

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA COMERCIAL



**SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN
LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO
TACNA.S.A. TACNA, 2019**

TESIS

Presentada por:

Bach. Diego Eduardo Barrios Acero

ASESOR:

Ascención Américo Flores Flores

Para optar el título profesional de:

INGENIERO COMERCIAL

TACNA – PERÚ

2020

DEDICATORIA:

El presente trabajo se lo dedico a Dios por acompañarme en todo momento. A mis padres, quienes me han dado todo su apoyo para la toma de decisiones.

Agradecimiento:

A mi casa de estudios y docentes por los conocimientos brindados y haberme enseñado las herramientas y el conocimiento necesarios para mi desarrollo profesional.

A mi jefe y amigo Abg. Daniel Ángel Fuentes Chávez por haber sido mi mentor, haber confiado en mis capacidades y dado la oportunidad de pertenecer al Equipo del Órgano de Control Institucional de la EPS Tacna S.A. – “Educar no es dar carrera para vivir, si no templar el alma para las dificultades de la vida” – Gracias-

ÍNDICE

RESUMEN	7
ABSTRAC	8
CAPITULO I.....	9
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	9
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	9
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	11
1.2.1. Problema Principal.....	11
1.2.2. Problema Secundario	11
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	12
1.4. OBJETIVO.....	13
1.4.1. Objetivo General.....	13
1.4.2. Objetivos Específicos.....	13
CAPITULO II	14
MARCO TEÓRICO	14
2.1. ANTECEDENTES.....	14
2.1.1. Internacionales	14
2.1.2. Nacionales.....	15
2.1.3. Locales	16
2.2. BASES TEÓRICAS	17
2.2.1. Sistema de control interno.....	17
2.2.2. Gestión administrativa	20
2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS BÁSICOS	26
CAPITULO III.....	28
METODOLOGÍA	28
3.1. HIPÓTESIS	28
3.1.1. Hipótesis General.....	28
3.1.2. Hipótesis Específicas	28
3.2. VARIABLE E INDICADORES.....	28
3.2.1. Operacionalización de la variable independiente.....	28
3.2.2. Operacionalización de la variable dependiente	29
3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN	29
3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	30

	5
3.5. NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	30
3.6. ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN.....	30
3.7. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO.....	30
3.7.1. Población.....	30
3.8. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	31
3.9. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO.....	31
3.10. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	31
CAPITULO IV	32
RESULTADOS	32
4.1. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.....	32
4.1.1. Validación	32
4.1.2. Confiabilidad.....	32
4.2. TRATAMIENTO ESTADISTICO.....	35
4.2.1. Resultados	35
CONCLUSIONES.....	47
SUGERENCIAS.....	49
REFERENCIAS	50
VII APÉNDICE.....	53
Matriz de Consistencia	53
Encuesta de Aplicación	

Índice de tablas

Tabla 1 Juicio de expertos.....	32
Tabla 2 <i>Interpretación de rangos de confiabilidad</i>	33
Tabla 3 <i>Confiabilidad de alfa de Cronbach de sistema de control interno y sus dimensiones</i>	33
Tabla 4 <i>Confiabilidad de alfa de Cronbach de la gestión administrativa y sus dimensiones</i>	34
Tabla 5 <i>Análisis de la variable Sistema de control interno</i>	35
Tabla 6 Análisis de la dimensión implementación.....	35
Tabla 7 Análisis de la dimensión proceso.....	36
Tabla 8 Análisis de la dimensión eficiencia.....	36
Tabla 9 Análisis de la variable gestión administrativa.....	37
Tabla 10 Análisis de la dimensión planeación	37
Tabla 11 Análisis de la dimensión organización.....	38
Tabla 12 Análisis de la dimensión dirección	38
Tabla 13 Análisis de la dimensión control	39
Tabla 14 <i>Kolmogorov Smirnov sistema de control interno y dimensiones</i>	40
Tabla 15 <i>Kolmogorov Smirnov de la gestión administrativa y dimensiones</i>	41
Tabla 16 Niveles de correlación.....	42
Tabla 17 Rho de Spearman de la variable sistema de control interno y gestión administrativa	43
Tabla 18 Rho Spearman de la dimensión implementación y gestión administrativa	44
Tabla 19 Rho Spearman de la dimensión proceso y gestión administrativa	45
Tabla 20 Rho Spearman de la dimensión eficiencia y gestión administrativa	46

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se denomina “El sistema de control interno y la gestión administrativa de la entidad prestadora de saneamiento Tacna, S.A. 2019”.

Cuyo objetivo es determinar la relación del sistema de control interno con la gestión administrativa de la entidad prestadora de saneamiento Tacna, S.A. 2019.

Respecto a la metodología, el tipo de investigación es cuantitativa, ya que se plantea hipótesis y ellas se contrastó con el estadígrafo Rho Spearman, el nivel de investigación es correlacional ya que se buscar ver el grado de asociación entre ambas variables y el diseño de investigación es no experimental, porque no se manipulo ninguna variable de corte transversal, porque la recolección de datos se dio en un tiempo determinado, es decir en el 2019. Se aplicó un cuestionario a 20 trabajadores administrativos de la entidad prestadora de saneamiento Tacna,2020, respecto al año 2019.

La investigación concluye que existe un agrado asociación negativa débil entre el sistema de control interno y la gestión administrativa, con un coeficiente de correlación de -0.280, y un nivel de significancia de 0.231 siendo mayor al 0.05, obteniendo suficiente evidencia para aceptar la hipótesis nula, donde el sistema de control interno no se relaciona significativamente con la gestión administrativa de la entidad prestadora de saneamiento Tacna,2019.

ABSTRAC

This research work is called "The internal control system and administrative management of the sanitation provider Tacna, S.A. 2019".

Whose objective is to determine the relationship of the internal control system with the administrative management of the sanitation provider Tacna, S.A. 2019.

Regarding the methodology, the type of research is quantitative, since hypotheses are proposed and they were contrasted with the Rho Spearman statistician, the research level is correlational since it seeks to see the degree of association between both variables and the research design It is non-experimental, because no cross-sectional variable was manipulated, because the data collection occurred in a certain time, that is, in 2019. A questionnaire was applied to 20 administrative workers of the sanitation provider entity Tacna, 2020, compared to 2019.

The research concludes that there is a weak negative association between the internal control system and administrative management, with a correlation coefficient of -0.280, and a significance level of 0.231 being greater than 0.05, obtaining enough evidence to accept the null hypothesis. where the internal control system is not significantly related to the administrative management of the sanitation provider Tacna, 2019.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El sistema de control interno se reconoce como una herramienta, puesto que la dirección de cualquier tipo de empresa, deberá recibirlo con seguridad para cumplir con los objetivos de la empresa y este en capacidad de transferir la información de la gestión a los personajes involucrados. La gestión de administración de las instituciones públicas está integrada por los organismos que involucran el Poder Ejecutivo, también el resto de organismos y entidades del sector público que de forma permanente tienen a su cargo el desarrollo de las funciones y actividades administrativas o la prestación de servicios públicos del Estado (Mendoza, García, Delgado, & Barreiro, 2018).

Las áreas de vivienda en el Perú, el 84% de la población tiene servicio de agua entubada en su hogar. Por otro lado, el rural es de un 47%. Se sabe que cuando se centra en asegurar la calidad del agua para ser consumido, se tiene que pensar en alcanzar coberturas de agua en el hogar. Se tiene una brecha actual de 3.5 millones de ciudadanos en las áreas urbanas y 3.7 millones en el área rural. Se tiene entendido que desde hace tiempo el dominio de las técnicas y la tecnología no ha servido para lograr las coberturas requeridas de agua de calidad. Se necesita de una visión varias disciplinas y una acción intersectorial. Son alrededor de 30 millones de ciudadanos que habitan en el Perú, 18 millones 700 mil revisen servicios por parte de las Empresas Prestadoras del Servicio de Saneamiento

(EPS) y de estos el 88% reciben agua potable, este servicio es supervisado y fiscalizado por Sunass (Gordon & Barrenberg, 2013).

