UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

==========

Relación del control interno y la gestión administrativa de clientes en la empresa Puerto el Bambino E.I.R.L. Manantay, periodo 2019

==========

Tesis para optar el grado académico de:

Maestro en Gestión Pública

Mención

Gestión Pública

Autor (a):

Bach. Taminchi Pilco, Grimanesa

Asesor:

Mg. Jackie Frank Chang Saldaña

PUCALLPA – PERÚ

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ANEXO Nº 4

ACTA DE DEFENSA DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OBTENCION DEL GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS

En la Sala de grados de la Universidad Nacional de Ucayali siendo las 09:00 horas, del día 02 de marzo, ante el **Jurado** de Tesis o trabajo de investigación constituido por :

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes. Presidente

Mg. Jonel Raul Manzano Mejia Secretario

Mg. Olinado Pizango Ruiza Vocal

El aspirante al **GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS** en:

Gestión Pública

Mención: Gestión Pública

Don(ña) Erimanesa Tamiuchi Pilco,

Procedió al acto de Defensa:

a. Con la exposición de la tesis o trabajo de investigación, titulada:
"Relación del control interno y la gestión administrativa de clientes en la empresa Puerto el Bombino E.I.R.L. Tamshiyacu, Periodo 2019"

b. Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante a Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

a) Presentación personal
b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y Recomendaciones
c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente
d) Dicción y dominio de escenario

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis o trabajo de investigación **las observaciones** siguientes:

Ninguna

Obteniendo en consecuencia el Maestrista la **Nota** de dieciséis (16)

Equivalente a Aprobado, por lo que se recomienda .....

(aprobado ó desaprobado)

Los miembros del Jurado, firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Pucallpa, siendo las 09:00 horas del 02 de marzo del 20.22

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N° V/0524-2021

La Dirección de Producción Intelectual, hace constar por la presente, que el **Informe Final (Tesis), Titulado:**
"RELACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE CLIENTES EN LA EMPRESA PUERTO EL BAMBINO E.I.R.L. MANANTAY, PERIODO 2019".

Autor (a)	:	**TAMINCHI PILCO, GRIMANESA**
Escuela	:	POSGRADO
Maestría	:	GESTION PÚBLICA
Mención	:	GESTION PUBLICA.
Asesor(a)	:	Mg. CHANG SALDAÑA, JACKIE FRANK

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 3%.**

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.
En señal de conformidad y verificación se entrega la presente constancia.

Fecha: 13/12/2021

Dr. ABRAHAM ERMITANIO HUAMAN ALMIRON
Dirección de Producción Intelectual

CS Escaneado con CamScanner

v

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo. Grimaneza Tamanchi Pilco

Autor(a) de la TESIS de posgrado titulada

"RELACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE CLIENTES EN LA EMPRESA PUERTO EL BAMBINO EIRL MANANTAY, PERIODO 2019."

Sustentada el año: 2022

Con la asesoría de: Mg. JACKIE FRANK CHANG SALDAÑA

En la Escuela de Posgrado, Maestría: GESTIÓN EMPRESARIAL

Mención: GESTIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN.

Autorizo la publicación:

PARCIAL [X] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opcion solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello debera presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [ ] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 02 / 03 / 2022

Email: estudiant_gri@hotmail.com

Firma:

Teléfono: 962854331

DNI: 45883296

DEDICATORIA

A Dios por ser aquel ser supremo que me dio vida saludable y la oportunidad de superar todos los obstáculos de acuerdo a su voluntad divina, a mi familia por bridarme todo ese apoyo moral y económico y logra este anhelado grado académico universitario de maestro en gestión pública.

Grimanesa.

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento total a todos los que aportaron su granito de arena para que este estudio se haya realizado de manera exitosa, desde la alta dirección de nuestra casa superior de estudio, de nuestra facultad, los docentes de la escuela de posgrado, del personal directivo y trabajadores de la empresa, así como también de los clientes y/o usuarios que acuden a la sede de estudio

A mi estimado y querido asesor de tesis Mg. Jackie Frank Chang Saldaña, quien nos orientó de manera permanente y muy dedicado a la elaboración y ejecución de esta investigación, y de esta manera haber logrado presentar él informa final para su debida sustentación y defensa hasta lograr el grado de maestro en gestión pública.

RESUMEN

Este trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el control interno y la Gestión administrativa de clientes en la empresa Puerto el Bambino E.I.R.L., Manantay, periodo 2019, fue un estudio no experimental, de de tipo aplicada y con un diseño descriptivo-correlacional. La población fue 50, la muestra fue de tamaño 50 clientes que acuden durante el día, su selección fue mediante un muestreo no probabilístico, los resultados obtenidos muestran que el 48% de los trabajadores indicaron que el control interno fue regular y el 64% de los trabajadores indicaron que la gestión administrativa fue bueno, en cuanto a la prueba de hipótesis se tuvo la aceptación, con un Rho de spearman de 0.683 estableciendo una correlación positiva alta y un Sig. (Bilateral) fue de 0.000<0.05 generando que el control interno se relaciona significativamente en la gestión administrativa de clientes en la empresa Puerto el Bambino E.I.R.L., Manantay, periodo 2019.

Palabras claves: C*ontrol interno financiero, control interno operacional, gestión administrativa.*

ABSTRACT

The general objective of this research work was to determine the relationship between internal control and administrative management of clients in the company Puerto el Bambino EIRL, Manantay, period 2019, it was a non-experimental study, of an applied type and with a descriptive design- correlational. The population was 50, the sample size was 50 clients who come during the day, their selection was through a non-probabilistic sampling, the results obtained show that 48% of the workers indicated that the internal control was regular and 64% of The workers indicated that the administrative management was good, as far as the hypothesis test was accepted, with a spearman's Rho of 0.683 establishing a high positive correlation and a Sig. (Bilateral) was 0.000 <0.05 generating that the control Internal is significantly related to the administrative management of clients in the company Puerto el Bambino EIRL, Manantay, period 2019.

Keywords: *Financial internal control, operational internal control, administrative management.*

INTRODUCCIÓN

Este estudio denominado Relación del control interno y la gestión administrativa de clientes en la empresa Puerto el Bambino E.I.R.L. Manantay, periodo 2019, preciso teorías relevantes sobre la variable 1 el control interno en sus dos dimensiones tanto el financiero como el operacional y sobre la variable 2 la gestión administrativa desde sus dimensiones planeación, organización, dirección y control. A partir de sus resultados podemos ver que una empresa o entidad privada con una práctica buena del interno, se tiene mejoras en la gestión administrativa tal como se muestra los hallazgos en la empresa el Bambino E.I.R.L.

Cuando nos referimos al control precisamos “Conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización los cuales tienen por objeto asegurar una eficiente, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa” (Posso y Barrios, 2014). Así mismo cuando precisamos sobre la gestión financiera estamos definiendo como “el conjunto de actividades o situaciones relacionadas estando dirigidas a un mismo objetivo. Asimismo, contiene elementos independientes que llevan al resultado, existiendo en el proceso administrativo un dispositivo dinamizador del procedimiento, siendo sus dimensiones planeación, organización, dirección y control” (Louffat, 2012).

Esta investigación está sistematizada en cinco capítulos, del cual podemos precisar que en el capítulo I, es todo referente al problema de investigación estableciendo la descripción, la formulación del problema, los objetivos, las hipótesis, las variables de estudio, la justificación, la viabilidad y las limitaciones; en el capítulo II se precisó todo sobre los materiales y métodos, así como también el tipo, diseño, esquema, población, muestra, muestreo, los instrumentos con sus

respectiva validez y su confiabilidad; en cuanto al capítulo III se desarrolló los hallazgos obtenidos expresados en tablas, gráficos y la prueba de hipótesis; finalmente en el capítulo IV se hizo la discusión en base a los resultados de la investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA vi
AGRADECIMIENTO vii
RESUMEN viii
ABSTRACT ix
INTRODUCCIÓN x
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 1
1.1. Descripción del problema, antecedentes, teorías básicas. 1
1.2. Formulación del problema 22
1.2.1. Problema general 22
1.2.2. Problemas específicos 23
1.3. Objetivo general y objetivos específicos 23
1.3.1. Objetivo general 23
1.3.2. Objetivos específicos 23
1.4. Hipótesis y/o sistemas de hipótesis 23
1.4.1. Hipótesis general 23
1.4.2. Hipótesis específicas 23
1.5. Variables 24
1.5.1. Variables 1 control interno 24
1.5.2. Variables 2 gestión administrativa 24
1.5.3. Operacionalización de variables 25
1.6. Justificación de la investigación 26
1.5.1. Justificación Teórica 26
1.5.2. Justificación Metodológica 26
1.5.3. Justificación Practica 26
1.7. Viabilidad 27
1.8. Limitaciones 27
CAPÍTULO II. MATERIALES Y MÉTODOS 28
2.1. Materiales. 28
2.2. Definiciones conceptuales. 28
2.3. Método. 31
2.4. Tipo de investigación 31

2.5. Diseño y esquema de la investigación 31
2.6. Población y muestra 32
2.6.1. Población 32
2.6.2. Muestra y muestreo 33
2.7. Instrumentos de recolección de datos 33
2.7.1. Instrumentos de recolección 1 33
2.7.2. Instrumentos de recolección 2 34
2.7.3. Validez y confiabilidad de los instrumentos 34
2.8. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos 34
2.8.1. Técnica de recojo 34
2.8.2. Procesamiento de datos 35
2.8.3. Presentación de datos 35
CAPÍTULO III. RESULTADOS 36
3.1. Resultados descriptivos 36
3.2. Prueba de normalidad 38
3.3. Prueba de correlación de hipótesis 38
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS 40
CONCLUSIONES 42
SUGERENCIAS 43
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 44
ANEXOS 49

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables 1. 25
Tabla 2. Operacionalización de las variables 2. 25
Tabla 2. Población de estudio. 32
Tabla 3. Muestra del estudio 33
Tabla 5. Escalas y puntuaciones del instrumento 1. 34
Tabla 6. Escalas y puntuaciones del instrumento 2. 34
Tabla 7. Resultados descriptivos de la variable 1 y dimensiones 36
Tabla 5. Resultados descriptivos de la variable 2 y dimensiones 37
Tabla 9. Prueba de normalidad. 38
Tabla 10. Resultados de la prueba de hipótesis general. 38
Tabla 11. Resultados de la prueba de hipótesis especifica 1. 39
Tabla 12. Resultados de la prueba de hipótesis especifica 2. 39

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Esquema del diseño de investigación.....32
Figura 2. Gráficos de barras de la variable 1 y dimensiones. 36
Figura 3. Gráficos de barras de la variable 2 y dimensiones. 37

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia.....49
Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos. 50

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema, antecedentes, teorías básicas.

1.1.1. Descripción del problema

El control interno en las organizaciones, es una herramienta que permite optimizar los procesos administrativos, financieros y comerciales, como consecuencia de la globalización comercial en el mundo, por ello las empresas cuentan con un área de control Interno que permite mitigar los errores y anomalías en las operaciones mercantiles.

Las empresas comerciales y de servicios cuentan con un área especializado para mitigar contingencias financieras, estas están conformados por expertos en materia de control interno, sin embargo, en muchas empresas estas áreas adolecen de este control, tal como sucede actualmente en la empresa Puerto el Bambino E.I.R.L., que es una empresa dedicada a brindar servicio de Puerto en el distrito de Manantay.

Hoy en día el Puerto en el distrito de Manantay, posee una demanda por las operaciones comerciales, en el que el transporte de bienes es en grandes volúmenes, considerando que, la única vía es el transporte por el rio de Ucayali, en ese contexto toda la logística con destino a diferentes poblaciones de las provincias y departamento de Loreto son frecuentes y la empresa Puerto el Bambino E.I.R.L. es la encargada de administrar la entrada y salida de dichos transportes.

En ese sentido los servicios que presta, están orientados a las empresas y/o usuarios en general que necesiten embarcar y/o

desembarcar diversos tipos de materiales, mercaderías o encomiendas que se presente en el momento, entre ellos maquinarias, ripio, arena, troncos de maderas, cajas de cerveza, entre otros productos en general.

Por los servicios la empresa administradora, cobra peajes a los vehículos que los clientes y/o usuarios necesitan para la salida y/o entrada de las diferentes mercaderías que necesitan trasladar, los vehículos de carga como volquetes, tronqueros, camas bajas, camionetas, cisternas, camiones entre otros, por ello la empresa necesita contar con un control Interno de dichos clientes y/o usuarios para determinar cuáles son los respectivos pagos en soles que tienen que realizar dichas empresas.

El control interno, es un requisito administrativo para negocios con giros diferentes, iniciando con el factor humano, que planea, elabora, supervisa y en algún momento se encuentran problemas a solucionar como parte de su gestión administrativa.

Se sabe muy bien que por control interno se define al contexto en el que se desenvuelven las organizaciones, como un proceso mediante el cual se asienta el estilo de gestión con el que deberán ser administradas, permiten detectar posibles inconvenientes dentro de los procesos organizacionales, convirtiéndose en una ayuda dentro de la toma de decisiones, garantizando de esta manera un adecuado cumplimiento de los objetivos inicialmente establecidos (Navarro y Ramos, 2016).

Por otra parte, hablar de gestión administrativa en una organización incluye todos los mecanismos, todas las acciones y formas a partir de las cuales se usan los recursos financieros, humanos y materiales de una empresa. Es así que la gestión administrativa tiene cuatro principios básicos dentro de una organización, siendo estas la planeación, el orden, la disciplina y la coherencia.

