
9	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	2	2	3	5	63
10	5	5	5	4	1	5	3	3	5	1	5	3	3	2	5	55
11	5	4	5	3	2	2	5	5	4	2	3	2	2	3	4	51
12	5	3	5	5	5	5	3	2	5	1	2	3	3	2	5	54
13	5	1	5	1	4	4	4	3	5	4	3	2	2	3	4	50
14	5	1	1	2	3	2	5	2	5	3	2	4	3	1	1	40
15	4	2	5	1	1	3	3	3	5	1	3	2	2	1	1	37
16	4	3	5	3	1	4	3	2	5	1	2	2	3	2	1	41
17	5	2	1	1	1	3	3	3	4	1	3	2	2	1	2	34
18	4	3	4	2	1	4	3	1	5	5	2	1	1	2	3	41
19	5	4	4	1	5	3	2	2	4	5	3	2	2	3	5	50
20	5	3	1	5	1	3	1	1	3	5	2	3	1	4	2	40
	2,35	1,53	3,45	1,93	2,85	1,54	1,31	1,33	0,45	2,16	1,09	0,49	0,46	1,13	2,11	

Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Indeciso	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

Sumatoria de varianzas de los ítems	24,16
Varianza de la suma de los ítems	74,16
k =	20
Alfa de Cronbach	0,7097

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum s^2}{ST^2} \right]$$

K: el número de ítems

$\sum s^2$ : sumatoria de varianzas de los ítems.

$ST^2$ : varianza de la suma de los ítems

$\alpha$ : coeficiente de alfa de Cronbach.

## Anexo 6: Autorización de ejecución de tesis



# MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA CRUZ

## "La Cruz Tierra de Historia y Playas"

Ley de Creación N° 14127 del 18 de junio de 1962

Cargo.



**"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"**

**CARTA N° 007-2024/MDLC-GM-G.**

SEÑOR (a) : HASBHEL LISTH ARCA CHANTA  
DE : CPC. CARLOS DERWIN PEÑA OVIEDO  
Gerente Municipal  
REF : SOLICITUD S/N (con fecha 08-02-24)  
ASUNTO : AUTORIZO PROYECTO DE TESIS

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a Usted, para expresarle mi atento y cordial saludo, y a la vez mediante el presente AUTORIZO la elaboración de PROYECTO DE TESIS denominado "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON EL CONTROL INTERNO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA CRUZ" de la SRTA HASBHEL LISETH ARCA CHANTA Y SILVIA EUGENIA DIAZ BISSO, con grado Académico de Bachiller en la Escuela Académica Profesional de Administración, perteneciente a la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes.

Sin otro particular hacemos propicia la oportunidad para expresarle nuestros cordiales saludos.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA CRUZ  
Gerente Municipal

*"Por un gobierno cercano al pueblo de La Cruz"*

CALLE PIURA N°228-LA CRUZ  
E MAIL: mesadepartesmunicipalcruz@gmail.com

## Anexo 7: Evidencias fotográficas