Mil litros de agua cuestan alrededor de 40 céntimos o S/15, depende de zona en la que habita un ciudadano, aun así ninguno de estos dos precios certifica la calidad del agua. Teniendo en consideración que el total de regiones generan incrementos en las tarifas del agua desde hace tiempo, genera incertidumbre, al 2017, el 77% pagaba por un nivel de cloro (químico utilizado en la purificación) que no era ideal para el consumo del agua, según cifras del INEI. Si el incremento que reciben las 50 EPS que realizan actividades en el país no logra alcanzar una solución ideal en cuanto acceso a agua de calidad, según datos de la Sunass, esto se debe básicamente a la mala gestión y a la baja rentabilidad que reciben por cada sol que invierten. Las EPS reciben una pésima gestión empresarial, no existe una correcta política laboral, no tienen línea de carrera y la tecnología es casi invisible”, sentencia José Luis Bonifaz, director de la Escuela de Gestión Pública de la Universidad del Pacífico. Teniendo en cuenta el cambio de precio en los productos en el mercado, el incremento del precio del agua puede generar varios disgustos en los ciudadanos. El disgusto se manifiesta en protestas y paros, así como sucedió en Moquegua en el 2018 y en Tacna. En Tacna, después de diversas protestas, el presidente Vizcarra indico que es “un gobierno que apoya a las grandes mayorías” puesto que “se requiere de una conversación y nada por la exigencia”. El cual necesito que intervenga el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (Macera, 2019).

En cuanto a la sostenibilidad en la gestión empresarial de la EPS, según Informe de evaluación para el ingreso al régimen de apoyo transitorio de la EPS Tacna S.A indican que no se implementó 13 de 67 recomendaciones resultantes

de los informes de acciones de control del presente informe, no cumplió con mejorar su estatuto en el plazo legal establecido por la Ley Marco, no cumplió con obedecer las sanciones exigidas por esta Superintendencia en el plazo y términos en la que fue impuesta. En cuanto a la sostenibilidad de los servicios de saneamiento, mediante el informe concluyente de evaluación de metas de gestión, el cual incumple las metas de gestión impuestas en la resolución tarifaria de la EPS avalada por la Sunass, en un porcentaje por debajo del 75% del Índice de Cumplimiento Global durante los dos últimos años (SUNASS, 2020) .

Es por eso que a través de la presente investigación se determinara la relación del sistema de control interno con la gestión administrativa de la EPS Tacna 2019.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema Principal

¿Cómo se relaciona el sistema de control interno con la gestión administrativa de la EPS Tacna 2019?

1.2.2. Problema Secundario

- a) ¿Cómo se relaciona la implementación con la gestión administrativa de la EPS Tacna 2019?
- b) ¿Cómo se relaciona el proceso con la gestión administrativa de la EPS Tacna 2019?
- c) ¿Cómo se relaciona la eficiencia con la gestión administrativa de la EPS Tacna 2019?

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Ñaupas, et al (2013) en su libro detalla que justificar involucra establecer las cogniciones por las cuales se ejecuta la investigación, es decir, manifestar por qué se realiza la investigación. La definición de estos conocimientos puede congregarse en teóricas, metodológicas y sociales.

Justificación Teórica: La información puede servir como base para crear un diseño o modelo teórico, también para poder refutar resultados de otras investigaciones las cuales pueden ser aplicadas posteriormente por parte de los profesionales de la especialización. Esta investigación servirá como un antecedente.

Justificación Metodológica: Los instrumentos utilizados en esta investigación pueden servir para próximas investigaciones que tengan similitud con el tema de estudio.

Justificación Social: los resultados permitirán que profesionales que están involucrados a esta área, cuenten con información relevante sobre cómo está relacionado el sistema de control interno con la gestión administrativa de la entidad prestadora de servicio de saneamiento Tacna, (EPS), 2019.

Cabe precisar que la investigación está relacionada con las líneas de investigación que propone la universidad Privada de Tacna.

1.4. OBJETIVO

1.4.1. Objetivo General

Determinar la relación del sistema de control interno con la gestión administrativa de la EPS Tacna 2019

1.4.2. Objetivos Específicos

- a) Determinar la relación de la implementación con la gestión administrativa de la EPS Tacna 2019
- b) Analizar la relación del proceso con la gestión administrativa de la EPS Tacna 2019
- c) Identificar la relación de la eficiencia con la gestión administrativa de la EPS Tacna 2019

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. Internacionales

- Mora (2017), en su tesis titulada “El Control Interno y su incidencia en la Gestión Administrativa en la Empresa COMPULASER durante el periodo 2016”. Tuvo como objetivo general “Determinar la importancia del Control Interno y su incidencia en la Gestión Administrativa en la Empresa COMPULASER durante el periodo 2016”. Respecto a su metodología para la investigación se realizó el análisis descriptivo de las diferentes actividades realizadas en la Gestión Administrativa que permitan verificar el sistema de Control Interno de la Empresa COMPULASER. Se utilizaron diferentes referencias bibliográficas en torno a diferentes estudios realizados en temas de gestión administrativa (libros, folletos, tesis, páginas web, entre otros) lo que permitió generar la fundamentación teórica del presente trabajo investigativo. La investigación tiene como conclusión que la falta de aplicación de controles internos en las empresas, acarrea problemas en el correcto funcionamiento de los procesos y provocan un mal manejo de los recursos, produciendo la falta de eficiencia y eficacia de las actividades.
- Balla & López (2018), en su tesis titulada “El Control Interno en la Gestión Administrativa de las Empresas del Ecuador”. Tuvo como objetivo determinar y describir la influencia del control interno en la mejora de la gestión administrativa de las empresas en el Ecuador. Respecto a su metodología el presente trabajo de investigación está encaminado a instruir respecto al control

interno en la gestión administrativa, por su naturaleza es una investigación documental puesto que consiste en la revisión literaria más relevante extraída de diferentes fuentes de información de manera que nos permite ampliar la temática expuesta aplicando técnicas de interpretación textual. Se concluye que Mediante el trabajo realizado podemos concluir que el control interno es una herramienta que debe ser utilizada por las empresas independientemente al entorno económico, productivo en el que se desenvuelvan, como resultante se puede ver en la eficacia y eficiencia entre las operaciones, la información financiera, regulaciones de normas y leyes.

2.1.2. Nacionales

- Rivera (2016) en su investigación “Sistema de control interno y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina de gestión de las personas del gobierno regional de San Martín, 2016”. Tuvo como objetivo determinar la relación entre el sistema de control interno y el desempeño de los colaboradores de la oficina de gestión de las personas del gobierno regional de San Martín, 2016. Respecto a su metodología, el tipo de investigación es no experimental y con diseño de carácter descriptivo correlacional. Con una muestra de 21 colaboradores, a los cuales se les aplicó un cuestionario para la recolección de información. La investigación concluye que existe una alta correlación positiva entre las variables y el coeficiente de determinación (0.790).
- Ocampos & Valencia (2017) en su investigación “Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial ESSALUD - TUMBES, 2016”. Tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la red asistencial

ESSALUD- Tumbes,2016. Respecto a su metodología el tipo de investigación es aplicada, el nivel de investigación tiene un nivel descriptivo y el diseño de investigación es no experimental de corte transversal. Cuya muestra de estudio estuvo conformada por 39 trabajadores administrativos de la red asistencial Tumbes. A los cuales se les aplico un cuestionario. La investigación concluye que los resultados obtenidos muestran que existen una relación significativa entre las variables del estudio, es decir, la aplicación de una adecuada gestión administrativa es fundamental para brindar un servicio de calidad, por lo que se acepta la hipótesis planteada.