Finalmente hay que diferenciar bien claro, entre Gestión y administración que son dos conceptos que se utilizan dentro del ámbito empresarial, pero que no son sinónimos ni tampoco es lo mismo. Es decir, mientras que gestión se basa al ejercicio de determinadas responsabilidades dentro de una organización, sin embargo, la administración tiene que ver o está relacionado con el control, la organización y la dirección de los recursos dentro de una empresa.

Entonces viendo la necesidad en la empresa de ver cómo va la gestión administrativa en la Empresa Puerto el Bambino E.I.R.L. sabiendo que una gestión administrativa, es el área de la organización y/o empresa que se encarga de utilizar los recursos de la manera más eficaz y eficiente posible para alcanzar los objetivos y metas trazadas.

La administración que efectúa la empresa adolece de protocolos de control en las distintas fases, cobranza de los peajes de las salidas y entradas en el cual no se identifica de manera correcta, al no contar con un registro o comprobante de pago seriado para el proceso de control de salida y entrada de vehículos en el Puerto. Por lo que este estudio se vio en la necesidad de buscar la relación entre las variables control

interno y gestión administrativa de los clientes de la empresa Puerto el Bambino E.I.R.L.

1.1.2. Antecedentes

1.1.2.1. Antecedentes Internacionales

Según Flores y Rojas (2015), en su estudio *titulado Evaluación del control interno al área de inventario de la empresa JG repuestos industriales de la ciudad de Guayaquil*, concluyeron que “El control interno es un conjunto de elementos: recursos, sistemas, procesos, culturas, estructura y tareas para poder lograr los objetivos propuestos por las organizaciones de acuerdo a las normas y reglamentos prescritas por las mismas”.

Según Rebolledo (2015) en su estudio *Procedimientos de control interno contable para departamento de cartera y cobranzas en distribuidora farmacéutica*, sostuvo que:

> Los negocios a nivel global mantienen y aplican control interno en las áreas productivas, bienes y valores, administrando correctamente, previniendo fraudes con perjuicios económicos, la empresa farmacéutica de la investigación, tiene que aplicar normas y procedimientos que regule un desarrollo eficiente y real de las gestiones administrativas, operativas y económicas de la entidad, es decir que el área de cartera y cobranzas se aplique medidas que regulen los créditos debidamente analizados desde inicio de

> recepción de documentos y las cobranzas sean precisa y oportunas.

Según Duran (2015) en su estudio *El control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa EL MUNDO BERREZUETA CARMONA Y CÍA., en el Cantón Camilo Ponce Enríquez.*, concluyó:

> El control interno de las cuentas por cobrar de una empresa en el mundo de hoy, verifica la liquidez y solvencia a través de la información contable que es reflejada en los estados financieros, donde debe encontrar y aplicar nuevos elementos que le permitan de una manera integral reflejar todo lo que ocurre en los movimientos que la misma realiza por concepto de ventas a crédito hacia sus clientes, afectando principalmente en los estados financieros, que son los resultados que validan si la empresa está creciendo económicamente.

Según Gonzales (2018) en su estudio *Influencia de la gestion administrativa en el servicio al cliente de Matagalpa tours en el periodo enero - agosto 2017***,** concluyó:

> La gestión administrativa comprende todas las fases del proceso de administración independiente del tamaño y giro del negocio. En primer lugar, la gestión administrativa comprende la gestión de talento humano ya que el personal es la clave del éxito del funcionamiento de la empresa. El equipo de

> colaboradores debe ser motivado, debidamente capacitado y poseer la actitud de servicio.

Según Arriaga, Martínez, Ávalos y Gutiérrez (2018) en su estudio *La gestión administrativa en las microempresas de Arandas, Jalisco, México*, sostuvo que:

> Es primordial aplicar las herramientas para la efectiva planeación, control y toma de decisiones, que permitan convertirse en gestores de sus propios recursos y es necesario el conocimiento y la experiencia del individuo para resolverlo, lo que pone en marcha el proceso de la generación de la innovación, dando como resultado una mejora en los sistemas productivos, en muchos de los casos.

Según Quinaluisa , Ponce, Muñoz , Ortega y Pérez (2018) en su articulo cientifico titulado *El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO***,** concluyeron que:

> El control interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías: Eficacia y eficiencia de las operaciones, Fiabilidad de la información financiera, Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

1.1.2.2. Antecedentes Nacionales

Según Obispo y Gonzales (2015) en su *estudio Caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú 2013*, sostienen que:

> El control que se realiza sea de cualquier tamaño nos llevará al éxito. Por ello la empresa implementará un sistema de control interno que le ofrezca rentabilidad y mejoramiento, toda vez que las políticas de control interno permitirán que se cumplan con las funciones para cada miembro de la empresa y los objetivos que esta se ha trazado para llegar al éxito.

Según Benítez y Santisteban (2015) en su estudio *El sistema de control interno de producción e inventario de productos terminados y la mejora de la situación económica y financiera de la compañía calzados MOY´S S.A.C. 2015*, sostienen que:

> El sistema de Control Interno en el inventario de productos terminados permite mejorar la situación económica financiera de la compañía, para ello se realizó una evaluación al control interno actual de los productos terminados identificando los tipos y niveles de riesgos, su impacto en el desempeño (situación económica – financiera) de la compañía calificándolos como altos, medios y bajos, sistematizando los resultados a través de herramientas de análisis financiero y en una matriz de riesgo, detectando los más significativos a los que se encontraba expuesta la empresa.

Según Palomares (2016) en su *estudio Implementación del control interno y su incidencia en la rentabilidad de las empresas del Perú: caso empresa fondo de cultura económica del Perú S.A. Lima, 2015*, sostiene que:

> El control interno es una herramienta surgida de la imperiosa necesidad de accionar proactivamente a los efectos de suprimir y/o disminuir significativamente la multitud de riesgos a las cuales se hayan afectadas los distintos tipos de organizaciones, sean estos privados o públicos, con o sin fines de lucro.

Según De la cruz (2016) en su tesis *Incidencia del control interno en el área de logistica-abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Huarochiri 2015*, sostiene que:

> Son los controles implementados por la entidad, dentro de su estructura orgánica, con el fin de fomentar, supervisar, evaluar la gestión y la rendición de cuentas dirigidos al logro de la misión y objetivos de la entidad; teniendo como parámetros las normas que rigen la organización, procedimientos, planes, reglamentos, manuales y disposiciones internas; que establecen las políticas y métodos de autorización, registro, verificación, evaluación seguridad y protección.

Según Esquivel y Huamani (2016) en la tesis titulada *Gestión administrativa y calidad de servicio educativo en las*

instituciones educativas privadas del nivel inicial del Distrito de San Sebastián – Cusco 2015, concluyeron que:

> La gestión administrativa tiene como objetivo hacer las cosas bien y buscar las mejores estrategias para la consecución de los objetivos y lograr la productividad deseada. Es por eso que va de la mano con las funciones administrativas, las cuales se pueden ver como una secuencia lógica de actividades, donde se pretende esquematizar todo lo que se quiere hacer en la organización.

Según Roque (2016) en su investigación *Estrategias de gestión administrativa en mejora de la atención al cliente en la MYPE comercial San Martin – Chiclayo*, sostuvo que "La gestión administrativa es un conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos de una institución; a través del cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar".

Según Larrañaga (2017) en su investigacion *Gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016***,** sostuvo que **"**La Gestión a nivel administrativo consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros".

Según Giraldo (2018) en su investigación *El control interno y su influencia en la rentabilidad de la empresa contabilidad corporativa S.A.C., Lima 2017*, concluyó que:

> La aplicación de los controles son herramientas esenciales del sistema del control por la cual el personal técnico logrará efectuar la verificación o evaluación, objetiva y sistemática, de los actos y resultados producidos por la empresa. Además, la finalidad de estos controles internos es implantar los objetivos y las estrategias de la entidad para dirigir sus recursos a fin de conseguir el objetivo, permitiendo realizar las acciones oportunas cuando cambian las condiciones, también ayudará a que cumplan con sus responsabilidades.

Según Rosario (2018) en su inestigacion *La gestión administrativa y su influencia en el desempeño laboral del personal de la empresa Redondos-Huacho 2016***,** afirmó que:

> La gestión administrativa en una empresa es uno de los factores más importantes cuando se trata de montar un negocio debido a que de ello dependerá el éxito que tenga dicho negocio o empresa, desde finales del siglo XIX se ha tomado la costumbre de definir a la gestión administrativa en términos de cuatro funciones que deben llevar a cabo los respectivos gerentes de una empresa: el planeamiento, la organización, la dirección y el control, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos.

1.1.2.3. Antecedentes Locales

Según Tello (2017) en su tesis *Auditoria interna y gestión administrativa de la empresa Credivargas, Pucallpa - Perú 2016, concluyó que:*

> Existe relación de las variables de la Auditoría interna y la Gestión Administrativa de la empresa Credivargas, confirmadas por el coeficiente de Pearson que arrojó r=0,9399 positiva muy alta, así mismo su nivel de significancia fue p= 0,018 < 0,05; siendo significativo. Existe relación entre la dimensión Proceso de Auditoría Interna y la Gestión Administrativa de la Empresa Credivargas, el coeficiente de Pearson arrojó r =0,95 positiva muy alta, siendo P= 0,015 < 0,05; es significativo. Existe relación entre la dimensión Normas de Auditoría Interna y la Gestión Administrativa de la Empresa Credivargas, el coeficiente Pearson arrojó r=0,932 positiva muy alta, así mismo P= 0,021 < 0,05; es significativo. (p.xi-xii)

De acuerdo a Mendoza y Matos (2018) en su tesis *Control Interno y Gestión Administrativa en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Suiza de la ciudad de Pucallpa, 2018*, concluyeron que:

> Del 100% de encuestados, luego de aplicar la prueba estadística Coeficiente de Correlación de Pearson resultó r= 0,602 positivo moderado y P valor= 0,005<0,01 es altamente significativo que implica

> rechazar la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%. Asimismo, el 55% de trabajadores administrativos refieren que siempre realizan control interno para el logro de objetivos institucionales, seguido de 40% refieren casi siempre y 5% a veces. Respecto a la variable gestión administrativa el 35% de trabajadores, refieren que siempre se realizó la acción de orientar, dirigir y controlar los esfuerzos para lograr el objetivo común, seguido de 65% casi siempre. (p. vi)

Según Criollo (2018) en su estudio titulado *El control interno y la gestión administrativa de la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2018*, quien sostuvo que:

> El 79.41% de encuestados del personal de la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad de Coronel Portillo, respondieron que a veces realizan planificación. El 58.82% de encuestados, respondieron que a veces realizan el proceso de ejecución de actividades programadas. También el 58.82% de encuestados, respondieron que a veces realizan evaluación de las actividades programadas. El 61.76% de encuestados, respondieron que a veces realizan actividades de control interno. El 70.59% de encuestados respondieron que a veces realizan actividades de organización. El 64,71% de encuestados, respondieron que a veces realizan actividades de dirección. El 67,65% de encuestados, respondieron

> que a veces realizan actividades de control y El 70,59% de encuestados, respondieron que a veces realizan gestión administrativa. Aplicando la prueba estadística Coeficiente de correlación de Pearson resulto r = 0,855 correlación alto positivo y P valor = 0,000 < 0,01 es altamente significativa del 1%. Se concluye que el Control interno se relaciona significativamente con la gestión administrativa de la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2018. (p.vii)

Según Romero (2018) en su tesis *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro transporte terrestre en el distrito de Callería, año 2017*, sostuvo que “con respecto a la variable control interno se concluye que el 86,67% de encuestados manifestaron que en sus empresas se realizan control interno, seguido de 0,67% no y 18,67% si parcialmente”. (p.xiv).

De acuerdo a Panduro (2018) en su investigacion titualada *Gestión administrativa en la competitividad empresarial de las micro y pequeñas empresas comercializadoras de ropa femenina en el centro comercial el huequito, distrito de Callería – Pucallpa, año 2018*, quien sostuvo que:

> Los resultados obtenidos del 100% de encuestados refiere que el 86.67% de encuestados perciben la

gestión administrativa en nivel buena seguido de 13.33% nivel regular y 73.33% de encuestados perciben la variable competitividad en nivel alta seguido de 26.67% en nivel mediana. Luego de aplicar el estadístico Chi Cuadrado, se obtiene (P = 0.00< 0.01), es altamente significativo que implica rechazar la hipótesis nula con nivel de significación del 1%. Se concluye: La gestión administrativa influye en la competitividad empresarial de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de ropa femenina en el centro comercial el huequito, distrito de Callería –Pucallpa, año 2018. (p. x)

1.1.3. Teorías Básicas

1.1.3.1. Variable 1 control interno

A. Definición de un control interno

Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad pública. (Portal contraloria.gob.pe, s.f.)

Así mismo, según COSO (2013), menciona que es un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto

de proporcionar una garantía razonable para el logro de los objetivos (citado por Layme,2014, p. 20).

B. Componentes de un control interno

Según COSO y la ley nº 28716 (2013) citado por Layme (2014) menciono que los componentes de la estructura del control interno se interrelacionan entre si y comprenden diversos elementos que se integran en el proceso de gestión, es así que se concibe que esta se organice con base en los siguientes cinco componentes:

- Ambiente de control; entendido como el entorno organizacional favorable al ejercicio de las buenas prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas, para sensibilizar a los miembros de la entidad y generar una cultura de control interno. Estas prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas contribuyen al establecimiento y fortalecimiento de políticas y procedimientos de control interno.

