

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS:

SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA COMPAÑÍA NOR ANDINA DE TELECOMUNICACIONES S.A., 2023

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: AUDITORÍA

Presentado por:

VANEZA LIZBETH BANDA ZELADA

Asesor:

Dr. JUAN JOSÉ JULIO VERA ABANTO

Cajamarca, Perú

2024

CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

1. Investigador: **Vaneza Uzbeth Banda Zelada**
DNI: 44406825
Escuela Profesional/Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas. Programa de Maestría en Ciencias: Mención Auditoría.
2. Asesor: **Dr. Juan José Julio Vera Abanto**
3. Grado académico o título profesional
 Bachiller Título profesional Segunda especialidad
 Maestro Doctor
4. Tipo de Investigación:
 Tesis Trabajo de investigación Trabajo de suficiencia profesional
 Trabajo académico
5. Título de Tesis:
Sistema de Control Interno y Gestión Administrativa en la Compañía Nor Andina de Telecomunicaciones S.A., 2023.
6. Fecha de evaluación: **27/09/2024**
7. Software antiplagio: TURNITIN URKUND (OURIGINAL) (*)
8. Porcentaje de Informe de Similitud: **11%**.
9. Código Documento: **3117:385836157**
10. Resultado de la Evaluación de Similitud:
 APROBADO PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES O DESAPROBADO

Fecha Emisión: **28/09/2024**

<i>Firma y/o Sello Emisor Constancia</i>
 Dr. Juan J. Julio Vera Abanto DOCENTE PRINCIPAL F-CECA-UNC DNI:26719154

* En caso se realizó la evaluación hasta setiembre de 2023

COPYRIGHT © 2024 by
VANEZA LIZBETH BANDA ZELADA
Todos los derechos reservados



Universidad Nacional de Cajamarca
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 090-2018-SUNEDU/CD

Escuela de Posgrado
CAJAMARCA - PERU



PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 7:30 horas del día 19 de setiembre de dos mil veinticuatro, reunidos en el Auditorio de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por *el Dr. JUAN ESTENIO MORILLO ARAUJO, el Dr. JULIO NORBERTO SÁNCHEZ DE LA PUENTE, el M.Cs. DANIEL SECLÉN CONTRERAS* y en calidad de Asesor *el Dr. JUAN JOSÉ JULIO VERA ABANTO*. Actuando de conformidad con el Reglamento Interno de la Escuela de Posgrado y la Directiva para la Sustentación de Proyectos de Tesis, Seminarios de Tesis, Sustentación de Tesis y Actualización de Marco Teórico de los Programas de Maestría y Doctorado, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: **"SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA COMPAÑÍA NOR ANDINA DE TELECOMUNICACIONES S.A., 2023"**; presentada por la **Bachiller en Contabilidad VANEZA LIZBETH BANDA ZELADA**.

Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó APROBADA con la calificación de DIECISIETE (17) EXCELENTE la mencionada Tesis; en tal virtud, la **Bachiller en Contabilidad VANEZA LIZBETH BANDA ZELADA** está apta para recibir en ceremonia especial el Diploma que la acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, con Mención en **AUDITORÍA**.

Siendo las 10:40 horas del mismo día, se dio por concluido el acto.


.....
Dr. Juan José Julio Vera Abanto
Asesor


.....
Dr. Juan Estenio Morillo Araujo
Jurado Evaluador


.....
Dr. Julio Norberto Sánchez De La Puente
Jurado Evaluador


.....
M.Cs Daniel Seclén Contreras
Jurado Evaluador

A

A Dios por la vida y salud.

A mi mamá que representa el pilar de mi vida siempre brindándome su apoyo y amor, ejemplo de superación y motivación ante los retos de la vida.

A mis hijos André y Ariana que son la razón de mi vida y gran motivo de superación en recompensa a todos los momentos que no podemos compartir juntos.

AGRADECIMIENTO

A nuestro padre celestial por el don de la vida, por su amor infinito y por haber sido mi soporte en el transcurrir de mis años de estudios, y permitirme la culminación de este logro académico profesional.

A los docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, por haberme brindado todos sus conocimientos en las diversas áreas de la mención en Auditoría.

A mi familia, esposo e hijos por ser el apoyo incondicional en mi vida, quienes, con su amor y respaldo, me ayudan a alcanzar mis objetivos.

A mi asesor, Dr. Julio Vera Abanto, quiero expresar mi más profundo y sincero agradecimiento. Su apoyo, paciencia y enseñanza fueron fundamentales para el desarrollo de esta tesis.