2.1.3. Locales

- Caljaro (2016) en su investigación “El control interno en el área de tesorería y la gestión administrativa de las municipalidades distritales de la provincia de Tacna año 2011”. Tuvo como objetivo determinar si el control interno en el área de tesorería influye en la gestión administrativa de las municipalidades distritales de la provincia de Tacna, año 2011. Respecto a la metodología el tipo de investigación es aplicada, correlacional, el diseño de investigación es no experimental, transeccional, con una muestra de 80 servidores administrativos a los cuales se les aplico un cuestionario. La investigación concluye que el control interno en el área de tesorería tiene una influencia poco favorable en la gestión administrativa de las municipalidades distritales de la provincia de Tacna.
- Chochabot (2017) en su investigación “Sistema de control interno y su relación con el sistema integrado de gestión administrativa en la dirección del ministerio de transportes y comunicaciones de Tacna,2016”. Cuyo objetivo fue determinar la relación entre el sistema de control interno y el sistema integrado

de gestión administrativa en la dirección del ministerio de transportes y comunicaciones de Tacna, 2016. Respecto a su metodología el tipo de investigación es aplicada y correlacional, el diseño de investigación es no experimental de corte transversal, la población estuvo compuesta por 20 trabajadores, no fue necesario efectuar alguna fórmula de muestreo, a ellos se les aplicó un cuestionario para la recolección de información. La investigación concluye que el sistema de control interno se relaciona con el sistema integrado de gestión administrativa en la dirección de ministerio de transportes y comunicaciones de Tacna.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Sistema de control interno

2.2.1.1. Definición

Mejía (2006) define el sistema de control interno como “un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización”.

Chiavenato (2004) Sistema de control interno significa que todas las políticas y procedimientos (controles internos) adoptados por la administración de asegurar, hasta donde sea factible la ordenada y eficiente conducción del negocio, incluyendo la adherencia a las políticas de la administración, la salvaguarda de archivos, la prevención y detección de fraudes y errores, la exactitud e integridad de los registros contables y la oportuna preparación de la información financiera confiable.

2.2.1.2. Importancia del sistema de control interno

Estrada (2010) menciona que: “el sistema de control interno trae consigo una serie de beneficios para la entidad, su implementación y fortalecimiento promueve la adopción de medidas que redundan en el logro de sus objetivos”.

A continuación, Estrada (2010), presenta los principales beneficios:

1. La cultura del control favorece el desarrollo de las actividades institucionales y mejora el rendimiento.
2. El control interno bien aplicado contribuye fuertemente a obtener una gestión óptima, toda vez que genera beneficios a la administración de la entidad, en todos los niveles, así como en todos los procesos, sub procesos y actividades en donde se implemente.
3. El control interno es una herramienta que contribuye a combatir la corrupción
4. El control interno fortalece a una entidad para conseguir sus metas de desempeño y rentabilidad y prevenir la pérdida de recursos.
5. El control interno facilita el aseguramiento de información financiera confiable y asegura que la entidad cumpla con las leyes y regulaciones, evitando pérdidas de reputación y otras consecuencias.

2.2.1.3. Objetivos del control interno

Coso (2013) sostiene las siguientes categorías:

Según los aspectos del control interno respecto:

1. **Objetivos operativos:** se refiere a la eficiencia y efectividad de sus actividades, y la responsabilidad que tiene toda la entidad y cada una de las áreas, incluyendo sus objetivos de rendimiento

financiero, y protegiendo sus recursos frente a posibles pérdidas que les conlleve a pérdidas de dinero.

2. **Objetivos de información:** se refiere a la información financiera y no financiera, que abarca aspectos como confiabilidad, transparencia y oportunidad dando a conocer políticas de la entidad, esta información debe ser comunicada de manera global en la empresa, para evitar confusiones entre los trabajadores, así mismo cuando se trata de una empresa privada la información debe ser transparente para toda población en general.
3. **Objetivos de cumplimiento:** se refiere al cumplimiento de las leyes, reglamentos, normas, manuales, lineamientos y políticas establecidas en las que está sujeta la entidad para un mejor funcionamiento de sus actividades a realizar.

2.2.1.4. Dimensiones

Mantilla (2000) sostiene que:

Para que una institución tenga un control interno eficiente, debe tener en cuenta los siguientes factores:

a) Implementación

Se inicia con el compromiso formal de la alta dirección y la constitución de un comité responsable de conducir el proceso. Comprende además de las acciones orientadas a la formulación de un diagnóstico de la situación en que se encuentra el sistema de control interno de la entidad con respecto a las normas de control interno establecidas. se plantean el siguiente indicador:

- influencia

b) Proceso

Comprende el desarrollo de las acciones previstas en el plan de trabajo. Se da en dos niveles secuenciales: nivel de entidad y a nivel de procesos. Se plantea el siguiente indicador:

- Objetivos

c) Eficiencia

Fase que comprende las acciones orientadas al logro de un apropiado proceso de implementación del sistema de control interno y de su eficaz funcionamiento, a través de su mejora continua. Se plantea el siguiente indicador:

- Estratégica

2.2.2. Gestión administrativa

2.2.2.1. Definición

Cruz (2013) define “la gestión administrativa como el área de la empresa que se encarga de emplear los recursos de la forma más eficaz y eficiente posible para alcanzar los objetivos que plantea la empresa”.

Juan (2019), hace referencia a Henry Fayol, el cual sugiere que las teorías de gestión tradicionales enfatizan las funciones simples que las organizaciones deben poseer para descubrir su efectividad. En un libro publicado en 1916, mostró los métodos integrales y universales de la empresa.

Erra Carolina (2020), menciona a Frederick Taylor la ideología rectora es reducir la pérdida de tiempo, dinero, etc. mediante procedimientos científicos. Para los empleados, la mayor prosperidad no significa obtener

un buen salario de inmediato, sino un progreso personal que les permita utilizar sus dones personales de manera eficiente y con alta calidad.

2.2.2.2. Funciones

Según Juan (2019) citado por Fayol, enfatizó que:

Toda organización debe realizar una serie de funciones simples, estas funciones son las siguientes:

1. Función técnica. Son funciones comerciales, principalmente funciones empresariales, dedicadas a la producción de productos y servicios, como las funciones de producción.
2. Funciones de negocio. Se centran en la profesión de compra, venta y trueque. Abordan la importancia de una producción eficiente y aseguran que los bienes lleguen y se consuman en buenas condiciones.
3. Función financiera. Dañan la búsqueda y gestión de capital, y el gerente juega un papel fundamental en ello, porque controla toda la economía de la empresa y evita el uso el mal uso del capital.
4. Función de seguridad. Se refieren a la comodidad de la organización y los trabajadores, y entienden la seguridad industrial y personal, higiene, etc.
5. Función contable. Esta serie de funciones se enfoca en todo lo relacionado con costos, inventarios y estadísticas comerciales. Intenta mantener el mejor control sobre los elementos e informes sobre cada estado financiero y todo el tiempo que se ejecuta.
6. Funciones administrativas. Son responsables del ajuste, integración y control de las cinco primeras funciones.

Cuando todos los elementos de la empresa estén sincronizados con la superficie, la organización logrará un desempeño exitoso, lo que significa que ninguno de ellos puede fallar, porque si lo haces, las otras superficies también se verán afectadas y la organización no funcionará de manera efectiva. Además, los trabajadores también juegan un papel vital en el desempeño de estas funciones.