- Evaluación de riesgos: Este componente abarca el proceso de identificación y análisis de los riesgos a los que está expuesta la entidad para el logro de sus objetivos y la elaboración de una respuesta apropiada a los mismos. En cuya virtud deben identificarse, analizarse y administrarse los factores o eventos que puedan afectar adversamente el cumplimiento de los fines, metas, objetivos, actividades y

operaciones institucionales. La administración de los riesgos debe formar parte de la cultura de una entidad. Debe estar incorporada en la filosofía, prácticas y procesos de negocio de la entidad.

3. Actividades de control gerencial; son las políticas y procedimientos de control impartidos por la dirección, gerencia y los niveles ejecutivos competentes, en relación con las funciones asignadas al personal, establecidos para asegurar que se estén llevando a cabo las acciones necesarias en la administración de los riesgos, a fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

4. Información y Comunicación: referidas a los métodos, procesos, canales, medios, y acciones que aseguren el flujo de información en todas las direcciones con calidad y oportunidad, que deben ser adoptadas en el desempeño de las funciones asignadas, a fin de cuidar y asegurar respectivamente, su idoneidad y calidad para la consecución de los objetivos del control interno.

5. Supervisión: el sistema de control interno debe ser objeto de supervisión para valorar la eficacia y calidad de su funcionamiento en el tiempo y permitir su retroalimentación, a través de los cuales el registro, procesamiento, integración y divulgación de la información, con bases de datos y soluciones informáticas accesibles y modernas, sirva

efectivamente para dotar de confiabilidad, transparencia y eficiencia a los procesos de gestión y control interno institucional.

C. Objetivos de un control interno

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas.

Este control debe construirse dentro de la infraestructura de la entidad y debe estar entrelazado con sus actividades de operación.

D. Dimensiones de un control interno

- **Controles contables o financiero**

Según Shim y Siegel (2004) afirma que:

El control financiero es la fase de ejecución en la cual se implantan los planes financieros, el control trata del proceso de retroalimentación y ajuste que se requiere para garantizar que se sigan los planes y para modificar los planes existentes, debido a cambios imprevistos (p.50).

Según Carboney (2016), esta dimensión tiene como objetivos:

Diagnosticar problemas: el control financiero posibilita la detección de errores, omisiones, desviaciones o alteraciones sobre las finanzas.

Adoptar medidas preventivas: aprendida la lección de una situación crítica, se debe adoptar medidas de prevención para evitar la recurrencia del error, la omisión, la desviación o la alteración corregida.

Comunicar: a través de los canales orgánicos establecidos, se comparte la información de los resultados financieros a las áreas correspondientes.

Motivar: los logros en materia financiera pueden servir para motivar a los colaboradores, especialmente si existe una política de remuneraciones vinculada a determinados resultados.

- **Controles administrativos u operativos**

Para León, G. (2010), son los mecanismos, procedimientos y registros que conciernen a los procesos de decisión que llevan la autorización de transacciones o actividades por la administración, de manera que fomenta la eficiencia de las operaciones, la observancia de la política prescrita y el cumplimiento de los objetivos y metas programadas. Este tipo de control sienta las bases para evaluar el grado de efectividad, eficiencia y economía de los procesos de decisión (p.61).

Así mismo, según Lezama (2012), esta dimensión está conformada por los siguientes métodos:

Método comparativo: al comparar los balances generales de 2 periodos con fechas diferentes se pueden observar los cambios obtenidos en los Activos, Pasivos y Patrimonio de una organización en términos de dinero.

Método Grafico: análisis donde se representan gráficamente los resultados, a fin de ver tendencias, variaciones, desviaciones, etc. Los gráficos más utilizados son: las barras, los circulares y lineales.

Método de Razones y proporciones Financieras: es el punto de partida para desarrollar la información, que pueden clasificarse en:

Razones de Liquidez o solvencia: capacidad de la empresa para pagar cuentas a corto plazo sin presiones.

Razones de Actividad: miden la efectividad con la cual la empresa está utilizando los activos.

Razones de Endeudamiento / Apalancamiento: miden el grado o la forma en que los activos de la empresa han sido financiados, considerando tanto los préstamos de terceros (endeudamiento) como el aporte de los propietarios (patrimonio).

Razones de Rentabilidad: miden la capacidad de la empresa para generar utilidades.

1.1.3.2. Variable 2 gestión administrativa

A. Definición gestión administrativa

Según Koontz y Weihrich (2012) precisaron que:

> La gestión administrativa tiene cuatro funciones que deben llevar a cabo, de acuerdo a: la planeación, la organización, la dirección y el control, conocido también como proceso administrativo, teniendo como función establecer y alcanzar objetivos, demostrándose mediante el uso adecuado de los recursos con que cuenta la institución, desde el personal o recurso humano hasta los recursos materiales.

B. Características de la gestión administrativa

Chiavenato (2011, p. 21) mencionó que:

Las características más considerables que estipulan la importancia acerca de la gestión de la administración son las siguientes:

- Universalidad
- Especificidad
- Simplificación del trabajo
- Productividad y eficiencia y la Flexibilidad.

C. Dimensiones gestión administrativa

- **Dimensión planeación**

Louffat (2012, citado por Alvarado,2018, p.51) señaló que:

> Es un conjunto de actividades que están relacionadas y dirigidas a un mismo objetivo. A

> comparación del sistema, el proceso también contiene elementos dependientes para obtener un resultado, existiendo un proceso que es un elemento dinamizador que pertenece a un método. La dirección de personal es concebida como un subsistema del manejo de la gestión general que está integrados por procesos administrativos.

- **Dimensión organización**

Louffat (2012, citado por Alvarado,2018, p.56) indicó que:

> Se encarga en plantear procedimientos internos para la entidad el cual está relacionada con la planificación estratégica. Estructura que reside en vincular y concertar recursos humanos, financieros, físicos, de información y entre otros, los cuales sirven para conseguir los fines trazados; acciones que contienen asumir a la institución, detallando los compromisos, fundar medios para que los trabajadores y las actividades actúen en conjunto con el fin de lograr el máximo éxito en la entidad.

- **Dimensión dirección**

Según Robbins y Coulter (2008, citado por Alvarado,2018, p.58) señaló que:

> Es una de las funciones de la administración que está fundamentada en motivar a los trabajadores e intervenir con todos y en sus equipos para que efectúen sus trabajos de acuerdo a la función al resultado práctico de los objetivos de la institución. Así mismo la dirección es una de las funciones

administrativas que está fundamentada en motivar a todas las personas, así como también intervenir en ellas, para que el personal realice sus trabajos de acuerdo a la función para lograr sus objetivos de las instituciones. La dirección se encarga de motivar a los directores para que dirijan y motiven a sus empleados de manera práctica ().

- **Dimensión control**

Louffat (2012, (citado por Alvarado,2018, p.60) señalo que:

> Es el cuarto componente del proceso de administración y se encomienda comprobar el nivel de efectividad y eficacia de los resultados obtenidos en función a los objetivos deseados para un determinado periodo. Los resultados se logran en base a metas para un periodo y también mencionar que el control se debe realizar en todo el periodo de la operación y no solo al final del momento y debe ser constante. De la tal manera que se pueda corregir algún error que se pueda dar en la entidad. También se deben realizar control previo, concurrente y posterior en todas las operaciones realizadas en la institución.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ¿En qué medida el control interno se relacionará con la gestión administrativa de los clientes en la empresa Puerto el Bambino E.I.R.L., Manantay, periodo 2019?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿En qué medida el control financiero se relacionará en la gestión administrativa de clientes en la Empresa Puerto el Bambino E.I.R.L.?
- ¿En qué medida el control operativo se relacionará en la gestión administrativa de clientes en la Empresa Puerto el Bambino E.I.R.L.?

1.3. Objetivo general y objetivos específicos

1.3.1. Objetivo general

- Determinar la relación entre el control interno y la Gestión administrativa de clientes en la empresa Puerto el Bambino E.I.R.L., Manantay, periodo 2019

1.3.2. Objetivos específicos

- Establecer la relación que existe entre el control financiero en la gestión administrativa de clientes en la Empresa Puerto el Bambino E.I.R.L.
- Establecer la relación que existe entre el control operativo en la gestión administrativa de clientes en la Empresa Puerto el Bambino E.I.R.L.

1.4. Hipótesis y/o sistemas de hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

- El control interno se relaciona significativamente en la gestión administrativa de clientes en la empresa Puerto el Bambino E.I.R.L., Manantay, periodo 2019.

1.4.2. Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre el control financiero en la gestión administrativa de clientes en la empresa Puerto el Bambino E.I.R.L.

- Existe relación significativa entre el control operativo en la gestión administrativa de clientes en la Empresa Puerto el Bambino E.I.R.L.

1.5. Variables

1.5.1. Variables 1 control interno

- Definición conceptual del control interno

Conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización los cuales tienen por objeto asegurar una eficiente, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa. (Posso y Barrios, 2014)

- Definición operacional del control interno

Esta variable se medirá mediante de las dimensiones: Control interno financiero y el control interno operacional.

1.5.2. Variables 2 gestión administrativa

- Definición conceptual de la gestión administrativa

Louffat (2012), señaló que es determinada como el conjunto de actividades o situaciones relacionadas estando dirigidas a un mismo objetivo. Asimismo, contiene elementos independientes que llevan al resultado, existiendo en el proceso administrativo un dispositivo dinamizador del procedimiento, siendo sus dimensiones planeación, organización, dirección y control.

- Definición operacional de la gestión administrativa

Esta variable 2 desempeño docente se midió mediante las dimensiones: planeación, organización, dirección y control.

1.5.3. Operacionalización de variables

Tabla 1. *Operacionalización de las variables 1.*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	NIVEL Y RANGO
V1: Control interno	Control interno financiero.	- Uso de un sistema de control. - Registro del número de tickets. - Control de entrada y salida de vehículos. - Análisis de resultados real de la empresa.	Siempre (3) A veces (2) Nunca (1)	Eficiente Regular Deficiente
	Control interno operacional.	- Uso de un sistema de control. - El cumplimiento de los objetivos y metas programadas. - Reportes del grado de efectividad, eficiencia y economía.		

Tabla 2. *Operacionalización de las variables 2.*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	NIVEL Y RANGO
V2: Gestión administrativa	Planeación	- Objetivos. - Toma de decisiones. - Estrategias. - Metas.	Siempre (3) A veces (2) Nunca (1)	Bueno Regular Malo
	Organización	- Estructura Organizacional. - Niveles Jerárquicos. - Recursos Humanos. - División de tareas.		

	Dirección	- Orientación - Supervisión - Delegación de Funciones. - Influir en las tareas.		
	Control	- Evaluación del desempeño. - Acciones correctivas. - Medición de los objetivos. - Verificación de las actividades.		

1.6. Justificación de la investigación

1.5.1. Justificación Teórica

La presente investigación se justificará, porque permitirá ampliar el campo teórico de las variables control interno y gestión administrativa en la empresa Puerto el Bambino E.I.R.L., con el fin de encontrar soluciones para lograr las metas y los objetivos previstos por la empresa, así como también brindar nuevas teorías para futuras investigaciones.

1.5.2. Justificación Metodológica

Desde el punto metodológico se justificará, por el aporte que señalará los procedimientos y métodos, que se utilizará para recoger la información hasta llegar al proceso de análisis de las dos variables a estudiar.

1.5.3. Justificación Practica

Desde la dimensión práctica, esta se sustentará, ya que, el aporte de este estudio consistirá que se utilizará en las dos variables control Interno y gestión administrativa de forma individual las encuestas y de

esta hallar su correlación entre ambas variables de estudio, no requirió de muchos procesos por ser un estudio descriptivo - correlacional.

1.7. Viabilidad

Esta investigación, tendrá viabilidad en su elaboración y factibilidad en su desarrollo, debido a que, tendrá de los recursos humanos, así mismo de los recursos propios de financiamiento para su ejecución, presentación y sustentación.

1.8. Limitaciones

Las únicas limitaciones de esta investigación, será que las unidades de análisis de nuestra muestra poblacional establecida sean no colaboren de manera responsable en la recolección de los datos, así tener información valiosa para el buen desarrollo de este estudio. También, tenemos como otra limitación, que la empresa Puerto el Bambino E.I.R.L., no permita la aplicación de los instrumentos y estos percances no ayude al buen desarrollo de la misma.

CAPÍTULO II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Materiales.

Se requirió materiales de escritorio como fichas, papel bond A-4, lapiceros, fólderes y correctores, mínimamente. Así mismo, material de campo como fotocopias, impresiones y sobres manila.

2.2. Definiciones conceptuales.

- Control: en las ciencias de la administración, se habla de control para referirse a una de las principales funciones administrativas**,** junto con la planificación, la organización y la dirección, la cual tiene como cometido asegurarse de que las acciones de la organización se realicen de acuerdo a lo planificado, o evaluar la eficacia de los resultados obtenidos, es decir, su grado de proximidad con el ideal esperado. (Raffino, 2018)

- Gestión: Se denomina gestión al correcto manejo de los recursos de los que dispone una determinada organización. (Editorial Definición MX, 2014)

- Cultura: Es un conjunto de prácticas, valores, costumbres y símbolos que se enmarcan en la forma de vida de un grupo de personas o una comunidad en particular; puede ser entendida asimismo como un tejido social donde están enmarcados todas las personas que viven en un determinado momento y lugar y que dejan su huella para las generaciones futuras. (Portal Significado.net, s.f.)

- Consecución: Es un término se refiere como la acción y resultado de conseguir, en obtener, adquirir, lograr, recibir, apoderar, captar o agenciar lo que puede pretender, anhelar, desear o de buscar en alguna cosa o que puede cumplir. (Portal definiciona.com, s.f.)