Todos nuestros sueños pueden hacerse realidad, si tenemos el coraje de perseguirlos
Walt Disney

ÍNDICE GENERAL

A.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
EPÍGRAFE.....	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
CAPÍTULO I.....	1
INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Planteamiento del Problema.....	1
1.1.1 Contextualización.....	1
1.1.2 Descripción del problema.....	3
1.1.3 Formulación del problema.....	5
1.2 Justificación e importancia de la investigación.....	5
1.2.1 Justificación científica.....	5
1.2.2 Justificación técnica – práctica.....	6
1.2.3 Justificación institucional y personal.....	6
1.3 Delimitación de la investigación.....	6
1.3.1 Conceptual.....	6
1.3.2 Temporal.....	6
1.3.3 Espacial.....	7
1.4 Objetivos de la investigación.....	7
1.4.1 Objetivo general.....	7
1.4.2 Objetivos específicos.....	7
CAPÍTULO II.....	8
MARCO TEÓRICO.....	8
2.1 Marco legal.....	8
2.2 Antecedentes de la investigación.....	9
2.2.1 Antecedentes Internacionales.....	9

2.2.2 Antecedentes Nacionales	11
2.2.3 Antecedentes Locales	13
2.3 Marco Doctrinal.....	15
2.3.1 Control interno	15
2.3.1 Gestión Administrativa.....	16
2.4 Marco conceptual.....	16
2.4.1 Sistema de Control Interno	16
2.4.2 Gestión Administrativa.....	25
2.5 Definición de términos básicos	30
CAPÍTULO III.....	32
PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES	32
3.1 Hipótesis.....	32
3.1.1 Hipótesis general.	32
3.1.2 Hipótesis específicas.	32
3.2 Variables	32
3.3 Operacionalización de los componentes de las hipótesis	32
CAPÍTULO IV	34
MARCO METODOLÓGICO	34
4.1 Ubicación geográfica.	34
4.2 Diseño de la Investigación	35
4.2.1 No experimental de corte transversal.	35
4.2.2 Nivel: Correlacional	35
4.2.3 Enfoque: Cuantitativo.....	35
4.3 Métodos de investigación.....	36
4.3.1 Método hipotético- deductivo	36
4.3.2 Método Analítico – sintético.....	36
4.4 Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación.....	37
4.4.1 Población	37
4.4.2 Muestra	37
4.4.3 Unidad de análisis	37
4.4.4 Unidad de Observación	37

4.5 Técnicas e instrumentos de recopilación de información.	37
4.6 Técnicas para el procesamiento y análisis de la información	38
4.7 Equipos, materiales, insumos	38
4.8 Matriz de consistencia metodológica.....	38
CAPÍTULO V.....	41
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	41
5.1 Presentación de Resultados	41
5.1.1 Sistema de control interno	41
5.1.2 Gestión Administrativa.....	51
5.2 Análisis, interpretación y discusión de resultados.....	58
5.2.1 Análisis, interpretación de resultados.....	58
5.2.2 Discusión de resultados	66
5.3 Contrastación de hipótesis.....	68
CONCLUSIONES	73
RECOMENDACIONES	75
REFERENCIAS.....	76
ANEXOS.....	87

ÌNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Relación entre Ejes, Componentes y Principios del Sistema de Control Interno ..	24
Tabla 2 Operacionalización de los Componentes de las Hipótesis.....	33
Tabla 3 Colaboradores	37
Tabla 4 Matriz de Consistencia Metodológica	39
Tabla 5 Tabla cruzada: sistema de control interno y gestión administrativa (agrupadas) ..	62
Tabla 6 Correlaciones: Sistema control interno y gestión administrativa (agrupadas).....	63
Tabla 7 Correlaciones: Cultura organizacional y gestión administrativa (agrupadas)	63
Tabla 8 Correlaciones: Gestión de riesgos y gestión administrativa (agrupadas)	64
Tabla 9 Correlaciones: Supervisión y gestión administrativa (agrupadas)	65
Tabla 10 Correlaciones: Sistema de Control Interno y gestión administrativa (agrupadas)	69
Tabla 11 Correlaciones: Cultura organizacional y gestión administrativa (agrupadas)	70
Tabla 12 Correlaciones: Gestión de riesgos y gestión administrativa (agrupadas)	71
Tabla 13 Correlaciones: Supervisión y gestión administrativa (agrupadas)	71

ÌNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Componentes del Sistema de Control Interno.....	19
Figura 2 Ubicación geográfica de la provincia de Cajamarca	34
Figura 3 Ambiente de Control.....	41
Figura 4 Información y Comunicación.....	43
Figura 5 Evaluación de Riesgos	45
Figura 6 Actividades de Control	47
Figura 7 Supervisión.....	49
Figura 8 Planeación Presupuestal.....	51
Figura 9 Tesorería	52
Figura 10 Contabilidad	53
Figura 11 Plan de Marketing.....	54
Figura 12 Ventas	55
Figura 13 Capacitación y Desarrollo.....	56
Figura 14 Relaciones Laborales	57
Figura 15 Percepción del sistema de control interno.....	58
Figura 16 Percepción de las dimensiones del sistema de control interno	59
Figura 17 Percepción de la gestión administrativa.....	60
Figura 18 Percepción de la gestión administrativa por áreas.....	61