2.2.2.3. Modelos

El modelo de gestión administrativa acepta actualizaciones en la ejecución de procesos, con el propósito de incrementar el número y efectividad de la gestión del servicio. La integración del modelo de gestión en los trámites administrativos ayuda a reducir el tiempo dedicado a trámites y consultas, mejorando así la calidad de los servicios prestados, es decir, los servicios recibidos por los usuarios” (Sayes, 2014).

Para Campi (2016):

La aplicación de un Modelo de Gestión Administrativa persigue los objetivos siguientes:

- Optimizar el proceso de gestión para lograr un trabajo más eficiente y sencillo.
- Mejorar los productos o servicios que se brindan a los usuarios.
- Establecerás métodos para rastrear y controlar los procesos internos y los productos o servicios para facilitar la elección de las condiciones existentes y el conocimiento de su evolución histórica.
- Combinar nuevas tecnologías para mejorar e incrementar la entrega de productos o servicios.

2.2.2.4. Dimensiones

a) Planeación

Para Cruz (2013), Este es el primer paso para explorar el alcance y los internos, proponer estrategias, reglas y métodos de propósito, de esta manera en el corto, mediano y largo plazo.

Según Franklin (2007), “Es conocer los resultados de acciones previas en el proceso de predicción de carreras, situación actual, factores materiales y personales disponibles, y metas perseguidas”. La planificación asume que quienes realizan investigación institucional además de los elementos a tener, también investigan con anticipación su propósito y acciones, ya sean materiales o potencial humano disponible, y apoyan sus acciones no de manera intuitiva sino a través de algún tipo de procedimiento.

Por otra parte, Alvarado (2003), establece las siguientes etapas de la Planeación:

- Diagnóstico: se comprueba el pasado y el presente de la verdad para encontrar sus deficiencias, las opciones para solucionar las deficiencias y las sugerencias para alcanzar elecciones satisfactorias.
- Formulación: Es la etapa de determinación de metas, determinación de tareas, formulación de ocupaciones y proyectos, y especificación de responsabilidades y plazos.
- Aprobación: Etapa en la que la autoridad competente asume la responsabilidad según el plan aprobado. Este es un proyecto de ley de tecnología administrativa.

- Ejecución: Es la etapa donde se inicia la instancia de gestión y se aplica el sistema de gestión técnica para lograr la meta.
- Evaluación y control: La etapa de inspección estricta se realiza con el fin de conocer el nivel de cumplimiento entre el contenido del plan y el tiempo, y conocer la desviación y su causa. De esta forma, será factible proporcionar acciones correctivas y asegurar la finalización de las tareas planificadas.

b) Organización

Es un conjunto de reglas, posiciones y hábitos que todos los miembros de la empresa deben cumplir. “La función principal de una organización es poseer y coordinar todos los elementos accesibles, como la mano de obra, los recursos materiales y las finanzas” (Cruz, 2013).

Según Fuentes (2005), El campo o especialidad de la investigación gerencial es verificar los conflictos del comportamiento de individuos, grupos y organizaciones (organizaciones, tecnologías, redes, etc.). Esta especialidad recoge aportaciones de diferentes campos de la sociología, que estudian el comportamiento de individuos y grupos en organizaciones desde diferentes formas de pensar. También muestra que la teoría de la organización muestra tres formas clave de definirla:

- El método racional: Este es un método de trabajo universal cuya realización formal es lograr el propósito claro del objetivo.
- El método natural: Esta es la búsqueda de un competidor de diferentes Metas, pero también comunidades que tienen sus propias metas.

Considera que el trabajo ordenado es un recurso importante para lograr sus objetivos personales.

- Enfoque sistémico (Es un sistema compuesto por ocupaciones interdependientes que trabajan e intercambian con un ámbito donde están inmerso).

c) Dirección

Por otra parte Alonso (1982) Define "dirección" como dar una vuelta o vaya hacia otra lugar. Dejar que una persona o entidad actúe de acuerdo con ciertos principios.

Para Cruz (2013), Es la ejecución, justificación, comunicación y supervisión del proyecto con el fin de lograr la misión de la organización.

Según Morales (2010), Es esta parte de la gestión la que implementa efectivamente todo el contenido del plan a través de la autoridad del administrador. En esta coordinación, el liderazgo es necesario, pero el liderazgo en sí mismo no es la coordinación en sí, sino una de las razones, aunque sea la más importante.

d) Control

Para Morales (2010), Es un intermediario de los últimos resultados esperados (completos o medios), con el fin de corregir, mejorar y formular nuevos proyectos. Los gerentes son responsables de implementar y mantener un sólido sistema de control interno, adoptando procedimientos, métodos y medidas y medidas correctivas previas, y tienen las facultades que establece la normativa de dominio público

Según Lozano (2009) Tiene que ver con la forma de realizar una operación con la mayor eficiencia posible, si es factible utilizar la menor cantidad de elementos, utilícelo para la gestión de procesos.

Por otra parte Guerrero, González, Matos, Picón (2015), constan de cinco prácticas (innovación, formación, progreso, valor y apoyo, y sistema) Composición, estas cinco prácticas hacen que las organizaciones valoren e intenten actualizar el capital humano.

2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS BÁSICOS

A. Sistema de control interno

“Es un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización” (Mejía, 2006).

B. Gestión administrativa

Para Cruz (2013), Ante la situación que se presenta, el desarrollo administrativo es un conjunto de etapas o procedimientos que se deben implementar para satisfacer los problemas administrativos, en este proceso encontraremos asuntos de organización, dirección y control, para solucionar estos problemas debemos contar con un plan, la investigación previa y hay metas muy claras para lograr el desarrollo de un fluido realmente factible.

C. EPS

La empresa prestadora saneamiento de Tacna, “es una empresa pública de derecho privado, organizada como S.A., de acuerdo a lo dispuesto en la Ley N° 26338 y su reglamento aprobado por el decreto supremo N° 09-95 Pres y texto único ordenado aprobado por el decreto supremo N° 023-2005 vivienda” (EPS, 2020).

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1. HIPÓTESIS

3.1.1. Hipótesis General

El sistema de control interno se relaciona significativamente con la gestión administrativa de la EPS Tacna 2019

3.1.2. Hipótesis Específicas

- a) La implementación se relaciona significativamente con la gestión administrativa de la EPS Tacna 2019
- b) El proceso se relaciona significativamente con la gestión administrativa de la EPS Tacna 2019
- c) La eficiencia se relaciona significativamente con la gestión administrativa de la EPS Tacna 2019

3.2. VARIABLE E INDICADORES

3.2.1. Operacionalización de la variable independiente

Sistema de control interno

Definición	Dimensiones	Indicadores	Escala
Mejía (2006) define el sistema de control interno como “un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización”.	Implementación	• Influencia	Ordinal
	Proceso	• Objetivos	Ordinal
	Eficiencia	• Estrategias	Ordinal

Nota: Elaboración propia

3.2.2. Operacionalización de la variable dependiente

Gestión administrativa

Definición	Dimensiones	Indicadores	Escala
Cruz (2013) define “la gestión administrativa como el área de la empresa que se encarga de emplear los recursos de la forma más eficaz y eficiente posible para alcanzar los objetivos que plantea la empresa”.	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos de gestión actualizadas • Uso adecuado de los recursos asignados para realizar una planificación • Identificación de acciones específicas que deben realizarse para el cumplimiento de metas • Participación de todo el personal para la elaboración de los instrumentos de gestión • Conocimiento de los instrumentos por parte de todo el personal 	Ordinal
	Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura organizativa de la entidad • Comunicación entre áreas • Distribución responsable de recursos 	Ordinal
	Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación constante • Liderazgo directivo • Trabajo en equipo • Comportamiento organizacional 	Ordinal
	Control	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de desempeño del personal • Evaluación de desempeño organizacional • Determinación de estándares o metas • Supervisión de los sistemas de la entidad 	Ordinal

Nota: Elaboración propia

3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Monje (2011) menciona que la investigación cuantitativa es objetiva, inferencial, deductiva, orientada a los resultados. Se inspira en el positivismo, tendencia que “refuta toda propuesta cuyo contenido no este directa o indirectamente en relación con los hechos comprobados, refutando todo juicio de valor”.