- Empresa: es una unidad productiva agrupada y dedicada a desarrollar una actividad económica con ánimo de lucro. En nuestra sociedad, es muy común la creación continua de empresas. (Portal debitoor.es, s.f.)

- Estructura: es aquella persona que posee valores y principios rígidos en su estructura o conformación mental, dispuestos de manera inmodificable, que la hacen actuar en sus vivencias de un modo formal, metódico y adecuado a las exigencias sociales, a las que no cuestionan, ya que esos principios, están basados en la propia estructura social, construida por los hombres, a través de sus relaciones personales, que desarrollan en un ámbito geográfico. (Portal De.conceptos.com, s.f.)

- Eficacia: la eficacia es la capacidad de lograr un efecto o resultado buscado a través de una acción específica. El término proviene del vocablo latino *efficax,* que puede traducirse como “que tiene el poder de producir el efecto buscado”. La eficacia, entonces, tiene que ver con hacer lo apropiado para conseguir un propósito planteado *a priori* o de antemano. (Portal significado.net, s.f.)

- Eficiencia: la noción de eficiencia tiene su origen en el término latino *efficientia* y refiere a la habilidad de contar con algo o alguien para obtener un resultado. El concepto también suele ser equiparado con el de fortaleza o el de acción. (Portal definicion.de, s.f.)

- Fiabilidad: habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir que estamos suponiendo que el cliente cuenta con información de parte de la empresa donde se prometen ciertos aspectos del servicio. (Portal wordpress.com, s.f.)

- Gestión administrativa de clientes: Es el conjunto de formas, acciones y mecanismos que permiten utilizar los recursos humanos, materiales y financieros de una empresa, a fin de alcanzar el objetivo propuesto. Se basa en cuatro principios fundamentales; el orden, la disciplina, la unidad de mando y fomentar y valorar la iniciativa en el personal. (Portal lifeder.com, s.f.)
- Liquidez: es la capacidad que tiene una entidad para obtener dinero en efectivo y así hacer frente a sus obligaciones a corto plazo. En otras palabras, es la facilidad con la que un activo puede convertirse en dinero en efectivo. (Portal entrepreneur.com, s.f.)
- Operaciones: son todas aquellas actividades que tienen relación con las áreas de la misma que generan el producto o servicio que se ofrece a los clientes. Podríamos decir que son la “forma de hacer las cosas dentro de la empresa”, tal que sus actividades permitan prestar el servicio o producir el producto que se da o entrega a los clientes para cumplir sus expectativas. (Portal impconsultores.com, s.f.)
- Procesos: es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico; son mecanismos de comportamiento que diseñan los hombres para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden o eliminar algún tipo de problema. (Portal Definición.mx, s.f.)
- Recursos: son los distintos medios o ayuda que se utiliza para conseguir un fin o satisfacer una necesidad; también se puede entender como un conjunto de elementos disponibles para resolver una necesidad o llevar a cabo una

empresa como naturales, humanos, forestales, entre otros. (Portal Significados.com, s.f.)

- Sistemas: es un conjunto de partes o elementos organizados y relacionados que interactúan entre sí para lograr un objetivo; reciben datos, energía o materia del ambiente (entrada) y proveen información, energía o materia de salida. (Portal Alegsa.com, s.f.)

- Tareas: la tarea es un término empleado para referirse a la práctica de una obligación o a la realización de una actividad, bien sea en el ámbito educativo, en el hogar y también en el ámbito laboral. (Portal conceptodefinicion.de, s.f.)

2.3. Método.

El método de investigación será hipotético deductivo, porque se partirá de generalizaciones que se pretenderán demostrar desmembrándolas en sus partes para luego obtener conclusiones, como lo refieren Llanos y Fernández (2005)

2.4. Tipo de investigación

El tipo de investigación es aplicada, debido a que busca la aplicación o uso de los conocimientos que se adquieren, así mismo busca confrontar la teoría con la realidad, ya que se dirige a su aplicación inmediata y no al desarrollo de teorías (Behar, 2008)

2.5. Diseño y esquema de la investigación

Carrasco (2015) y Sánchez (2010), el diseño de esta investigación es no experimental, de Corte Transversal con su variante descriptivo correlacional en base a las siguientes consideraciones:

Diseño no experimental, ya que no se manipula el factor causal para la determinación posterior en su relación con los efectos. Sólo se describen y se analizan su incidencia e interrelación en un momento dado de las variables.

Diseño transversal, porque los objetivos generales y específicos están dirigidos al análisis del nivel o estado de las variables, mediante el trabajo de campo y la recolección de datos en un punto en el tiempo.

Esta investigación según sus objetivos y las hipótesis establecidas, se ha orientado y ajustado al diseño descriptivo correlacional, porque busca la relación existente entre dos variables sin manipular ninguna de ellas y su estudio es en solo momento dado, y su esquema es el siguiente:

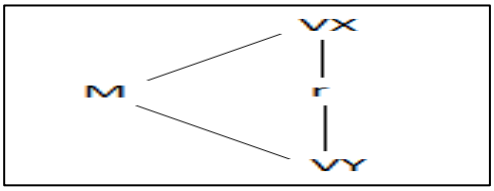


Figura 1. Esquema del diseño de investigación.

Donde:

M = Muestras del estudio.

Vx = Medición de la variable control interno (Vx).

Vy = Medición de la variable gestión administrativa (Vy).

r = Relación de las variables de estudio.

2.6. Población y muestra

2.6.1. Población

La población estuvo constituida por todos los trabajadores de la empresa Puerto el Bambino EIRL, según la tabla siguiente:

Tabla 3. *Población de estudio.*

Sección	Población
Trabajadores	50
TOTAL	**50**

2.6.2. Muestra y muestreo

La muestra fue toda la poblacional, es decir una muestra poblacional por ser muy pequeña y esta fue mediante un muestreo no probabilística a criterio y juicio de los investigadores, y estará representada por los 50 trabajadores de la empresa Puerto el Bambino EIRL, según la tabla siguiente:

Tabla 4. *Muestra del estudio.*

Sección	Muestra Poblacional
Trabajadores	50
TOTAL	**50**

2.7. Instrumentos de recolección de datos

Esta investigación empleó como instrumentos los cuestionarios para el estudio de ambas variables de estudio, así:

2.7.1. Instrumentos de recolección 1

Para la variable 1 control interno, el instrumento fue aplicado a los trabajadores de la empresa Puerto el Bambino EIRL y esta constó con 15 ítems, 5 ítems por dimensión, así mismo contaron con sus respectivas escalas de puntuación (para el instrumento) y niveles como sus rangos (para la variable), así:

Tabla 5. *Escalas y puntuaciones del instrumento 1.*

Escalas y puntuaciones del instrumento	Niveles y rangos de la variable y dimensiones
Siempre (3)	Eficiente
A veces (2)	Regular
Nunca (1)	Deficiente

2.7.2. Instrumentos de recolección 2

Para la variable 2 gestión administrativa, el instrumento fue aplicado a los trabajadores de la empresa Puerto el Bambino EIRL y esta constó con 20 ítems, 5 ítems por dimensión, así mismo contaron con sus respectivas escalas de puntuación (para el instrumento) y niveles como sus rangos (para la variable), así:

Tabla 6. *Escalas y puntuaciones del instrumento 2.*

Escalas y puntuaciones del instrumento	Niveles y rangos de la variable y dimensiones
Siempre (3) A veces (2) Nunca (1)	Bueno Regular Malo

2.7.3. Validez y confiabilidad de los instrumentos

La validez de los instrumentos se hizo mediante fichas de validación de juicio de expertos y la confiabilidad mediante el estadístico Alfa de Cronbach.

2.8. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos

2.8.1. Técnica de recojo

La técnica que se empleó en este estudio para recolectar los datos fue la encuesta, el cual esta permitió recabar información de primera mano.

2.8.2. Procesamiento de datos

Fue a través el software estadístico SPSS 26.0., lo cual nos permitió procesar de manera sistemática los datos recolectados.

2.8.3. Presentación de datos

La presentación se realizó mediante:

– La estadística descriptiva, expresados en tablas y gráficos de estadísticos.

– La estadística inferencial, expresado con la prueba de normalidad, la prueba de correlación Rho de spearman para tomar decisiones de aceptación o rechazo de la misma.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1. Resultados descriptivos

Tabla 7. *Resultados descriptivos de la variable 1 y dimensiones.*

	Dimensión 1 control interno financiero		Dimensión 2 control interno operacional		Variable 1 control interno	
	fi	%	fi	%	fi	%
Deficiente	7	14,0%	6	12,0%	7	14,0%
Regular	21	42,0%	25	50,0%	24	48,0%
Eficiente	22	44,0%	19	38,0%	19	38,0%
Total	50	100,0%	50	100,0%	50	100,0%

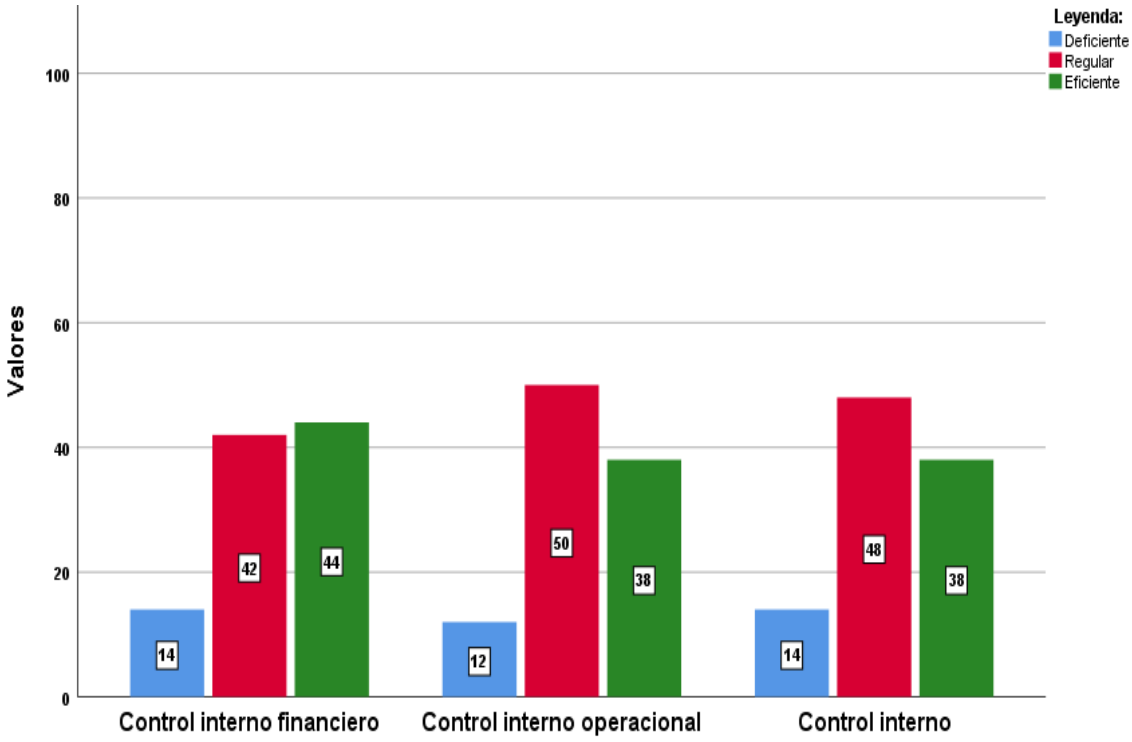


Figura 2. *Gráficos de barras de la variable 1 y dimensiones.*

Del grafico de barras se visualiza los resultados de la variable 1 control interno, donde el 48% de los trabajadores indicaron que fue regular; y en cuanto a la dimensión 1 control interno financiero precisaron el 44% que fue eficiente, en la dimensión 2 control interno operacional el 50% indicaron que fue regular. Por

lo tanto, los niveles de eficiente y regular fueron los que predominaron en esta variable.