RESUMEN

La investigación tuvo por objetivo general determinar la relación del Sistema de Control Interno con la Gestión Administrativa en la Compañía Nor Andina de Telecomunicaciones S.A., 2023, se desarrolló en un nivel correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal, de enfoque cuantitativo, con un método hipotético- deductivo y analítico- sintético, la muestra es no probabilística por conveniencia del autor y estuvo conformada por 15 colaboradores, a quienes se le aplicó un cuestionario en escala de Likert. Los resultados evidencian que los trabajadores en la Compañía Nor Andina de Telecomunicaciones S.A. tienen una percepción del sistema de control interno mayoritariamente favorable, 40.0% lo consideran fuerte y 46.7% moderado; asimismo, la gestión administrativa también es percibida como favorable, 53.3% lo consideran buena y 33.3% regular. Según los resultados inferenciales se concluye que existe una correlación directa con una asociación alta, entre el sistema de control interno y la gestión administrativa como lo evidencia el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.882.

Palabras clave. Sistema de control interno, cultura organizacional, gestión de riesgos, supervisión, gestión administrativa

ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the relationship of the Internal Control System with the Administrative Management in the Compañía Nor Andina de Telecomunicaciones S.A., 2023, it was developed at a correlational level, with a non-experimental cross-sectional design, with a quantitative approach, with a hypothetical-deductive and analytical-synthetic method, the sample is non-probabilistic for the convenience of the author and was made up of 15 collaborators, to whom a questionnaire on a Likert scale was applied. The results show that workers at Compañía Nor Andina de Telecomunicaciones S.A. They have a mostly favorable perception of the internal control system, 40.0% consider it strong and 46.7% moderate; Likewise, administrative management is also perceived as favorable, 53.3% consider it good and 33.3% consider it regular. According to the inferential results, it is concluded that there is a direct correlation with a high association between the internal control system and administrative management as evidenced by the Rho de Spearman correlation coefficient of 0.882.

Keywords. Internal control system, organizational culture, risk management, supervision, administrative management

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del Problema

1.1.1 Contextualización

A nivel internacional, los escándalos financieros que se produjeron a inicios del siglo XXI (Enron, Worldcom, Arthur Andersen, TYCO, Parmalat, etc.) pusieron en evidencia la ausencia y superficialidad de los Controles internos; ante ello se han presentado diversos modelos de implementación de Control Interno (COSO, COCO, Turnbull) que tienen como base común establecer que, el Control Interno debe asegurar la eficiencia y efectividad de los procesos, la fiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes, regulaciones y normas internas (Blanco, 2008).

En América latina, el Marco Integrado de Control Interno de la Cámara de diputados de la Auditoría Superior de la Federación (2014) de México establece que un Sistema de Control Interno efectivo, representa una herramienta fundamental que aporta elementos que promueven el logro de los objetivos institucionales; minimizan los riesgos; reducen los actos de corrupción y fraudes; integran las tecnologías de información a procesos institucionales; respaldan la integridad y el comportamiento ético de los servidores públicos, y consolidan los procesos de rendición de cuentas y de transparencia. Por otro lado, la buena Gestión Administrativa permite utilizar de manera óptima los recursos que posee una entidad todo esto con el fin de alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados.

En el Perú, con la Ley N° 28716 - Ley de Control Interno de las Entidades del Estado obliga a las instituciones públicas y empresas del estado a implementar y mantener sus controles internos en todas sus operaciones institucionales, esta Ley refiere que sus

componentes están constituidos por: ambiente de control, la evaluación de riesgos, actividades de control gerencial, las actividades de prevención y monitoreo, los sistemas de información y comunicación, seguimiento de resultados y los compromisos de mejoramiento. La (Resolución de Contraloría General N° 320-2006-CG, 2006) que aprueba las normas de control interno, estas constituyen lineamientos, criterios, métodos y disposiciones para la aplicación y regulación del control interno en las principales áreas de la actividad administrativa u operativa de las entidades; esta normativa recoge el modelo COSO la que se organiza en cinco componentes: Ambiente de control, Evaluación de riesgos, Actividades de control gerencial, Información y comunicación; y Supervisión, que agrupa a las actividades de prevención y monitoreo, seguimiento de resultados y compromisos de mejoramiento. Al respecto el marco más reciente emitida por la Contraloría General de la República (2019) es la Directiva N° 006-2019-CG/INTEG “Implementación del Sistema de Control Interno de las entidades del Estado” aprobada con Resolución de Contraloría N° 146-2019-CG cuya finalidad es que las entidades del estado implementen el Sistema de Control Interno como una herramienta de gestión permanente, que contribuya al cumplimiento de los objetivos institucionales y promueva una gestión eficaz, eficiente, ética y transparente la misma que adecúa e incorpora el Sistema de Control Interno a la nueva versión actualizada del COSO del año 2013 y lo presentan en 3 ejes que abarca los 5 componentes y 17 principios de éste. Por consiguiente, un Sistema de Control Interno contribuye fuertemente a obtener una Gestión Administrativa óptima, toda vez que genera muchos beneficios a la administración de la organización, en todos los niveles de la entidad, así como, en todos los procesos, sub procesos y actividades (Contraloría General de la República, 2014); por otra parte, la falta de control interno, conlleva a que la entidad sea vulnerable a eventos que podrían afectarla.