3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de investigación es no experimental, las variables no serán manipuladas ni controladas, se limitará a observar los hechos tal y como ocurren en su ambiente natural, de corte transversal ya que los datos se recolectarán en un solo momento, y en un tiempo único es decir en el año 2020.

Ñaupas, et al (2013) el diseño de investigación es un plan, que determina que variables van a ser estudiadas, como deben ser controladas, manipuladas, observadas y medidas; también indica cuantas observaciones deberá realizarse y medirse y cuando (p.329).

3.5. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel de investigación es correlacional. Para Arias (2012) “su finalidad es determinar el grado de relación o asociación existente entre dos o más variables. Este estudio primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas se estima la correlación” (p.25).

3.6. ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN

3.7. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO

3.7.1. Población

La Población está compuesta por 20 administrativos, por lo que no será necesario efectuar alguna de muestreo, ya que se trabajará con la totalidad de la población

3.8. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica será la encuesta y la herramienta para la recolección de la información será el cuestionario que se aplicará a los 20 administrativos de la empresa EPS.

3.9. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

El cuestionario de sistema de control interno y gestión administrativa se volverá a validar por criterio de juicio de expertos, tomando en cuenta a 3 especialistas relacionados al tema, para tener una mejor consistencia de los ítems. El documento de la validación se enviará por correo electrónico a los 3 especialistas.

3.10. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

El procesamiento de análisis de datos para la investigación se realizará por medio del software estadístico IBM SPSS statistics 25. Se calculará la prueba de normalidad para verificar si los datos siguen una distribución normal o no, en caso los datos siguieran una distribución normal se contrastará la hipótesis con pruebas parametrales y si lo datos no siguen una distribución normal se contrastará las hipótesis con pruebas no paramétricas.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

4.1.1. Validación

Respecto a la validación del cuestionario, se utilizó el cuestionario validado por Rivera (2016) para medir el sistema de control interno y el cuestionario de Ocampos & Valencia (2017) para medir la gestión administrativa, pero a su vez se volvió a validar por el criterio de juicio de expertos en donde se conformó por tres profesionales docentes especialistas en la materia de esta investigación.

Tabla 1

Juicio de expertos

N°	Grado de Estudio	Experto	Opinión de experto	Porcentaje
Experto 1	Mba	Samuel Marquez Tirado	Favorable	80%
Experto 2	Magister	Franler Rejas Guiglio	Favorable	94.5%
Experto 3	Magister	Wilfredo Velázquez Yupanqui	Favorable	82%
Media Calificación de Expertos				86%

Nota: Elaboración propia en Excel

4.1.2. Confiabilidad

Para medir el grado de confiabilidad del cuestionario se utilizó el software estadístico SPSS v.25 en donde se calculó un Alfa de Cronbach relativamente positivo, donde se confirmó la consistencia positiva del cuestionario y no fue necesario quitar ni hacer ajustes en el cuestionario.

Tabla 2

Interpretación de rangos de confiabilidad

Rango	Confiabilidad
0.81 - 1.00	Muy Alta
0.61 - 0.80	Alta
0.41 - 0.60	Media
0.21 - 0.40	Baja
0.00 - 0.20	Muy Baja

Nota: Adaptado de Palella y Martins (2012, p. 169).

Tabla 3

Confiabilidad de alfa de Cronbach de sistema de control interno y sus dimensiones

	Alfa de Cronbach	N de elementos	Confiabilidad
Sistema de control interno	0.764	13	Alta
Implementación	0.625	5	Alta
Proceso	0.600	4	Media
Eficiencia	0.603	4	Media

Nota: Elaborado en el programa SPSS v.25

Interpretación:

En la tabla 3 muestra un Alfa de Cronbach general 0,764 estableciendo una confiabilidad alta, también se muestra las siguientes dimensiones; implementación con un 0.625 estableciendo una confiabilidad alta, para la dimensión proceso con un 0.600 estableciendo una confiabilidad media, para la dimensión eficiencia con un 0.603 estableciendo una confiabilidad media, cabe resaltar que los rangos fueron sacados del cuadro de referencia de los autores Palella y Martins (2012, p. 169), en donde no fue necesario hacer ajuste alguno.

Tabla 4

Confiabilidad de alfa de Cronbach de la gestión administrativa y sus dimensiones

	Alfa de Cronbach	N de elementos	
Gestión administrativa	0.811	16	Muy alta
Planeación	0.501	5	Media
Organización	0.623	3	Alta
Dirección	0.723	4	Alta
Control	0.600	4	Media

Nota: Elaborado en el programa SPSS v.25

Interpretación:

En la tabla 4 muestra un Alfa de Cronbach general de 0,811 de acuerdo al rango de interpretación de confiabilidad, existe un grado de consistencia positiva muy alta para la variable gestión administrativa, también se calculó el alfa de Cronbach para sus dimensiones. Para la dimensión planeación con un 0.501 considerando una confiabilidad media, para dimensión organización con un 0.623 considerando una confiabilidad alta, para la dimensión dirección con un 0.723 considerando una confiabilidad alta y para la dimensión control con un 0.600 considerando una confiabilidad media. resaltar que los rangos fueron sacados del cuadro de referencia de los autores Palella y Martins (2012, p. 169), en donde no fue necesario hacer ajuste alguno.

4.2. TRATAMIENTO ESTADISTICO

4.2.1. Resultados

Para el análisis de datos se utilizó la estadística descriptiva representada en tablas de frecuencia acompañadas de interpretaciones.

Para introducir todos los datos recolectados se utilizó el programa estadístico SPSS statistics 25.

4.2.1.2. Análisis por variables y dimensiones

Variable sistema de control interno

Tabla 5

Análisis de la variable Sistema de control interno

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	20	100 %

Nota: Elaborado en el programa SPSS v.25

Interpretación

En la tabla 5 se puede observar que el 100% que representan al total de toda la población encuestada (20 administrativos) considera bueno el sistema de control interno que se realiza en el EPS, Tacna.

Dimensión implementación

Tabla 6

Análisis de la dimensión implementación

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	20	100 %

Nota: Elaborado en el programa SPSS v.25

Interpretación

En la tabla 6 se puede observar que el 100% que representan al total de toda la población encuestada (20 administrativos) considera bueno la implementación del control interno que se realiza en el EPS, Tacna.

Dimensión proceso

Tabla 7

Análisis de la dimensión proceso

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	20	100 %

Nota: Elaborado en el programa SPSS v.25

Interpretación

En la tabla 7 se puede observar que el 100% que representan al total de toda la población encuestada (20 administrativos) considera bueno el proceso de control interno que se realiza en el EPS, Tacna.

Dimensión Eficiencia

Tabla 8

Análisis de la dimensión eficiencia

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	20	100 %

Nota: Elaborado en el programa SPSS v.25

Interpretación

En la tabla 8 se puede observar que el 100% que representan al total de toda la población encuestada (20 administrativos) considera bueno la eficiencia del control interno que se realiza en el EPS, Tacna.

Variable gestión administrativa

Tabla 9

Análisis de la variable gestión administrativa

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	3	15 %
Bueno	17	85 %
Total	20	100 %

Nota: Elaborado en el programa SPSS v.25

Interpretación

En la tabla 9 se puede observar que 17 administrativos que representan el 85% de la población encuestar consideran que fue buena la gestión administrativa en la EPS Tacna 2019, y 3 administrativos que representan el 15% consideran que fue regular la gestión administrativa en la EPS en el 2019.