Tabla 8. *Resultados descriptivos de la variable 2 y dimensiones.*

	Dimensión 1 planeación		Dimensión 2 organización		Dimensión 3 dirección		Dimensión 4 control		Variable 2 gestión administrativa	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Malo	8	16,0%	6	12,0%	8	16,0%	8	16,0%	8	16,0%
Regular	24	48,0%	31	62,0%	25	50,0%	22	44,0%	10	20,0%
Bueno	18	36,0%	13	26,0%	17	34,0%	20	40,0%	32	64,0%
Total	50	100%	50	100%	50	100%	50	100%	50	100%

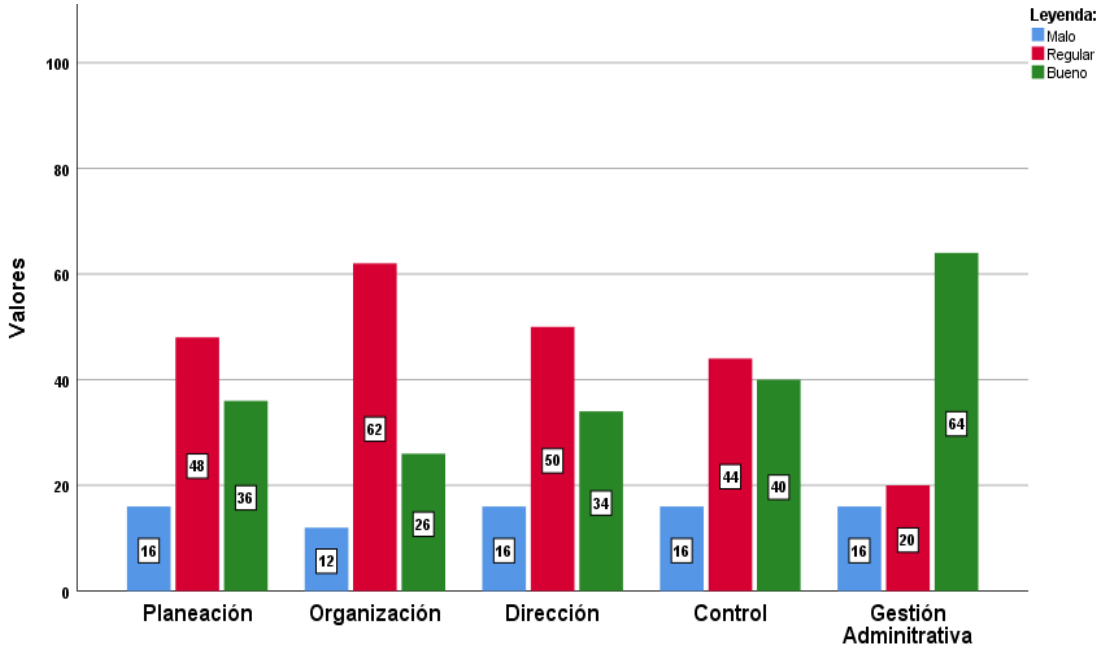


Figura 3. *Gráficos de barras de la variable 2 y dimensiones.*

Del grafico de barras se visualiza los resultados de la variable 2 gestión administrativa, donde el 64% de los trabajadores indicaron que fue bueno; y en cuanto a la dimensión 1 planeación precisaron el 48% que fue regular, en la dimensión 2 organización el 62% indicaron que fue regular, en la dimensión 3 dirección y dimensión 4 control fueron también regular con el 50% y 44%

respectivamente. Por lo tanto, los niveles de bueno y regular fueron los que predominaron en esta variable.

3.2. Prueba de normalidad

Tabla 9. *Prueba de normalidad.*

Prueba de normalidad	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	**gl**	**Sig.**
Control interno financiero	,133	50	,028
Control interno operacional	,127	50	,043
Control interno	,101	50	,020
Planeación	,281	50	,000
Organización	,226	50	,000
Dirección	,294	50	,000
Control	,266	50	,000
Gestión Administrativa	,298	50	,000

De acuerdo a los resultados obtenidos en la prueba de normalidad en donde todos los valores del Sig. fueron menores de 0.05, lo cual nos estableció realizar en la prueba de hipótesis la correlación de rho de Spearman, resultados que se verán en el siguiente acápite.

3.3. Prueba de correlación de hipótesis

Tabla 10. *Resultados de la prueba de hipótesis general.*

Prueba de Rho de Spearman		**Variable 2 gestión administrativa**
Variable 1 control interno	Correlación de Pearson	,683
	Sig. (bilateral)	,000
	N	50

De acuerdo al resultado obtenido en la prueba de hipótesis general, se tuvo la aceptación de la hipótesis de estudio, con una correlación positiva alta de 0.683 y un Sig. = 0.00<0.05, concluyendo que el control interno se relaciona

significativamente en la gestión administrativa de clientes en la empresa Puerto el Bambino E.I.R.L., Manantay, periodo 2019**.**

Tabla 12. *Resultados de la prueba de hipótesis especifica 2.*

Prueba de Rho de Spearman		**Variable 2 gestión administrativa**
Dimensión 1 control interno financiero	Correlación de Pearson	,688
	Sig. (bilateral)	,000
	N	50

De acuerdo al resultado obtenido en la prueba de hipótesis especifica 1, se tuvo la aceptación de la hipótesis de estudio, con una correlación positiva alta de 0.688 y un Sig. = 0.00<0.05, concluyendo que existe relación significativa entre el control financiero en la gestión administrativa de clientes en la empresa Puerto el Bambino E.I.R.L.

Tabla 11. *Resultados de la prueba de hipótesis especifica 2.*

Prueba de Rho de Spearman		**Variable 2 gestión administrativa**
Dimensión 2 control interno operacional	Correlación de Pearson	,665
	Sig. (bilateral)	,000
	N	50

De acuerdo al resultado obtenido en la prueba de hipótesis especifica 2, se tuvo la aceptación de la hipótesis de estudio, con una correlación positiva alta de 0.688 y un Sig. = 0.00<0.05, concluyendo que existe relación significativa entre el control operativo en la gestión administrativa de clientes en la Empresa Puerto el Bambino E.I.R.L.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Este estudio tuvo hallazgos de tipo descriptivos en las dos variables de estudio, como primer resultado se tuvo que los resultados de la variable 1 control interno, el 48% de los trabajadores indicaron que fue regular; y en cuanto a la dimensión 1 control interno financiero precisaron el 44% que es eficiente, en la dimensión 2 control interno operacional el 50% indicaron que es regular, por lo tanto, los niveles de eficiente y regular fueron los que predominaron en esta variable. En cuanto a los resultados de la variable 2 gestión administrativa, el 64% de los trabajadores indicaron que fue bueno; y en cuanto a la dimensión 1 planeación precisaron el 48% que fue regular, en la dimensión 2 organización el 62% indicaron que fue regular, en la dimensión 3 dirección y dimensión 4 control fueron también regular con el 50% y 44% respectivamente, por lo tanto, los niveles de bueno y regular fueron los que predominaron en esta variable. Estos hallazgos se pueden corroborar con los de Flores y Rojas (2015) quienes en su estudio concluyeron que el control interno es un conjunto de elementos: recursos, sistemas, procesos, culturas, estructura y tareas para poder lograr los objetivos propuestos por las organizaciones de acuerdo a las normas y reglamentos prescritas por las mismas; así mismo también se tuvo los de Mendoza y Matos (2018) quienes arribaron como conclusión que el 55% de trabajadores administrativos refieren que siempre realizan control interno para el logro de objetivos institucionales, seguido de 40% refieren casi siempre y 5% a veces. Respecto a la variable gestión administrativa el 35% de trabajadores, refieren que siempre se realizó la acción de orientar, dirigir y controlar los esfuerzos para lograr el objetivo común, seguido de 65% casi siempre.

En cuanto a los resultados obtenidos en las diversas pruebas de hipótesis, se tuvo la aceptación de la general y las específicas, teniendo como resultado la prueba de hipótesis general la aceptación con una correlación positiva alta de 0.683 y un Sig. = 0.00<0.05, concluyendo que el control interno se relaciona significativamente en la gestión administrativa de clientes en la empresa Puerto el Bambino E.I.R.L., Manantay, periodo 2019. Por otro lado, en cuanto a los resultados de la prueba de hipótesis especifica 1, se aceptó la hipótesis de estudio, con una correlación positiva alta de 0.688 y un Sig. = 0.00<0.05, concluyendo que existe relación significativa entre el control financiero en la gestión administrativa de clientes en la empresa Puerto el Bambino E.I.R.L., y en la prueba de hipótesis especifica 2, también se tuvo la aceptación, con una correlación positiva alta de 0.688 y un Sig. = 0.00<0.05, concluyendo que existe relación significativa entre el control operativo en la gestión administrativa de clientes en la Empresa Puerto el Bambino E.I.R.L. Estos resultados podemos comparar con los de Criollo (2018) quien, en su estudio, tuvo resultados similares, es decir que su correlación de Pearson fue r = 0,855 correlación alto positivo y P valor = 0,000 < 0,01 es altamente significativa del 1%. Se concluye que el Control interno se relaciona significativamente con la gestión administrativa de la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2018, también tenemos a Panduro (2018), quien tuvo resultados también similares y favorables, es decir que en su prueba de Chi Cuadrado su valor de fue P = 0.00< 0.01, y concluyó que la gestión administrativa influye en la competitividad empresarial de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de ropa femenina en el centro comercial el huequito, distrito de Callería –Pucallpa, año 2018.

CONCLUSIONES

Primera conclusión

Se concluyó que el control interno se relaciona significativamente en la gestión administrativa de clientes en la empresa Puerto el Bambino E.I.R.L., Manantay, periodo 2019, ya que se tuvo la aceptación de la hipótesis general, ya que la correlación fue positiva alta con 0.683 y el Sig. = 0.00 fue menor de 0.05.

Segunda conclusión

Se concluyó que existe relación significativa entre el control financiero en la gestión administrativa de clientes en la empresa Puerto el Bambino E.I.R.L., ya que se tuvo la aceptación de la hipótesis especifica 1, con una correlación positiva alta de 0.688 y el Sig. = 0.00 fue menor del 0.05.

Tercera conclusión

Se concluyó que existe relación significativa entre el control operativo en la gestión administrativa de clientes en la empresa Puerto el Bambino E.I.R.L., ya que se tuvo la aceptación de la hipótesis especifica 2, con una correlación positiva alta de 0.665 y el Sig. = 0.00 fue menor del 0.05.

SUGERENCIAS

- A las empresas en general tener cuidado con el control interno, puesto que si esta es bien encaminada y aplicada esta nos traerá una mejor gestión administrativa.

- A las empresas de nuestra región de Ucayali y en general, tener mucho cuidado con el control interno financiero, ya que debe tener un mínimo uso de un sistema automatizado y tecnológico para poder realizar las operaciones que estas tienen para poder cumplir con los objetivos y metas trazadas, con único fin de tener un análisis de los resultados reales.

- A las empresas de nuestra región de Ucayali, poner mucho énfasis en el control interno operacional, dado que esta nos permitirá el cumplimiento de los objetivos y metas formuladas, a su vez también nos ayudará a conocer los reportes del grado de efectividad, eficiencia y economía.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alvarado, T. (2018). Control interno y Gestión Administrativa según el personal del Ministerio Público, Lima, 2018. Consultado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28424/Alvadaro_OL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Arriaga, F. G., Martínez , E., Ávalos, D., & Gutiérrez , A. M. (Julio de 2018). La gestión administrativa en las microempresas de Arandas, Jalisco, México. RA XIMHAI, 14(3). Obtenido de http://revistas.unam.mx/index.php/rxm/article/view/71656/63203

Behar, D. S. (2008). Introducción a la Metodología de la Investigación. Argentina. Obtenido de http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf

Benítez , E., & Santisteban, S. (2015). El sistema de control interno de producción e inventario de productos terminados y la mejora de la situación económica y financiera de la compañía calzados MOY´S S.A.C. 2015. Trujillo , Perú. Obtenido de http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10004/Ben%c3%adtez%20Vargas%20Enrique%20-%20Santisteban%20Atoche%20Se%c3%bal_parcial.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Carrasco, S. (2015). Metodología de la Investigación Científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. 9na reimpresión. Lima-Perú: San Marcos.

Criollo, V. (2018). El control interno y la gestión administrativa de la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2018. Pucallpa, Perú. Obtenido de http://repositorio.upp.edu.pe/bitstream/UPP/132/1/tesis_virginia.pdf

De la cruz, D. (2016). Incidencia del control interno en el área de logistica-abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Huarochiri 2015. Lima, Perú. Obtenido de

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1152/GUBERNAMENTAL_CONTROL_INTERNO_DE_LA_CRUZ_GUTIERREZ_DAVID.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Duran, J. C. (2015). El control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa EL MUNDO BERREZUETA CARMONA Y CÍA., en el Cantón Camilo Ponce Enríquez. Machala, Ecuador. Obtenido de http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/4621/1/TUACE-2015-CA-CD00006.pdf

Editorial Definición MX. (09 de Febrero de 2014). Definición de Gestión. Obtenido de https://definicion.mx/?s=Gesti%C3%B3n

Esquivel, N., & Huamani, D. E. (2016). Gestión administrativa y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del Distrito de San Sebastián – Cusco 2015. Cusco, Perú. Obtenido de http://190.119.204.72/bitstream/UAC/370/3/Nancy_Delcy_Tesis_bachiller_2016.pdf

Flores , I. T., & Rojas, A. D. (marzo de 2015). Evaluación del control interno al área de inventario de la empresa JG repuestos industriales de la ciudad de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador. Obtenido de https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10006/1/UPS-GT001158.pdf

Giraldo, R. J. (2018). El control interno y su influencia en la rentabilidad de la empresa contabilidad corporativa S.A.C., Lima 2017. Lima, Perú. Obtenido de http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/21075/Giraldo%20Araujo%2c%20Roger%20Jes%c3%b9s.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Gonzales, L. M. (2018). Influencia de la gestion administrativa en el servicio al cliente de Matagalpa tours en el periodo enero - agosto 2017. Managua, Nicaragua. Obtenido de http://repositorio.unan.edu.ni/10276/1/6971.pdf

Larrañaga, K. O. (2017). Gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016. Lima, Perú. Obtenido de http://181.224.246.201/bitstream/handle/UCV/6422/Larra%c3%b1aga_RKO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Llanos, E., & Fernández, E. (2005). Métodos y técnicas de investigación. Lambayeque-Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo., Perú.

Louffat , E. (2012). Administración: Fundamentos del proceso administrativo. Lima: 3era edición. Perú: Esan ediciones.