En Cajamarca, a partir de la publicación de la Directiva N° 006-2019-CG/INTEG "Implementación del Sistema de Control Interno de las entidades del Estado", las empresas estatales han empezado a enfocarse en la implementación del Sistema de Control Interno. Este sistema proporciona una estructura sólida que mejora la gestión administrativa en todos los niveles organizacionales, la misma que promueve una gestión más efectiva, ética y responsable, proporciona los fundamentos necesarios para que la empresa logre sus objetivos estratégicos de manera eficiente y sostenible, asegurando su viabilidad a largo plazo.

1.1.2 Descripción del problema.

La Compañía Nor Andina de Telecomunicaciones S.A., está constituida como empresa del estado cuyo único accionista es la Municipalidad Provincial de Cajamarca; tiene autonomía económica, financiera y administrativa; presta el servicio de telecomunicaciones en la ciudad de Cajamarca por más de 33 años. La empresa implementó el Sistema de Control Interno siguiendo los lineamientos de la Directiva N° 006-2019-CG/INTEG. En un diagnóstico a esta se ha evidenciado problemas significativos en las áreas siguientes:

En el Área de finanzas, en la Planeación presupuestal, para la programación presupuestaria no considera el Plan Operativo Institucional (POI); en Tesorería los informes financieros no son oportunos para la toma de decisiones; y en Contabilidad se carece de controles sólidos para prevenir errores en el registro de información en el sistema contable.

En el área de Mercadotecnia, respecto al Plan de Marketing existe ausencia de control en la ejecución y cumplimiento del mismo. En Ventas, una sola persona realiza actividades de venta de publicidad, facturación, cobro y depósito en la cuenta bancaria de la empresa, no existiendo segregación de estas funciones, además de una falta de control; estas situaciones han conllevado que en esta área se hayan identificado apropiación ilícita del

dinero cobrado en dos oportunidades afectando la imagen, liquidez y la capacidad para cumplir con sus obligaciones financieras a la empresa, además generando gastos adicionales para la demanda impuesta a estas responsables.

En el área de Recursos Humanos, en capacitación y desarrollo, al personal no se le brinda una capacitación, formación y orientación constante sobre las restricciones en la emisión de películas que tienen derecho de autor, así también se han instalado equipos de telecomunicaciones que no fueron homologados antes de su uso por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, hechos que han conllevado a sanciones de multa tanto de INDECOPI como del Ministerio de Transportes y comunicaciones como ente supervisor en las empresas de telecomunicaciones respectivamente.

Las situaciones que están causando esta problemática se debe al desconocimiento de las normas vigentes; carencia de manuales, reglamentos, procedimientos y políticas en algunas áreas; falta de controles y segregación de funciones; el personal viene demostrando escasa capacitación y ejecución de las reglas y normas de control.

Los efectos de esta problemática en caso de no ser solucionada serían las siguientes: no se lograrían los objetivos institucionales, habría una baja o nula rentabilidad y falta de liquidez, se tomarían decisiones incorrectas, el personal tendría baja productividad, la calidad de servicio sería deficiente, se recibirían sanciones de los entes supervisores, se perdería la imagen institucional, se producirían errores y fraudes, además se incurriría en incumplimiento de la normativa afectando en general la Gestión Administrativa en la empresa.

Por ello la presente investigación tiene como finalidad principal determinar la relación del Sistema de Control Interno con la Gestión Administrativa en la empresa Compañía Nor Andina de Telecomunicaciones S.A.

1.1.3 Formulación del problema.

Pregunta general.

¿Cuál es la relación del Sistema de Control Interno y la Gestión Administrativa en la Compañía Nor Andina de Telecomunicaciones S.A., 2023?

Preguntas auxiliares

a. ¿Cuál es la relación de la Cultura Organizacional y la Gestión Administrativa en la Compañía Nor Andina de Telecomunicaciones S.A.?

b. ¿Cuál es la relación de la gestión de riesgos y la Gestión Administrativa en la Compañía Nor Andina de Telecomunicaciones S.A.?

c. ¿Cuál es la relación de las actividades de Supervisión y la Gestión Administrativa en la Compañía Nor Andina de Telecomunicaciones S.A.?