Dimensión planeación

Tabla 10

Análisis de la dimensión planeación

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	7	35 %
Bueno	13	65 %
Total	20	100 %

Nota: Elaborado en el programa SPSS v.25

Interpretación

En la tabla 10 se puede observar que 13 administrativos que representan el 65% de la población encuestar consideran que fue buena la planeación en la EPS Tacna en el año 2019, y 7 administrativos que representan el 35% consideran que fue regular la planeación en la EPS Tacna en el 2019.

Dimensión organización

Tabla 11

Análisis de la dimensión organización

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	3	15 %
Bueno	17	85 %
Total	20	100 %

Nota: Elaborado en el programa SPSS v.25

Interpretación

En la tabla 11 se puede observar que 17 administrativos que representan el 85% de la población encuestar consideran que fue buena la organización en la EPS Tacna 2019, y 3 administrativos que representan el 15% consideran que fue regular la organización en la EPS en el 2019.

Dimensión dirección

Tabla 12

Análisis de la dimensión dirección

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	1	5 %
Bueno	19	95 %
Total	20	100 %

Nota: Elaborado en el programa SPSS v.25

Interpretación

En la tabla 12 se puede observar que 19 administrativos que representan el 95% de la población encuestar consideran que fue buena la dirección en la EPS Tacna 2019, y 1 administrativo que representa el 5% consideran que fue regular la dirección en la EPS en el 2019.

Dimensión control

Tabla 13

Análisis de la dimensión control

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	3	15 %
Bueno	17	85 %
Total	20	100 %

Nota: Elaborado en el programa SPSS v.25

Interpretación

En la tabla 13 se puede observar que 17 administrativos que representan el 85% de la población encuestar consideran que fue bueno el control en la EPS Tacna 2019, y 3 administrativos que representar el 15% consideran que fue regular el control en la EPS en el 2019.

4.2.1.3. Prueba de normalidad

La prueba de normalidad determina si lo datos siguen o no una distribución normal

Ho: Sig. > 0.05: Los datos siguen una distribución normal

H1: Sig. < 0.05: Los datos no provienen de una distribución normal

Prueba de Kolmogorov Smirnov de la variable Sistema de control interno y dimensiones

Tabla 14

Kolmogorov Smirnov sistema de control interno y dimensiones

		Sistema de control interno	Implementación	Proceso	Eficiencia
N		20	20	20	20
Parámetros normales ^{a,b}	Media	54.6000	21.2000	16.8000	16.6000
	Desv. Desviación	2.62378	1.32188	0.83351	0.94032
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0.190	0.218	0.245	0.338
	Positivo	0.190	0.218	0.205	0.338
	Negativo	-0.161	-0.182	-0.245	-0.262
Estadístico de prueba		0.190	0.218	0.245	0.338
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c

Nota: Elaborado en el programa SPSS v.25

Interpretación:

La tabla 14 de la prueba de Kolmogorov - smirnov muestra que la variable sistema de control interno y sus dimensiones cuentan con un (Sig.) menor a $=0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula que indica que los datos no siguen una distribución normal.

Ho: Sig. > 0.05: Los datos siguen una distribución normal

H1: Sig. < 0.05: Los datos no provienen de una distribución normal

Tabla 15

Kolmogorov Smirnov de la gestión administrativa y dimensiones

		Gestión administrativa	Planeación	Organización	Dirección	Control
N		20	20	20	20	20
Parámetros normales ^{a,b}	Media	64.1500	19.5500	11.8500	16.3500	16.4000
	Desv. Desviación	4.01674	1.14593	0.74516	1.63111	1.53554
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0.177	0.303	0.430	0.245	0.198
	Positivo	0.087	0.197	0.320	0.245	0.198
	Negativo	-0.177	-0.303	-0.430	-0.205	-0.197
Estadístico de prueba		0.177	0.303	0.430	0.245	0.198
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c

Nota: Elaborado en el programa SPSS v.25

Interpretación:

La tabla 15 de la prueba de Kolmogorov - smirnov muestra que la variable gestión administrativa y sus dimensiones cuentan con un (Sig.) menor a $=0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula que indica que los datos no siguen una distribución normal.

Ho: Sig. > 0.05 : Los datos siguen una distribución normal

H1: Sig. < 0.05 : Los datos no provienen de una distribución normal

4.2.1.4. Contrastación de hipótesis

Contrastación de hipótesis específicas e hipótesis general de la investigación.

Cuando el valor es cercano a +1 se dice que ambas variables se asocian directamente de manera muy fuerte

Cuando el valor es cercano a 0 se dice que ambas variables no presentan asociación

Tabla 16

Niveles de correlación

Valor	Tipo de Correlación
-1	Correlación negativa perfecta
-0.9	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.5	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.1	Correlación negativa muy débil
0	No existe correlación alguna entre las variables
+0.1	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.5	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.9	Correlación positiva muy fuerte
+1	Correlación positiva perfecta

Nota: Hernandes, Fernández y Bautista (2010)

Hipótesis General

Ho: El sistema de control interno no se relaciona significativamente con la gestión administrativa de la EPS Tacna 2019

Ha: El sistema de control interno se relaciona significativamente con la gestión administrativa de la EPS Tacna 2019

Tabla 17

Rho de Spearman de la variable sistema de control interno y gestión administrativa

			Sistema de control interno	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Sistema de control interno	Coeficiente de correlación	1.000	-0.280
		Sig. (bilateral)		0.231
		N	20	20
	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	-0.280	1.000
		Sig. (bilateral)	0.231	
		N	20	20

Nota: Elaboración propia

Interpretación:

Como se observa en la Tabla 17, un P – valor de 0.231 siendo mayor a 0.05, entonces tomamos la decisión de aceptar la hipótesis nula, también muestra un coeficiente de correlación, asociación negativa débil de -0.280 entre la variable sistema de control interno y gestión administrativa

Entonces se concluye que:

H0: El sistema de control interno no se relaciona significativamente con la gestión administrativa de la EPS Tacna 2019

Hipótesis Específica 1

Ho: La implementación no se relaciona significativamente con la gestión administrativa de la EPS Tacna 2019

Ha: La implementación se relaciona significativamente con la gestión administrativa de la EPS Tacna 2019

Tabla 18

Rho Spearman de la dimensión implementación y gestión administrativa

			Implementación	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Implementación	Coeficiente de correlación	1.000	-0.335
		Sig. (bilateral)		0.149
		N	20	20
	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	-0.335	1.000
		Sig. (bilateral)	0.149	
		N	20	20

Nota: Elaboración propia

Interpretación:

Como se observa en la Tabla 18, un P – valor de 0.149 siendo mayor a 0.05, entonces tomamos la decisión de aceptar la hipótesis nula, también muestra un coeficiente de correlación negativa débil de -0.335 entre la dimensión implementación y la variable gestión administrativa.

Entonces se concluye que:

H0: La implementación no se relaciona significativamente con la gestión administrativa de la EPS Tacna 2019

Hipótesis Específica 2

Ho: El proceso se relaciona significativamente con la gestión administrativa de la EPS Tacna 2019

Ha: El proceso se relaciona significativamente con la gestión administrativa de la EPS Tacna 2019

Tabla 19

Rho Spearman de la dimensión proceso y gestión administrativa

			Proceso	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Proceso	Coeficiente de correlación	1.000	-0.224
		Sig. (bilateral)		0.343
		N	20	20
	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	-0.224	1.000
		Sig. (bilateral)	0.343	
		N	20	20

Nota: Elaboración propia

Interpretación:

Como se observa en la Tabla 19, un P – valor de 0.343 siendo menor a 0.05, entonces tomamos la decisión de aceptar la hipótesis nula, también muestra un coeficiente de correlación positiva débil de -0.224 entre la dimensión proceso y la variable gestión administrativa.