Mendonza, I. I., & Matos, E. (2018). Control Interno y Gestión Administrativa en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Suiza de la ciudad de Pucallpa, 2018. Pucallpa, Perú. Obtenido de http://repositorio.upp.edu.pe/bitstream/UPP/137/1/tesis_matos_mendonza.pdf

Navarro, & Ramos. (2016). El control interno como herramientaindispensable para una gestiónfinanciera y contable eficiente en lasempresas bananeras del cantónMachala (Ecuador). Espacios. Obtenido de https://www.revistaespacios.com/a18v39n03/a18v39n03p30.pdf

Obispo , D., & Gonzales, Y. G. (2015). Caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del perú 2013. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/329166743_Caracterizacion_del_control_interno_en_la_gestion_de_las_empresas_comerciales_del_Peru_2013

Palomares, J. (2016). Implementación del control interno y su incidencia en la rentabilidad de las empresas del Perú: caso empresa fondo de cultura económica del Perú S.A. Lima, 2015. Lima, Perú. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2299/CONTROL_INTERNO_IMPLEMENTACION_PALOMARES_HERRERA_JORGE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Panduro, X. K. (2018). Gestión administrativa en la competitividad empresarial de las micro y pequeñas empresas comercializadoras de ropa femenina en el centro comercial el huequito, distrito de Callería – Pucallpa, año 2018. Pucallpa, Perú. Obtenido de http://repositorio.upp.edu.pe/bitstream/UPP/129/1/TESIS%20%20XIOMY%20PANDURO%20LOPEZ.pdf

Portal Alegsa.com. (s.f.). Sistemas. Obtenido de http://www.alegsa.com.ar/sistemas/

Portal conceptodefinicion.de. (s.f.). Tareas. Obtenido de https://conceptodefinicion.de/tarea/

Portal contraloria.gob.pe. (s.f.). Control Interno. Obtenido de https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control_interno.html

Portal De.conceptos.com. (s.f.). Estructura. Obtenido de http://www.deconceptos.com/estructura/

Portal debitoor.es. (s.f.). Empresa. Obtenido de https://debitoor.es/glosario/definicion-empresa

Portal definicion.de. (s.f.). Eficiencia. Obtenido de https://definicion.de/eficiencia/

Portal Definición.mx. (s.f.). Proceso. Obtenido de http://www.definición.mx/proceso/

Portal definiciona.com. (s.f.). Consecucion. Obtenido de https://definiciona.com/consecucion/

Portal entrepreneur.com. (s.f.). Liquidez. Obtenido de https://www.entrepreneur.com/article/307396

Portal impconsultores.com. (s.f.). Operaciones. Obtenido de http://impconsultores.com/que-son-las-operaciones-en-una-empresa/

Portal lifeder.com. (s.f.). Gestión Administrativa de Clientes. Obtenido de https://www.lifeder.com/gestion-administrativa/

Portal Significado.net. (s.f.). Cultura. Obtenido de http://www.significado.net/cultura/

Portal significado.net. (s.f.). eficacia. Obtenido de https://significado.net/eficacia/

Portal Significados.com. (s.f.). Recursos. Obtenido de https://www.significados.com/recursos/

Portal wordpress.com. (s.f.). Fiabilidad. Obtenido de https://calidadenelservicio.wordpress.com/2010/10/30/aspectos-importantes-del-servicio-la-fiabilidad/

POSSO RODELO, J., & BARRIOS BARRIOS, M. (septiembre de 2014). Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros Eco turisticos nativos. Obtenido de scholar.google.es

Quinaluisa , N. V., Ponce, V. A., Muñoz , S. C., Ortega, X. F., & Pérez , J. A. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. Cofin Habana, 12(1). Obtenido de

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018

Raffino, M. E. (22 de Noviembre de 2018). ¿Qué es el control en administración? Obtenido de https://concepto.de/control-en-administracion/

Rebolledo, Z. L. (2015). Procedimientos de control interno contable para departamento de cartera y cobranzas en distribuidora farmacéutica. Babahoyo, Ecuador. Obtenido de http://45.238.216.28/bitstream/123456789/1159/1/TUBCYA006-2015.pdf

Romero, B. D. (2018). Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro transporte terrestre en el distrito de Callería, año 2017. Pucallpa, Perú. Obtenido de http://repositorio.upp.edu.pe/bitstream/UPP/131/1/tesis_romero.pdf

Roque, J. A. (2016). Estrategias de gestión administrativa en mejora de la atención al cliente en la MYPE comercial San Martin – Chiclayo. Pimentel, Perú. Obtenido de http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2708/TESIS%20ARNOLD%20ROQUE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rosario, H. C. (2018). La gestión administrativa y su influencia en el desempeño laboral del personal de la empresa Redondos-Huacho 2016. Huacho, Perú. Obtenido de http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2545/ROSARIO%20GARCIA%20HEYDY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sánchez, S. (2010). Metodología: El Curso. Cedeprim- Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.

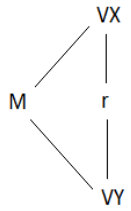
Sánchez, S. (2011). La cuarta vía 1ª Edición. Lima -Perú.: CEDEPRIM- Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Tello, J. A. (2017). Auditoría interna y gestión administrativa de la empresa Credivargas, Pucallpa - Perú 2016. Pucallpa, Perú. Obtenido de http://repositorio.upp.edu.pe/bitstream/UPP/89/1/Tesis%20julio%20Alberto%20Tello%20%20Carrasco.pdf

ANEXOS

Anexo 1. *Matriz de consistencia.*

Título: *El control interno y la gestión administrativa de clientes en la empresa PUERTO EL BAMBINO E.I.R.L. Manantay, periodo 2019.*

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Tipo y diseño	Técnicas e instrumento	Población y muestra
Problema General ¿En qué medida el control interno se relacionará con la gestión administrativa de los clientes en la empresa Puerto el Bambino E.I.R.L., Manantay, periodo 2019? **Problemas Específicos** **-** ¿En qué medida el control financiero se relacionará en la gestión administrativa de clientes en la Empresa Puerto el Bambino E.I.R.L.? **-** ¿En qué medida el control operativo se relacionará en la gestión administrativa de clientes en la Empresa Puerto el Bambino E.I.R.L.?	**Objetivo General** Determinar la relación entre el control interno y la gestión administrativa de clientes en la empresa Puerto el Bambino E.I.R.L., Manantay, periodo 2019. **Objetivos Específicos** – Establecer la relación que existe entre el control financiero en la gestión administrativa de clientes en la Empresa Puerto el Bambino E.I.R.L. – Establecer la relación que existe entre el control operativo en la gestión administrativa de clientes en la Empresa Puerto el Bambino E.I.R.L	**Hipótesis General** El control interno se relaciona significativamente en la gestión administrativa de clientes en la empresa Puerto el Bambino E.I.R.L., Manantay, periodo 2019. **Hipótesis Especificas** – Existe relación significativa entre el control financiero en la gestión administrativa de clientes en la empresa Puerto el Bambino E.I.R.L. – Existe relación significativa entre el control operativo en la gestión administrativa de clientes en la Empresa Puerto el Bambino E.I.R.L.	**Variable 1** Control interno **Dimensiones** - Control interno financiero. - Control interno operacional. **Variable 2** Gestión administrativa. **Dimensiones** - Planeación - Organización - Dirección - Control	**Tipo** Aplicada. **Diseño** No experimental, de tipo descriptivo correlacional. **Esquema**  Donde: M = Muestra Vx = Medición de la variable X (Control interno) Vy = Medición de la variable Y (Gestión administrativa) r = Correlación entre X e Y.	**Técnicas** La encuesta. **Instrumentos** 2 cuestionarios.	**Población** La población está constituida por 50 trabajadores de la empresa Puerto el Bambino E.I.R.L. hacen uso de este servicio durante la semana. **Muestra** La muestra será toda la poblacional, es decir una muestra poblacional por ser muy pequeña.

Anexo 2. *Instrumentos de recolección de datos.*

CUESTIONARIO 1 PARA MEDIR EL CONTROL INTERNO

Estimado(a) trabajador el cuestionario tiene por objetivo recopilar los datos sobre el proyecto de investigación *Relación del control interno y la gestión administrativa de clientes en la empresa Puerto el Bambino E.I.R.L. Manantay, periodo 2019*. Marca una sola vez con una "X" en los casilleros según criterio de acuerdo a la siguiente escala: Siempre (3), A veces (2) y Nunca (1)

N°	Ítems	Puntuación		
		1	2	3
Dimensión 1 control interno financiero.				
01	¿La empresa usa de un sistema de control?			
02	¿La empresa realiza el registro del número de tickets?			
03	¿La empresa tiene un control de entrada y salida de vehículos?			
04	¿La empresa realiza un análisis de resultados real?			
05	¿El control interno financiero se da de manera sistemática?			
06	¿El control interno financiero se da de manera constante y permanente?			
07	¿La empresa realiza el registro del número de tickets mediante algún sistema moderno?			
08	¿La empresa realiza un control de entrada y salida de vehículos utilizando alguna tecnología moderna?			
09	¿Los resultados de los controles financieros a diario en la empresa tienen balance real y muy minuciosos?			
10	¿Existe la predisposición total por parte de los trabajadores en el control interno financiero?			
Dimensión 2 control interno operacional.				
11	¿La empresa tiene un sistema de control operacional?			
12	¿La empresa usa un sistema de control operacional?			
13	¿La empresa realiza el cumplimiento de los objetivos programados?			
14	¿La empresa realiza el cumplimiento de las metas programadas?			
15	¿La empresa realiza de manera ordenada los reportes del grado de efectividad?			
16	¿La empresa realiza de manera ordenada los reportes del grado eficiencia?			
17	¿La empresa realiza de manera ordenada los reportes del grado de economía?			
18	¿Los resultados de los controles operacionales a diario en la empresa tienen balance real y muy minuciosos?			
19	¿El control interno operacional de la empresa es de manera sistemática?			
20	¿Existe la predisposición total por parte de los trabajadores en el control interno operacional?			

Muchas gracias por su participación…

CUESTIONARIO 2 PARA MEDIR LA GESTION ADMNISTRATIVA

Estimado(a) trabajador el cuestionario tiene por objetivo recopilar los datos sobre el proyecto de investigación *Relación del control interno y la gestión administrativa de clientes en la empresa Puerto el Bambino E.I.R.L. Manantay, periodo 2019*. Marca una sola vez con una "X" en los casilleros según criterio de acuerdo a la siguiente escala: Siempre (3), A veces (2) y Nunca (1)

N°	Ítems	Puntuación		
		1	2	3
Dimensión 1 planeación				
01	La empresa realiza una planeación adecuada y pertinente de la gestión administrativa.			
02	La empresa formulo y cumplió con los objetivos de la planeación de la gestión administrativa.			
03	La empresa dentro de su planeación tiene y hace la toma de decisiones en su gestión administrativa.			
04	Las estrategias que usa la empresa son las adecuadas en la gestión administrativa.			
05	La empresa formulo y cumplió con las metas de la planeación de la gestión administrativa.			
Dimensión 2 organización				
06	La empresa tiene una organización adecuada.			
07	La empresa tiene una estructura organizacional adecuada.			
08	Existe una organización en los niveles jerárquicos en la empresa.			
09	Existe una organización adecuada en los recursos Humanos.			
10	Existe una organización en la división de tareas en la empresa.			
Dimensión 3 dirección				
11	La empresa tiene una adecuada dirección en su gestión administrativa.			
12	Existe una adecuada orientación de las actividades por parte de los directivos de la empresa.			
13	Existe una supervisión empática y horizontal por parte de los directivos de la empresa.			
14	La delegación de funciones del personal de la empresa es dada de acorde a la especialidad y el dominio sin diferencias algunas por parte de los directivos.			
15	Los directivos motivan e influyen en las tareas asignadas para el buen desarrollo de una gestión administrativa eficiente.			
Dimensión 3 control				
16	El control de la gestión administrativa de la empresa es de manera sistemática.			
17	Existe una evaluación del desempeño de manera constante en el personal para una buena gestión administrativa.			
18	Las acciones correctivas se dan de manera continua y con mucho cuidado por parte de los directivos para una buena gestión administrativa.			
19	La medición de los objetivos de la empresa se da de manera constante.			
20	La verificación de las actividades tiene un control minucioso y permanente en la empresa.			

Muchas gracias por su participación…

Anexo 3. *Resoluciones varios.*

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Escuela de Posgrado

RESOLUCION N°140-2020-EPG-D-UNU

Pucallpa, 20 de enero del 2020

EL DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI.

Visto la solicitud con fecha de recepción 31 de Diciembre del 2019, presentado por la Sra. **GRIMANESA TAMINCHI PILCO,** quien solicita la designación de asesor del proyecto de tesis de la maestría titulada: **"RELACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE CLIENTES EN LA EMPRESA PUERTO EL BAMBINO E.I.R.L.MANANTAY.PERIODO 2019"**, alumna de la maestría en Gestión Empresarial con mención en Gestión de Proyectos de Inversión.

CONSIDERANDO:

Qué, el Art. 28° del Reglamento para Obtener el Grado de Maestro, establece que, el graduando elegirá a su asesor o asesores y coasesores , dentro de la línea de investigación, y lo presentara ante Director de Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali, mediante una carta de compromiso firmando por su asesor.

Qué, el Art. 31° del Reglamento para Obtener el Grado de Maestro, establece que, a solicitud del maestristas, el Director de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali, nombra con Resolución Directoral al asesor de la tesis o trabajo de investigación .