1.2 Justificación e importancia de la investigación

1.2.1 Justificación científica.

La investigación en la variable Sistema de Control Interno tiene como base teórica el modelo COSO (2013) así como la Directiva N° 006 -2019-CG/INTEG aprobada con Resolución de Contraloría N° 146-2019-CG emitida el 17 de mayo de 2019. En la variable Gestión Administrativa partiendo de las teorías que han surgido en la administración creo conveniente basar este trabajo en la Teoría Clásica, motivo que la Gestión Administrativa es un conjunto de acciones realizadas por el gerente cuyo objetivo es cumplir de manera eficiente las metas propuestas por toda organización, a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo de: Planificación, Organización, Dirección y Control. En este sentido esta investigación contribuirá al conocimiento existente del Sistema de Control Interno y Gestión Administrativa a fin de facilitar información para futuras investigaciones.

1.2.2 Justificación técnica – práctica.

Esta investigación consiste en determinar la relación que existe entre el Sistema de Control Interno implementado y la Gestión Administrativa en la Compañía Nor Andina de Telecomunicaciones y para ello se estableció una metodología para el logro de este objetivo; los resultados permitirán proponer mejoras en la empresa y prevenir los efectos del problema.

1.2.3 Justificación institucional y personal.

Justificación institucional. Esta investigación permitirá a la empresa Compañía Nor Andina de Telecomunicaciones S.A mejorar el Sistema de Control Interno debido a que este es una herramienta estratégica para una correcta Gestión Administrativa para que la empresa alcance sus objetivos institucionales.

Justificación Personal. El desarrollo de esta investigación permitirá reforzar mis conocimientos en Sistema de Control Interno y Gestión Administrativa; así mismo a través de la sustentación de la tesis me permitirá obtener el grado académico de Maestro en Ciencias en la mención de Auditoría, en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca.

1.3 Delimitación de la investigación

1.3.1 Conceptual

Esta investigación radicó en determinar la relación que existe entre Sistema de Control Interno y Gestión Administrativa en la Compañía Nor Andina de Telecomunicaciones S.A.

1.3.2 Temporal

El estudio abarcó un período de 12 meses, desde enero hasta diciembre de 2023.

1.3.3 Espacial

El espacio en el cual se desarrolló esta investigación fue en la empresa Compañía Nor Andina de Telecomunicaciones S.A., ubicada en la Av. Los Incas S/N – Complejo Qhapac Ñan, en la región, provincia y distrito de Cajamarca de la República del Perú.

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general.

Determinar la relación del Sistema de Control Interno con la Gestión Administrativa en la Compañía Nor Andina de Telecomunicaciones S.A., 2023

1.4.2 Objetivos específicos.

a. Determinar la relación de la Cultura Organizacional con la Gestión Administrativa en la empresa Compañía Nor Andina de Telecomunicaciones S.A.

b. Determinar la relación de la Gestión de Riesgos con la Gestión Administrativa en la Empresa Compañía Nor Andina de Telecomunicaciones S.A.

c. Determinar la relación de las Actividades de Supervisión con la Gestión Administrativa en la Empresa Compañía Nor Andina de Telecomunicaciones S.A.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Marco legal

Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, año 2002 y modificatorias; cuyo objeto de la ley es “propender al apropiado, oportuno y efectivo ejercicio del control gubernamental, para prevenir y verificar, mediante la aplicación de principios, sistemas y procedimientos técnicos, la correcta, eficiente y transparente utilización y gestión de los recursos y bienes del Estado, el desarrollo honesto y probo de las funciones y actos de las autoridades, funcionarios y servidores públicos, así como el cumplimiento de metas y resultados obtenidos por las instituciones sujetas a control, con la finalidad de contribuir y orientar el mejoramiento de sus actividades y servicios en beneficio de la Nación”.

Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado, año 2006 y modificatorias; cuyo objeto de la ley es “establecer las normas para regular la elaboración, aprobación, implantación, funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación de control interno en las Entidades del Estado, con el propósito de cautelar y fortalecer los sistemas administrativos y operativos con acciones y actividades de control previo, simultáneo y posterior, contra los actos y prácticas indebidas o de corrupción, proponiendo al debido y transparente logro de los fines, objetivos y metas institucionales”.

Normas de Control Interno aprobada con Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG, año 2006, y modificatorias; el objetivo de estas normas es “propiciar al fortalecimiento de los sistemas de control interno y mejorar la gestión pública, en relación a la protección del patrimonio público y al logro de los objetivos y metas institucionales”.