Entonces se concluye que:

H0: El proceso se relaciona significativamente con la gestión administrativa de la EPS Tacna 2019

Hipótesis Específica 3

Ho: La eficiencia no se relaciona significativamente con la gestión administrativa de la EPS Tacna 2019

Ha: La eficiencia se relaciona significativamente con la gestión administrativa de la EPS Tacna 2019

Tabla 20

Rho Spearman de la dimensión eficiencia y gestión administrativa

			Eficiencia	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Eficiencia	Coeficiente de correlación	1.000	-0.321
		Sig. (bilateral)		0.167
		N	20	20
	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	-0.321	1.000
		Sig. (bilateral)	0.167	
		N	20	20

Nota: Elaboración propia

Interpretación:

Como se observa en la Tabla 20, un P – valor de 0.167 siendo mayor a 0.05, entonces tomamos la decisión de aceptar la hipótesis nula, también muestra un coeficiente de correlación positiva media de -0.321 entre la dimensión eficiencia y la variable gestión administrativa.

Entonces se concluye que:

Ha: La eficiencia no se relaciona significativamente con la gestión administrativa de la EPS Tacna 2019

CONCLUSIONES

General: Se determinó con el estadígrafo de Rho de Spearman que existe una correlación negativa débil entre el sistema de control interno y la gestión administrativa de la entidad prestadora de saneamiento Tacna,2019, también se evidencio un nivel de significancia mayor al 0.005, existiendo evidencia suficiente para no rechazar la hipótesis nula y concluyendo que el sistema de control interno no se relaciona significativamente con la gestión administrativa de la Entidad Prestadora de Saneamiento Tacna,2019. también se pudo encontrar que los 20 administrativos encuestados refieren que el sistema del control interno del año 2019, fue buena.

Específica 1: Se determinó con el estadígrafo de Rho de Spearman que existe una correlación negativa débil entre la implementación y la gestión administrativa de la entidad prestadora de saneamiento Tacna,2019, también se evidencio un nivel de significancia mayor al 0.005, existiendo evidencia suficiente para no rechazar la hipótesis nula y concluyendo que la dimensión implementación no se relaciona significativamente con el gestión administrativa de la entidad prestadora de saneamiento Tacna,2019. también se pudo encontrar que los 20 administrativos encuestados refieren que la implementación del control interno del año 2019, fue buena.

Específica 2: Se determinó con el estadígrafo de Rho de Spearman que existe una correlación negativa débil entre el proceso y la gestión administrativa de la entidad prestadora de saneamiento Tacna,2019, también se evidencio un nivel de significancia mayor al 0.005, existiendo evidencia suficiente para no rechazar la hipótesis nula y concluir que el control no se relaciona significativamente con la gestión administrativa

de la entidad prestadora de saneamiento Tacna,2019. también se puede encontrar que los 20 administrativos encuestados refieren que el control del año 2019, fue buena.

Específica 3: Se determinó con el estadígrafo de Rho de Spearman que existe una correlación negativa débil entre la eficiencia y la gestión administrativa de la entidad prestadora de saneamiento Tacna,2019, también se evidenció un nivel de significancia mayor al 0.005, existiendo evidencia suficiente para no rechazar la hipótesis nula y concluyendo que la eficiencia no se relaciona significativamente con la gestión administrativa de la entidad prestadora de saneamiento Tacna,2019. también se puede encontrar que los 20 administrativos encuestados refieren que la eficiencia del control interno del año 2019, fue buena.

SUGERENCIAS

General

Se debe fortalecer los mecanismos de coordinación entre los funcionarios y servidores de las distintas áreas administrativas que intervienen en el Sistema de Control Interno, para garantizar un óptimo desarrollo en la gestión administrativa de la EPS Tacna S.A.

Específica 1

Se sugiere promover una cultura de implementación y seguimiento a las recomendaciones del Sistema de Control Interno, mediante un mejor procedimiento y coordinación entre las áreas responsables de la gestión administrativa.

Específica 2

Se sugiere llevar un mejor control al momento de ejecutar los planes de acción para la implementación del indicado seguimiento, es decir, invertir el tiempo suficiente para concretizar tales actividades; por lo que es un hecho que, si no se toma la debida importancia y tiempo, no se lograrán cumplir la misión organizacional.

Específica 3

Se sugiere gestionar mejor los recursos que ya se poseen, para seguir cumpliendo adecuada y oportunamente con el Sistema de Control Interno en favor de la gestión administrativa de la EPS Tacna S.A.

REFERENCIAS

- Alonso. (1982). *Enciclopedia del idioma*. Madrid: Aguilar.
- Alvarado, O. (2003). *Gestión educativa. Enfoques y procesos*. Lima: Universidad de Lima.
- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación; Introducción a la metodología científica, 6ta edición*. Episteme, C.A.
- Balla, I., & López, K. (2018). *El Control Interno en la Gestión Administrativa de las Empresas del Ecuador*. Ecuador: Universidad Estatal de Milagro .
- Caljaro, G. D. (2016). El control interno en el area de tesoreria y la gestión administrativa de las municipalidades distritales de la provincia de Tacna año 2011.
- Campi, K. (2016). *Modelo de Gestión Administrativa para mejorar los Procesos Organizacionales en FEDERIOS*. Babahoyo: UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES.
- Chavez Centeno, F. G. (2018). Satisfacción y Desempeño laboral en trabajadores del servicio de nutrición y diatetica del hospital regional, Ayacucho,2018. Ayacucho, Peru.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración*. Mc Graw Hill.
- Chochabot, Y. (2017). Sistema de control interno y su relación con el sistema integrado de gestión administrativa en la dirección del ministerio de transportes y comunicaciones de Tacna,2016.
- Coso. (2013). *Control interno , marco integrado*. PWC.
- Cruz, C. (18 de 07 de 2013). *Proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control*. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/proceso-administrativo-planeacion-organizacion-direccion-y-control/>

- EPS. (2020). *Quienes somos EPS TACNA*. Obtenido de <https://www.epstacna.com.pe/web/#>
- Erra, C. (23 de 03 de 2020). *Administración científica, fundamentos y principios de Taylor*. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/administracion-cientifica-fundamentos-y-principios-de-taylor/>
- Estrada, M. (2010). *Sistemas de control interno*. Publicidad & Matiz.
- Franklin, S. (2007). *Cómo dirigir una Institución Educativa*. Lima: Importadores S.A.
- Fuentes, H. (2005). La ciencia de la administración de empresas: Un análisis de sus componentes y de la Contribución de la revista economía y Administración. *Economía y Administración No 64*, 35-38.
- Gordon, B., & Barrenberg, E. (13 de 09 de 2013). *Se realiza Foro Internacional “Retos para mejorar la calidad del agua en el Perú: experiencia, tecnología y gobernabilidad”*. Obtenido de Paho: https://www.paho.org/per/index.php?option=com_content&view=article&id=2428:se-realiza-foro-internacional-retos-calidad-agua-peru-experiencia-tecnologia-gobernabilidad&Itemid=900
- Guerrero, S., González, S., Matos, A., & Picón, E. (01 de 06 de 2015). *Desarrollo del capital humano y su impacto en el desempeño de una institución*. Obtenido de Redalyc: <https://www.redalyc.org/pdf/4676/467646130003.pdf>
- Juan, M. (29 de 10 de 2019). *LOS PRINCIPIOS DE FAYOL Y LAS FUNCIONES BÁSICAS DE LA EMPRESA*. Obtenido de cerem: <https://www.cerem.pe/blog/los-principios-de-fayol-y-las-funciones-basicas-de-la-empresa#:~:text=Teor%C3%ADa%20de%20Fayol,y%20estructural%20de%20una%20organizaci%C3%B3n>.
- Lozano, G. J. (2009). *Optimización*. Colombia: Universidad nacional de colombia.