Que, mediante Resolución N°065-2020-EPG-D-UNU, de fecha 07 de enero del 2020, **se designó** Jurado Evaluador **del Proyecto de Tesis** Titulado **"RELACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE CLIENTES EN LA EMPRESA PUERTO EL BAMBINO E.I.R.L.MANANTAY.PERIODO 2019"**, presentado por la Sra. **GRIMANESA TAMINCHI PILCO,** conformada por los docentes: Dr. MIGUEL OSCAR LOPEZ Y OJEDA (Presidente) Mg. MOISES ROMERO TOVAR (Secretario) Mg. OLMEDO PIZANGO ISUIZA (Vocal)

Que, mediante solicitud de fecha 31 de diciembre del 2019, la Sra. **GRIMANESA TAMINCHI PILCO,** solicita la designación de asesor del proyecto de tesis de maestría Titulada **"RELACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE CLIENTES EN LA EMPRESA PUERTO EL BAMBINO E.I.R.L.MANANTAY.PERIODO 2019".**

Que estando conforme a las atribuciones del Señor Director que le confiere la Resolución 887-2017-UNU-CU-R. de fecha 7 de diciembre del 2017, el Reglamento de la Escuela de Posgrado, el Reglamento para Obtener el Grado de Magíster o Maestro, el Estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y la Ley N° 30220.

SE RESUELVE:

ART 1° **DESIGNAR,** al **Mg. JACKIE FRANK CHANG SALDAÑA,** como asesor del proyecto de tesis de maestría Titulada: **"RELACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE CLIENTES EN LA EMPRESA PUERTO EL BAMBINO E.I.R.L.MANANTAY.PERIODO 2019",** presentado por la Sra. **GRIMANESA TAMINCHI PILCO.**

ART 2° **DAR** a conocer la presente Resolución al interesado.

REGISTRESE COMUNIQUESE Y ARCHIVESE.

c.c. archivo

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
Vº Bº
Emilio Baldoceda Astete
DIRECTOR

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Escuela de Posgrado

RESOLUCION N°714-2020-EPG-D-UNU

Pucallpa, 09 de diciembre del 2020

EL DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Visto el Informe N°037-2020-P-CG-EPG-UNU, de fecha 17 de Noviembre del 2020, de la Comisión de Grados de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali, relacionado al Proyecto de Tesis presentado por la Sra. **GRIMANESA TAMINCHI PILCO,** De la maestría en Gestión Empresarial mención en Gestión de Proyectos de Inversión.

CONSIDERANDO.

Que el Art. 24° del Reglamento para Obtener el Grado de Maestro, establece que, El Director de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali, designará al Jurado Evaluador de cada Proyecto de Investigación, conformada por tres (03) miembros a propuesta de la Comisión de Grados de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali, por Resolución, confiriéndole la atribución de revisar y/o aprobar el Proyecto de Tesis o trabajo de investigación del participante en el programa de maestría respectivo.

Que, mediante solicitud de fecha 19 de diciembre del 2020, la Sra. **GRIMANESA TAMINCHI PILCO,** solicita informe de conformidad del proyecto de Tesis Titulada, **"RELACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE CLIENTES EN LA EMPRESA PUERTO EL BAMBINO E.I.R.L. MANANTAY, PERIODO 2019."**

Qué mediante Proveído Sn /2020-DEPG-UNU, de fecha 21 de Diciembre del 2020, el Director (e) de la Escuela de Posgrado de la UNU, remite al Presidente de la Comisión de Grados de la EPG-UNU, los ejemplares del Proyecto de Tesis Titulado **"RELACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE CLIENTES EN LA EMPRESA PUERTO EL BAMBINO E.I.R.L. MANANTAY, PERIODO 2019",** presentado por la Sra. **GRIMANESA TAMINCHI PILCO,** solicita informe de conformidad del proyecto de Tesis Titulada, **"RELACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE CLIENTES EN LA EMPRESA PUERTO EL BAMBINO E.I.R.L. MANANTAY, PERIODO 2019".**

Que, mediante Informe N°001-2020- UNU-EPG-DUEPGFCEAyC/MOLYO, de fecha de recepción 28 de enero del 2020, la Comisión de Grados de la Escuela de Posgrado, hace llegar a la Dirección de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali, la propuesta del Jurado Evaluador del Proyecto de Tesis Titulado **"RELACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE CLIENTES EN LA EMPRESA PUERTO EL BAMBINO E.I.R.L. MANANTAY, PERIODO 2019".** Presentado por la Sra. **GRIMANESA TAMINCHI PILCO,** conformada por los docentes: Dr. ENOC LÓPEZ NAVARRO (Presidente) Mg. MOISES ROMERO TOVAR (Secretario) Mg. OLMEDO PIZANGO ISUIZA (Vocal)

Que, mediante Informe N°037-2020-P-CG-EPG-UNU, de fecha 17 de Noviembre del 2020, la Comisión de Grados de la Escuela de Posgrado, hace llegar a la Dirección de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali, el informe sobre el cambio de los miembros del Jurado Evaluador el Dr. ENOC LÓPEZ NAVARRO, Mg. MOISES ROMERO TOVAR, Mg. OLMEDO PIZANGO ISUIZA .solicitud del tesista por motivo de la demora en la revisión, por lo que se designa al **Dr. WALTER ORTIZ MEZA ;Dr. MOISES AMANCIO CUEVA MUÑOZ; Dr. MANUEL HUGO VERDE HILARIO,** como los nuevos jurado evaluador del proyecto de Tesis Titulada **"RELACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE CLIENTES EN LA EMPRESA PUERTO EL BAMBINO E.I.R.L. MANANTAY, PERIODO 2019",** presentado por la Sra. **GRIMANESA TAMINCHI PILCO,** queda conformado por los docentes: Dr. WALTER ORTIZ MEZA (Presidente) Dr. MOISES AMANCIO CUEVA MUÑOZ (Secretario) y el Dr. MANUEL HUGO VERDE HILARIO (Vocal)

Que estando conforme a las atribuciones del Señor Director(e) que le confiere la Resolución 887-2017-UNU-CU-R- de fecha 07 de diciembre del 2017, el Reglamento de la Escuela de Posgrado, el Reglamento para Obtener el Grado de Magister o Maestro, el Estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y la Ley N° 30220.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Escuela de Posgrado

RESOLUCION N° 714-2020-EPG-D-UNU

SE RESUELVE:

ART 1° **DESIGNAR,** al nuevo Jurado Evaluador del Proyecto de Tesis Titulado **"RELACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE CLIENTES EN LA EMPRESA PUERTO EL BAMBINO E.I.R.L. MANANTAY, PERIODO 2019"**, presentado por la Sra. **GRIMANESA TAMINCHI PILCO,** queda conformado por los docentes:

Dr. WALTER ORTIZ MEZA	Presidente
Dr. MOISES AMANCIO CUEVA MUÑOZ	Secretario
Dr. MANUEL HUGO VERDE HILARIO	Vocal

ART 2° **OTORGAR,** un plazo máximo de veinte (20) días calendarios, a los docentes integrantes del Jurado Evaluador del Proyecto de Tesis, para la revisión y presentación del informe y utilizaran obligatoriamente el formato de evaluación de investigación (Anexo 6).

ART 3° **DAR** a conocer la presente Resolución a los miembros del jurado y al interesado.

REGISTRESE COMUNIQUESE Y ARCHIVESE.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO

Dr. Roly Baldoceda Astete
DIRECTOR

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
Escuela de Posgrado

RESOLUCION N°274-2021-EPG-D-UNU

Pucallpa, 28 de abril del 2021

EL DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI.

VISTO, la solicitud de la Sra. **GRIMANESA TAMINCHI PILCO**, quien solicita Aprobación de Proyecto de Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Empresarial mención en Gestión de Proyectos de Inversión.

Que el Art. 20° del Reglamento para Obtener el Grado de Académico de Maestro o Maestro en Ciencias , establece que, para obtener la Resolución de Aprobación del Proyecto de Tesis o trabajo de investigación, el maestrista debe presentar a la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali: Solicitud dirigida al Director de Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali, solicitando la aprobación de su proyecto de tesis o trabajo de investigación y la inscripción del mismo en el **"Libro de Proyectos de Tesis o trabajo de Investigación"** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali; El informe de conformidad del Jurado Evaluador y tres (3) ejemplares del mencionado Proyecto de Tesis de maestría evaluado.

Que el Art. 21° del Reglamento para Obtener el Grado de Maestro o Maestro en Ciencias, estipula que, verificado los requisitos, la Secretaría Académica de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali, **procederá a la inscripción del Título del Proyecto de Tesis o trabajo de investigación, una vez aprobada por Resolución** de la Dirección de la Escuela de Posgrado, en el registro correspondiente, notificando al interesado

Que, mediante solicitud, presentado por la Sra. **GRIMANESA TAMINCHI PILCO,** solicita aprobación del Proyecto de Tesis titulado: **"RELACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE CLIENTES EN LA EMPRESA PUERTO EL BAMBINO E.I.R.L. MANANTAY, PERIODO 2019"**, adjuntando los requisitos establecidos en el Art. 20 de Reglamento para Obtener el Grado Académico de Maestro o Maestro en Ciencias.

Que estando conforme a las atribuciones del Señor Director encargado que le confiere la Resolución 726-2020-UNU-CU-R- de fecha 15 de diciembre del 2020, el Reglamento de la Escuela de Posgrado, el Reglamento para Obtener el Grado de Maestro o Maestro en Ciencias, el Estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y la Ley N° 30220.

SE RESUELVE:

ART 1° **APROBAR** el Proyecto de Tesis de Maestría titulado: **"RELACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE CLIENTES EN LA EMPRESA PUERTO EL BAMBINO E.I.R.L. MANANTAY, PERIODO 2019"**, presentado por la Sra. **GRIMANESA TAMINCHI PILCO.**

ART 2° **INSCRIBIR** el título del Proyecto de Tesis de Maestría **"RELACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE CLIENTES EN LA EMPRESA PUERTO EL BAMBINO E.I.R.L. MANANTAY, PERIODO 2019"**, presentado por la Sra. **GRIMANESA TAMINCHI PILCO,** en el **"Libro de Proyectos de Tesis"** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali.

ART 3° **DAR** a conocer la presente Resolución al interesado.

REGISTRESE COMUNIQUESE Y ARCHIVESE.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
Posgrado
Dr. Hugo Aysanoa Callxto
DIRECTOR

c.c. archivo

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
Escuela de Posgrado

RESOLUCION N°879-2021-EPG-D-UNU

Pucallpa, 10 de noviembre del 2021

EL DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Visto el Informe N°058 - 2021-P-CG-EPG-UNU, de fecha de recepción 31 de agosto, la Comisión de Grados de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali, relacionado a la Tesis presentado por la Sra. **GRIMANESA TAMINCHI PILCO,** para optar el grado de maestro en Gestión de Proyectos de Inversión.

CONSIDERANDO:

Que, mediante solicitud con fecha de recepción 26 de agosto del 2021, la Ex alumna. la Sra. **GRIMANESA TAMINCHI PILCO,** solicita nombramiento de Jurado Examinador de la Tesis titulada: **"RELACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE CLIENTES EN LA EMPRESA PUERTO EL BAMBINO E.I.R.L. MANANTAY, PERIODO 2019."**

Que el Art. 37° del Reglamento para Obtener el Grado de Maestro o Maestro en Ciencias, establece que, El Director de Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali, en coordinación con la comisión de Grados, designará mediante Resolución Directoral al Jurado Examinador de Tesis o trabajo de investigación, integrado por tres (3) docentes con Grado Académico de Maestro o Maestro en Ciencias, del programa y mención del maestrista no necesariamente pueden ser docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali.

Que el Art 38° del Reglamento para Obtener el Grado Académico de Maestro o Maestro en Ciencias, establece que, el jurado examinador, estará conformado por, presidente, secretario y Vocal. Presidirá el docente de mayor grado o, igual, el más antiguo de sus integrantes, salvo que dicho jurado sea integrado por el director de la Escuela, en cuyo caso, será quien asuma la Presidencia.

Que la egresada la Sra. **GRIMANESA TAMINCHI PILCO,** ha cumplido con lo establecido en los Arts. 10°, 11°, 12°, 13°, 16°, 20°, 23° y 28°, del Reglamento para obtener el Grado de Maestro o Maestro en Ciencias, referido a su expedito para la sustentación pública, debiéndosele tender lo solicitado, designado al Jurado Examinador de Tesis.

Que estando conforme a las atribuciones del Señor Director (e) que le confiere la Resolución 726-2020-UNU-CU-R- de fecha 15 de diciembre del 2020, el Reglamento de la Escuela de Posgrado, el Reglamento para Obtener el Grado de Maestro o Maestro en Ciencias, el Estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y la Ley N° 30220.

SE RESUELVE:

ART. 1° **DESIGNAR,** el Jurado Examinador de la Tesis Titulada **"RELACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE CLIENTES EN LA EMPRESA PUERTO EL BAMBINO E.I.R.L. MANANTAY, PERIODO 2019"** Conformado por los docentes:

Dr. LINCOLN FRITZ CACHAY REYES	Presidente
Dr. JONEL RUIZ MANZANO MEJÍA	Secretario
Mg. OLMEDO PIZANGO ISUIZA	Vocal

ART. 2° **OTORGAR,** un plazo máximo de treinta (30) días hábiles, a los docentes integrantes del jurado Examinador de Tesis, para la revisión y presentación del informe correspondiente.

ART. 3° **DAR,** a conocer la presente Resolución al interesado.