Directiva N° 006 -2019-CG/INTEG “implementación del sistema de control interno en las entidades del estado” aprobada con Resolución de Contraloría N° 146-2019-CG, año 2019 y modificatorias; tiene como objetivo “Regular el procedimiento para implementar el Sistema de Control Interno en las entidades del Estado, estableciendo plazos y funciones; así mismo establecer disposiciones para el seguimiento y evaluación de la implementación del Sistema de Control Interno”.

2.2 Antecedentes de la investigación

2.2.1 Antecedentes Internacionales

Rubio (2017) en su tesis Control Interno en la Gestión Administrativa de la Vicepresidencia de la República del Ecuador 2017, para optar el grado de Magister en Gestión pública en la Universidad Central del Ecuador, tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el Control Interno y la Gestión Administrativa en la Vicepresidencia de la República del Ecuador. La metodología empleada fue de tipo básica, nivel correlacional y enfoque cuantitativo desarrollándose un proceso de diseño no experimental, transaccional, correlacional. Se trabajó con una muestra de 72 colaboradores de la vicepresidencia de la República del Ecuador. Para la obtención de información la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento empleado el cuestionario. Como resultado se obtuvo un Spearman Rho = 0,669 el cual determinó que existe relación positiva moderada entre control interno y la Gestión Administrativa en la Vicepresidencia de la República del Ecuador por lo que se confirma con los valores porcentuales descriptivos de la variable de Control Interno que nos indicó la encuesta realizada a los servidores públicos, el 57% (41 encuestados) perciben un nivel moderado, mientras que para la variable Gestión Administrativa un 53% (38 encuestados) perciben un nivel moderado, esto nos da a entender que las actividades que se

realizan en la institución, lleva un control aplicando algunas de las prácticas de las Normas de Control Interno.

Mendoza et al. (2018) desarrollaron el artículo de investigación "El control interno y su influencia en la Gestión Administrativa del sector público". El tipo de estudio fue inductivo – deductivo. Tuvo una población y muestra de cinco entidades del Estado Ecuatoriano. La técnica empleada fue el análisis documental y el instrumento aplicado fue la guía de análisis documental. Llegó a concluir que el Sistema de Control Interno de las instituciones del estado debe ser comprendido dentro del contexto de sus cualidades, teniendo en consideración lograr los fines y la eficiencia en el uso de recursos públicos, siguiendo el proceso de planificación, ejecución, control y seguimiento de las acciones; y que para ello debe cumplir con la normativa que les corresponda. Asimismo, refirió que, al controlar el desempeño de la ejecución de recursos del estado, la Gestión Administrativa va a poder reforzar los sistemas de administración relacionados con los gastos del gobierno. El estudio en mención como tal, contribuye al esclarecimiento de la variable, el sustento de las evaluaciones y un análisis inferencial que llega a definir su importancia para el cumplimiento de las metas programadas no solo a nivel físico sino también a nivel presupuestal, en última instancia existe necesidad del diseño de planes de contingencia institucional.

Baque (2015) en su tesis titulada: "Estudio de la incidencia del control interno en la Gestión Administrativa de (Emuvial E.P.), Cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, periodo 2015-2016", el mismo que fue elaborado con la finalidad de obtener el título de licenciada en Administración Pública por la Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador; tuvo como objetivo general evaluar la incidencia del control interno en la Gestión Administrativa. Aplicó la metodología a través de un estudio descriptivo, bibliográfico y de

campo con técnicas e instrumentos metodológicos de investigación, la misma que permitió conocer los aspectos susceptibles de la empresa, con una muestra de 152 personas, especificando que 55 son funcionarios del área administrativa y 97 son del personal operativo de la empresa Emuvial E.P. En el trabajo de investigación se estableció el procedimiento del cálculo de la Chi Cuadrada con un valor de 189.702 y Sig. Asintótica (bilateral) de 0.000, que lleva a la conclusión de que se comprueba la relación de la variable independiente control interno y dependiente Gestión Administrativa, es decir se acepta la hipótesis alternativa con un nivel de confianza de 95% como es “el control interno influye en la Gestión Administrativa”.

2.2.2 Antecedentes Nacionales

Según, Rodríguez (2022), en su investigación “Control interno y la Gestión Administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local de Pomabamba, 2022”; tesis para optar el grado de magister en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo – Chimbote, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el control interno y la Gestión Administrativa en la UGEL – Pomabamba, 2021. El tipo de estudio, según su nivel de alcance fue relacional, de diseño no experimental de corte transversal, descriptivo – correlacional; para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento la aplicación de un cuestionario. Entre sus resultados se determinó que el control interno es percibido por la mayoría (62,7%) de servidores públicos en el nivel medio y a la vez la Gestión Administrativa es valorada por más de la mitad (54,9%) en el nivel medio. Concluyendo, que existe una relación directa de nivel alto ($Rho=0,750$) y significativa (P valor $0,000 < 0,05$) entre el control interno y la Gestión Administrativa.