- Macera, D. (06 de 07 de 2019). EPS: ¿Son rentables las empresas prestadoras de servicios de saneamiento? *El comercio*, pág. 1. Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/peru/eps-son-rentables-empresas-prestadoras-servicios-saneamiento-noticia-615230-noticia/?ref=ecr>
- Mantilla, S. (2000). *Control interno. estructura conceptual integrada; 2da edición*. Eco ediciones.
- Mejia, B. (2006). *Gerencia de procesos para el control interno; 5ta edición*. Ecoe.
- Mendoza, W., García, T., Delgado, M., & Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dialnet*, 206-240.
- Monje Alvares, C. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. *Guía didáctica. neiva: Universidad Surcolombiana*.
- Mora, X. (2017). "El Control Interno y su incidencia en la Gestión Administrativa en la Empresa COMPULASER durante el periodo 2016". Manabí: Universidad Estatal del Sur de Manabí.
- Morales, M. (2010). *La gestión empresarial: equilibrando objetivos y valores*. Madrid: Díaz de Santos.
- Ñaupas, H., Mejia, E., Novoa, E., & Villagomez, A. (2013). *Metodología de la investigación: Cuantitativa - Cualitativa y redacción de la tesis, 4ta edición*. Ediciones de la U.
- Ocampos, L., & Valencia, S. (2017). Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial ESSALUD - TUMBES, 2016.
- Rivera, J. (2016). Sistema de control interno y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina de gestión de las personas del gobierno regional de San Martín, 2016.
- Sayes, C. (2014). Estilo gerencial de las PYMES de la Zona Occidental de El Salvador. *Universidad Católica de El Salvador*, 97.
- SUNASS. (2020). *Informe de evaluación para el ingreso al régimen de apoyo transitorio de la EPS Tacna S.A.* Tacna: SUNASS.

VII APÉNDICE

Matriz de Consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS GENERALES	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE E INDICADORES	METODOLOGÍA
¿ cómo se relaciona el sistema de control interno con la gestión administrativa de la EPS Tacna,2019?	Determinar la relación del sistema de control interno con la gestión administrativa de la EPS Tacna 2019	El sistema de control interno se relaciona significativamente con la gestión administrativa de la EPS Tacna 2019	Variable asociada: Sistema de control interno Dimensiones: • Implementación • Proceso • Eficiencia	Tipo de investigación cuantitativa Diseño de Investigación No experimental de corte transversal Nivel de Investigación Correlacional
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS	Variable de supervisión: Gestión administrativa Dimensiones: • Planificación • Organización • Dirección • Control	Población y Muestra 20 administrativos
¿Cómo se relaciona la implementación con la gestión administrativa de la EPS Tacna 2019?	Determinar la relación de la implementación con la gestión administrativa de la EPS Tacna 2019	La implementación se relaciona significativamente con la gestión administrativa de la EPS Tacna 2019		
¿Cómo se relaciona el proceso con la gestión administrativa de la EPS Tacna 2019?	Analizar la relación del proceso con la gestión administrativa de la EPS Tacna 2019	El proceso se relaciona significativamente con la gestión administrativa de la EPS Tacna 2019		
¿Cómo se relaciona la eficiencia con la gestión administrativa de la EPS Tacna 2019?	Identificar la relación de la eficiencia con la gestión administrativa de la EPS Tacna 2019	La eficiencia se relaciona significativamente con la gestión administrativa de la EPS Tacna 2019		

Encuesta de aplicación

Cuestionario para medir el Sistema de Control Interno y la Gestión Administrativa

“SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANIAMIENTO TACNA.S.A. TACNA, 2019”

Estimado(a) cliente, la presente encuesta se realiza como parte de una investigación, que tiene como objetivo encontrar la relación que existe entre Sistema de Control Interno y gestión Administrativa. Es por ello, que usted deberá responder con un aspa (x) en la alternativa que considere pertinente:

N	1	2	3	4	5
LEYENDA	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

VARIABLE SISTEMA DE CONTROL INTERNO									
Dimensión: Implementación		Indicadores: Influencia.							
ITEMS					1	2	3	4	5
1.- ¿Considera que es excelente la Influencia del Sistema Control Interno?									
2.- ¿Considera que según los objetivos y metas establecidos para alcanzar en el Sistema de Control Interno en su área son las adecuadas?									
3.- ¿Considera que las estrategias planteadas para el Sistema de Control Interno son las adecuadas?									
4.- ¿Considera que la actividad de control interno en la entidad es adecuada?									
5.- ¿Considera que los resultados previstos del Plan de trabajo realizados para el Sistema de Control Interno en su área son los adecuados?									
Dimensión: Proceso		Indicadores: Objetivos							
1.- ¿Considera que la Evaluación de Riesgos en la entidad es la adecuada?									
2.- ¿Considera que la información y colaboración entre los Trabajadores es adecuado?									
3.- ¿Considera que el seguimiento a las medidas de control implantas es adecuado?									
4.- ¿Considera que la los procesos realizados en su área en el Sistema de Control Interno son los adecuados?									
Dimensión: Eficiencia		Indicadores: Estrategias							
1.- ¿Considera que el ambiente de control en la entidad es adecuado?									
2.- ¿Considera que la eficacia en la supervisión y monitoreo del Sistema de Control Interno en su área es adecuado?									
3.- ¿Considera que la eficiencia y eficacia con respecto al Sistema de Control Interno son los adecuados?									
4.- ¿Considera que la aceptación y calidad competitiva del Sistema de Control Interno es la adecuada?									
Dimensión: Planificación		Indicadores: Documentos de gestión actualizados. Uso adecuado de los recursos asignados para realizar la planificación. Identificación de acciones específicas							

	que deben realizarse para el cumplimiento de metas. Participación de todo el personal para la elaboración de los instrumentos de gestión. Conocimiento de los instrumentos por parte de todo el personal					
ITEMS		1	2	3	4	5
1.- ¿Considera que la entidad cuenta con documentos de gestión actualizados?						
2.- ¿Considera que la entidad usa adecuadamente los recursos asignados.						
3.- ¿Considera que se identifican las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de metas.						
4.- ¿Considera que todo el personal participa en la elaboración de los instrumentos de gestión.						
5.- ¿Considera que el personal conoce los instrumentos de gestión.						
Dimensión: Organización	Indicadores: Estructura organizativa de la entidad. Comunicación entre áreas. Distribución responsable de recursos.					
6.- ¿Considera que la entidad cuenta con una estructura organizativa adecuada.						
7.- ¿Considera que existe comunicación fluida entre áreas.						
8.- ¿Considera que se distribuye eficientemente los recursos.						
Dimensión: Dirección	Indicadores: Motivación constante. Liderazgo directivo. Trabajo en equipos. Comportamiento organizacional					
9.- ¿Considera que en la entidad se motiva constante al personal.						
10.- ¿Considera que existe liderazgo directivo						
11.- ¿Considera que en la entidad se realiza el trabajo en equipo.						
12.- ¿Considera que el personal tiene adecuada conducta dentro de la entidad..						
Dimensión: Control	Indicadores: Evaluación de desempeño del personal. Evaluación de desempeño organizacional. Determinación de estándares o metas. Supervisión de los Sistemas de la entidad					
13.- ¿Considera que constantemente se evalúa el desempeño del personal.						
14.- ¿Considera que constantemente se evalúa el desempeño organizacional.						
15.- ¿Considera que la entidad evalúa los estándares o metas establecidos en la planeación?						
16.- ¿Considera que existe supervisión de los Sistemas instalados en la entidad.						

MUCHAS GRACIAS