REGISTRESE COMUNIQUESE Y ARCHIVESE.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
Posgrado
Dr. Hugo Aysanoa Calixto
DIRECTOR

Archivo

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
Escuela de Posgrado

RESOLUCION N°1091-2021-EPG-D-UNU

Pucallpa, 20 de diciembre del 2021

Visto el Informe del Jurado Examinador de la Tesis Titulada: **"RELACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE CLIENTES EN LA EMPRESA PUERTO EL BAMBINO E.I.R.L. MANANTAY, PERIODO 2019"**, de la ex alumna la Sra. **GRIMANESA TAMINCHI PILCO,** egresada de la Maestría en Gestión de Proyectos de Inversión.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución N°714-2019-EPG-D-UNU, de fecha 09 de diciembre del 2020, se designó el jurado evaluador del proyecto de Tesis Titulada **"RELACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE CLIENTES EN LA EMPRESA PUERTO EL BAMBINO E.I.R.L. MANANTAY, PERIODO 2019",** conformada por los docentes, Dr. WALTER ORTIZ MEZA (Presidente) Dr. MOISES AMANCIO CUEVA MUÑOZ (Secretario) y al Dr. MANUEL HUGO VERDE HILARIO (Vocal)

Que, mediante Resolución N°274 - 2021-EPG-D-UNU, de fecha 28 de abril del 2021, se aprueba el Proyecto de Tesis de Maestría Titulado, **"RELACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE CLIENTES EN LA EMPRESA PUERTO EL BAMBINO E.I.R.L. MANANTAY, PERIODO 2019",** Presentado por la Sra. **GRIMANESA TAMINCHI PILCO,** asimismo se Inscribe el Título del Proyecto de Tesis titulado **"RELACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE CLIENTES EN LA EMPRESA PUERTO EL BAMBINO E.I.R.L. MANANTAY, PERIODO 2019".** Presentado por la Sra. **GRIMANESA TAMINCHI PILCO,** en el **"Libro de Proyectos de Tesis"** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali.

Que, mediante Resolución N°879-2021-EPG-D-UNU, de fecha 10 de noviembre del 2021, se designa a los Jurados examinador de la Tesis Titulada **"RELACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE CLIENTES EN LA EMPRESA PUERTO EL BAMBINO E.I.R.L. MANANTAY, PERIODO 2019",** presentado por el la Sra. **GRIMANESA TAMINCHI PILCO,** conformada por los docentes, Dr. LINCOLN FRITZ CACHAY REYES (Presidente) Mg. JONEL RUIZ MANZANO MEJIA (Secretario) y el Mg. OLMEDO PIZANGO ISUIZA (Vocal).

Qué, mediante Informe presentado por el Jurado Examinador del Borrador de la Tesis **"RELACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE CLIENTES EN LA EMPRESA PUERTO EL BAMBINO E.I.R.L. MANANTAY, PERIODO 2019",** dan a conocer a la Dirección de la Escuela de Posgrado de la UNU, la conformidad del mismo, quedando expedito para su sustentación pública.

Que estando conforme a las atribuciones del Señor Director(e) encargado que le confiere la Resolución 726-2020-UNU-CU-R- de fecha 15 de diciembre del 2020, el Reglamento de la Escuela de Posgrado, el Reglamento para Obtener el Grado de Maestro o Maestro en Ciencias, el Estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y la Ley N° 30220.

SE RESUELVE:

Art. 1° **DECLARAR,** Expedito para la Sustentación Pública de la Tesis titulada: **"RELACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE CLIENTES EN LA EMPRESA PUERTO EL BAMBINO E.I.R.L. MANANTAY, PERIODO 2019",** presentado por la Sra. **GRIMANESA TAMINCHI PILCO,** requisito fundamental para Optar el Grado Académico de Maestro en Gestión de Proyectos de Inversión.

Art. 2° **DAR** a conocer la presente Resolución al interesado.

REGISTRESE COMUNIQUESE Y ARCHIVESE.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
Posgrado
Dr. Hugo Aviamba Callato
DIRECTOR

Archivo.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Escuela de Posgrado

Constancia

EL QUE SUSCRIBE, DIRECTOR (e) DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI.

HACE CONSTAR QUE:

Doña: **GRIMANESA TAMINCHI PILCO , con código de matrícula N° 0MO2190418,** alumna de Maestría en **GESTION EMPRESARIAL - MENCION: GESTIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN, No adeuda** a la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para los fines que estime conveniente.

Pucallpa, 08 de febrero del 2022.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
Posgrado
Dr. Hugo Aysanoa Calixto
DIRECTOR

Carretera F. Basadre Km. 6.200. Teléf. (061) 579962 - Pucallpa
Jr. Antonio Miro Quezada N° 327 Of. 302. Telefax: 01-426-0244 - Cercado de Lima
Web: www.unu.edu.pe/posgrado
posgrado@unu.edu.pe - mesadepartes_epg@unu.edu.pe

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Escuela de Posgrado

Constancia de Egresado

EL QUE SUSCRIBE, DIRECTOR (e) DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI.

HACE CONSTAR:

Que, **GRIMANESA TAMINCHI PILCO , con código de matrícula N° 0MO2190418,** ha concluido satisfactoriamente sus estudios de **MAESTRIA** en **GESTION EMPRESARIAL - MENCION:, GESTIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN** en la Escuela de Posgrado, egresó el 10 de diciembre del 2021.

Se expide la presente a solicitud de la interesada para los fines que considere conveniente.

Pucallpa, 08 de febrero del 2022.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
Posgrado
Dr. Hugo Aylarico Calixto
DIRECTOR

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Escuela de Posgrado

Constancia de Matrícula

EL QUE SUSCRIBE, DIRECTOR (e) DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI.

HACE CONSTAR QUE:

Doña, **GRIMANESA TAMINCHI PILCO , con código de matrícula N° 0MO2190418,** se ha matriculado el 01 de julio del 2019 en la **MAESTRIA GESTION EMPRESARIAL - MENCION: GESTIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN**, en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali.

Se expide la presente a solicitud de la interesada para los fines que estime conveniente.

Pucallpa, 08 de febrero del 2022.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
Posgrado
Dr. Hugo Antonio Collazos
DIRECTOR

Carretera F. Basadre Km. 6.200. Teléf. (061) 579962 - Pucallpa
Jr. Antonio Miro Quezada N° 327 Of. 302. Telefax: 01-426-0244 - Cercado de Lima
Web: www.unu.edu.pe/posgrado
posgrado@unu.edu.pe - mesadepartes_epg@unu.edu.pe









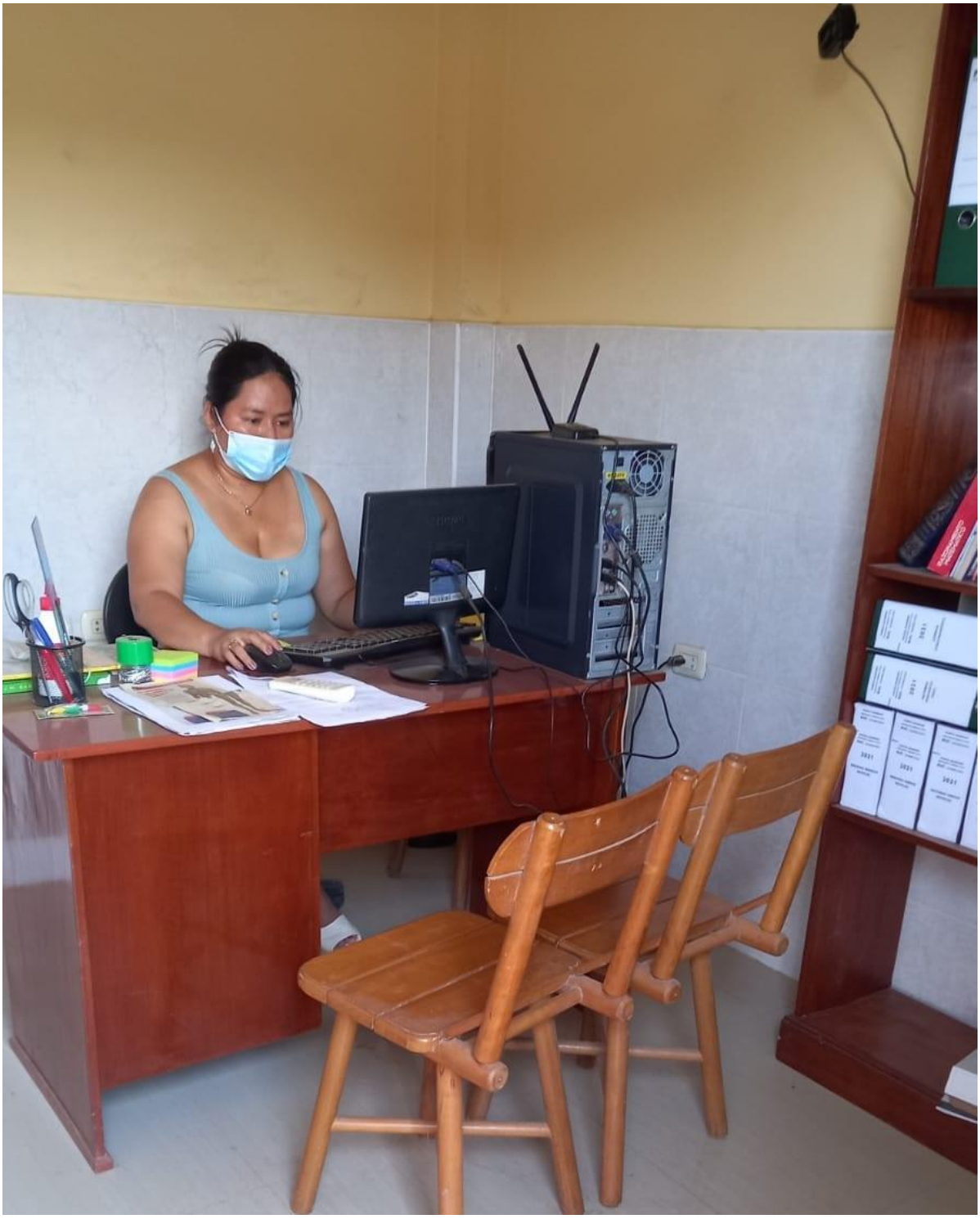


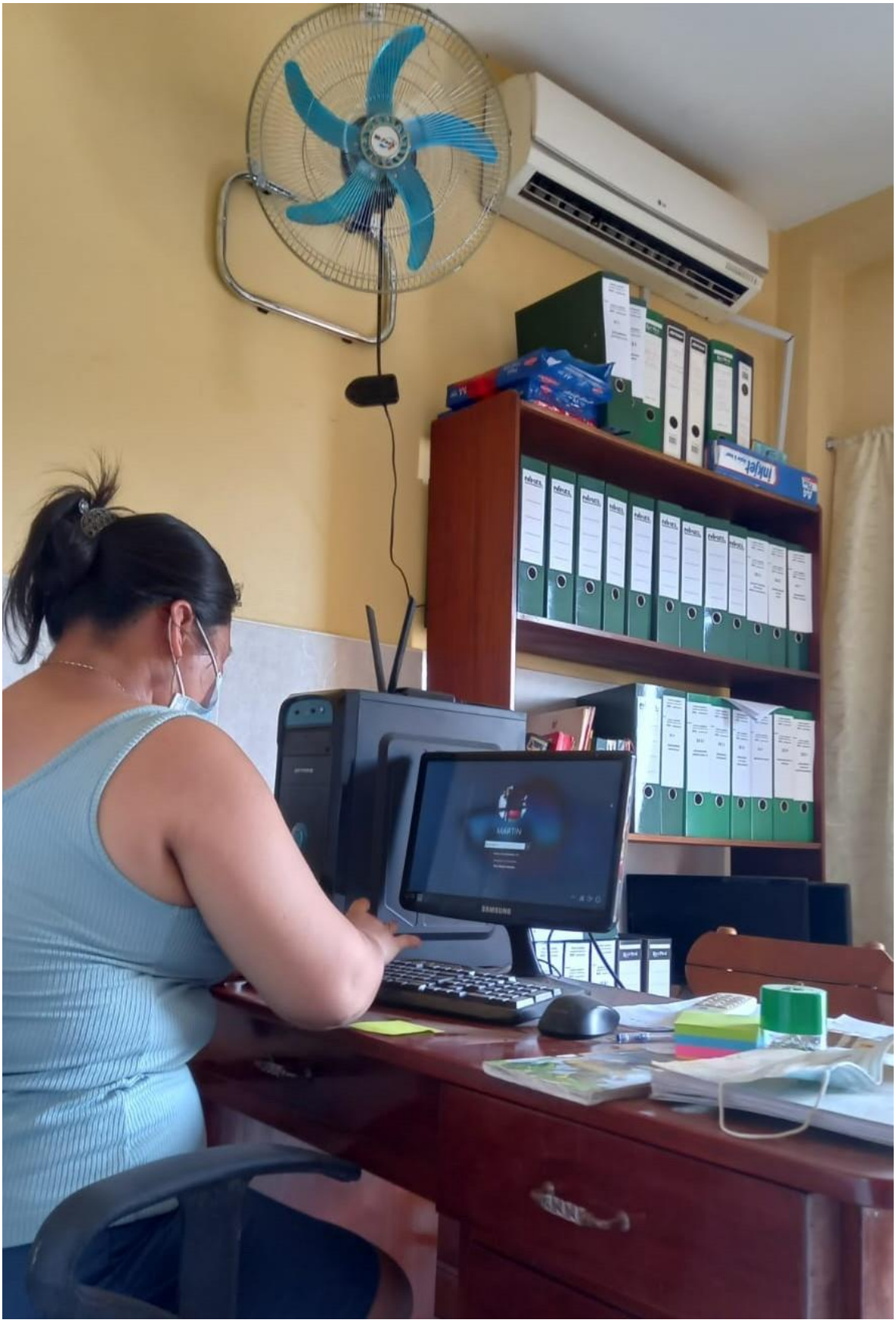





DEERE
624






MARTIN
SAMSUNG


CHICA


Deudores:
Estanislao, Reyes,
Pool, Yuri,