Asi mismo, Naquiche (2022),desarrolló la investigación “Control interno y Gestión Administrativa en el Gobierno Regional de Piura, 2021”, con la finalidad de obtener el grado de maestra en Gestión Pública en la Universidad Cèsar Vallejo-Lima, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el control interno y la Gestión Administrativa en el Gobierno Regional de Piura, 2021; para ello se basó en una metodología básica, con enfoque cuantitativo, bajo nivel correlacional, sustentado con un diseño no experimental. se trabajó con una muestra de 98 trabajadores nombrados de dicha entidad y para la recolección de información se aplicó la técnica encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario. Como resultados se obtuvo que, la relación entre el control interno y la Gestión Administrativa en el Gobierno Regional de Piura es directa, llegó a comprobar que la relación que existe entre el control interno y la gestión administrativa es significativa, puesto que, el valor de correlación encontrado fue de 0,643 a un nivel de significancia menor al 5%. Tambien encontró relacion significativa entre los componetes del control interno y la gestión administrativa, Ambiente de control (Coeficiente de correlación 0,551), Evaluación de riesgo (Coeficiente de correlación 0,589), Actividades de control (Coeficiente de correlación 0,646), Información y comunicación (Coeficiente de correlación 0,562) y Supervisión (Coeficiente de correlación 0,536).

Finalmente, Taminchi (2022) en su tesis “Relación del control interno y la Gestión Administrativa de clientes en la empresa Puerto el Bambino E.I.R.L. Manantay, periodo 2019”, para obtener el grado de Maestro en Gestión Pública en la Universidad Nacional de Ucayali, tuvo como objetivo 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 corte transversal, de tipo aplicada y con un diseño

descriptivo-correlacional. La muestra fue de 50 clientes y en la obtención de datos se aplicó la técnica encuesta y como instrumento el cuestionario. 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 buena, en cuanto a la prueba de hipótesis se tuvo la aceptación, generando que el control interno se relaciona significativamente en la Gestión Administrativa de clientes en la empresa Puerto el Bambino E.I.R.L.

2.2.3 Antecedentes Locales

Vásquez (2021) en su investigación “El Sistema de Control Interno y su relación con la Gestión Administrativa en la municipalidad distrital La Libertad de Pallán – 2018” para obtener el grado de maestro con mención en auditoría en la Universidad Nacional de Cajamarca, tuvo como objetivo determinar la relación del SCI con la GA de la Municipalidad Distrital La Libertad de Pallán – 2018. El diseño que empleó la investigación fue no experimental, de corte transversal y de nivel correlacional, la población y muestra no probabilística por conveniencia fue de 12 personas, conformada por los responsables de las áreas administrativas de la Entidad en estudio; para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta con el instrumento cuestionario. Los resultados muestran que, existe relación significativa entre el Sistema de Control Interno y la Gestión Administrativa de la Municipalidad Distrital La Libertad de Pallán – 2018, con un valor de chi cuadrado calculada (26,511) mayor a chi cuadrado tabulada (7.815) y un nivel de significancia de 0,05.

Así mismo, Delgado (2019) con su tesis “Gestión Administrativa y Sistema de Control Interno en la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo Cajamarca-2019”, para optar el grado de maestra en Gestión pública en la Universidad César Vallejo- Chiclayo, tuvo como

objetivo establecer la relación entre la Gestión Administrativa y el Sistema de Control Interno de la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo – Cajamarca, para el cual se empleó el diseño no experimental, correlacional de corte transversal; se trabajó con una muestra de 51 trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo; en la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta a través de un cuestionario; logró establecer que existe una correlación positiva muy fuerte ($r_s = 0.840$) entre la Gestión Administrativa y el Sistema de Control Interno en la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo-Cajamarca.

Finalmente Melgarejo (2017) desarrolló su investigación titulada: “Control interno y Gestión Administrativa según trabajadores de la municipalidad provincial de Chota, 2016”; para optar el grado de maestro en gestión pública en la Universidad Cèsar Vallejo, tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el Control interno y la Gestión Administrativa según los trabajadores de la municipalidad provincial de Chota, 2016. Usó el tipo de investigación básica, con un nivel de investigación descriptivo y diseño descriptivo correlacional de enfoque cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 112 trabajadores de la municipalidad. La técnica que se utilizó es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios aplicados a los trabajadores. Con referencia al objetivo general: Determinar la relación que existe entre el Control interno y la Gestión Administrativa según los trabajadores de la municipalidad provincial de Chota, 2016, se concluye que existe relación directa y significativa entre el Control interno y la Gestión Administrativa, lo que se demuestra con el estadístico de Spearman ($\text{sig. bilateral} = .000 < 0.01$; $\text{Rho} = .735$).

2.3 Marco Doctrinal

2.3.1 Control interno

Teoría de Control interno según Holmes (1987). La investigación de Guillén, (2022) hace mención que la Teoría de Control Interno de Holmes (1987) es una función de la gerencia que tiene por objetivo salvaguardar o proteger los bienes de la organización, impedir que haya desembolsos innecesarios y brindar seguridad del cumplimiento de los objetivos empresariales; el mismo que debe ser ejecutado por la gerencia ya que tiene la función de salvaguardar los activos de la empresa, evitando desembolsos.

El modelo Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, (COSO, 2013) postula el marco integral para el control interno, diseñado para ayudar a las organizaciones a gestionar riesgos y mejorar la eficacia operativa. Este modelo se basa en cinco componentes interrelacionados que proporcionan una estructura para diseñar, implementar y evaluar un sistema de control interno efectivo.

Los componentes del Modelo COSO, son: EL Ambiente de Control, Establece la base para el sistema de control interno, influenciando la conciencia de control de los empleados. Incluye la integridad, los valores éticos y la competencia de la organización; la evaluación de Riesgos, implica la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos de la organización, formando la base para determinar cómo deben gestionarse estos riesgos; Actividades de Control, son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directrices de la administración se lleven a cabo; la información y comunicación, asegura que la información relevante se identifique, capture y comunique en una forma y plazo que permita a las personas cumplir con sus responsabilidades y el monitoreo, implica la

evaluación continua o periódica de la calidad del desempeño del control interno a lo largo del tiempo. Esto puede incluir actividades de supervisión y auditorías internas. (COSO, 2013).

2.3.1 Gestión Administrativa

Teoría Clásica de la Administración. Es conocida también como la escuela del proceso administrativo, fue desarrollada por Henri Fayol, postula que la administración se realiza a través de varias etapas que son planeación, organización, Dirección y Control, así mismo sus principales aportes son los 14 principios que en la actualidad son aplicables al proceso administrativo (Munch, 2014).

La Teoría Clásica de la Administración ofrece valiosos aportes para la investigación en Gestión Administrativa. Sus principios y postulados, especialmente en lo referente a las dimensiones de la gestión (planificación, organización, dirección y control), sirven como base para el análisis de la realidad organizacional. A través de indicadores específicos derivados de esta es posible evaluar la efectividad de los procesos administrativos en las áreas de la empresa y su impacto en el logro de los objetivos organizacionales.

2.4 Marco conceptual

2.4.1 Sistema de Control Interno

Control Interno. Estupiñán, (2006) menciona que Control Interno se define como:

Un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento (p.25).

Sistema de Control Interno. La Directiva N° 006 -2019-CG/INTEG (2019) define al Sistema de Control Interno como “el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas,

normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo la actitud de las autoridades y del personal, organizado e instituido en cada entidad del Estado” (num.6.2).

Asi mismo la Ley N° 28716 (2006) define al Sistema de Control Interno como “Conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo la actitud de las autoridades y el personal, organizados e instituidos en cada entidad del Estado” (art. 3).

Por lo tanto, es importante entender que el Sistema de Control Interno es un todo armónico que facilita que todas las áreas de la organización participen activamente en la implementación de los controles como un medio para ayudar al logro de metas y objetivos de manera eficaz y eficiente (Contraloría General de la República, 2014).

Objetivos del Sistema de control interno. La Directiva N° 006 -2019-CG/INTEG establece los siguientes objetivos del Sistema de Control Interno:

- Promover y optimizar, la eficiencia, eficacia, ética, transparencia y economía de las operaciones de la entidad, así como la calidad de los servicios públicos que presta.
- Cuidar y resguardar los recursos y bienes del Estado contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales, así como, en general, contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos.
- Cumplir la normatividad aplicable a la entidad y sus operaciones.
- Garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información.
- Fomentar e impulsar la práctica de valores institucionales.
- Promover el cumplimiento de los funcionarios o servidores públicos de rendir cuenta por los fondos y bienes públicos a su cargo y/o por una misión u objetivo encargado y aceptado.

Principios del control interno. La Resolución de Contraloría General N° 320-2006-CG, Normas de Control Interno considera que el Sistema de Control Interno se rige por los principios:

a) Autocontrol, todo funcionario y servidor del estado debe:

- Controlar su trabajo.
- Detectar deficiencias o desviaciones.
- Efectuar correctivos para el mejoramiento de sus labores y el logro de los resultados esperados.

b) Autorregulación. toda institución debe:

- Desarrollar disposiciones, métodos y procedimientos para asegurar la eficacia, eficiencia, transparencia y legalidad en los resultados de sus procesos, actividades u operaciones.

c) Autogestión, toda institución debe:

- Conducir, planificar, ejecutar, coordinar y evaluar las funciones a su cargo con sujeción a la normativa aplicable y objetivos previstos para su cumplimiento.

Componentes del control interno. La Ley N° 28716 (2006), Ley de Control Interno de las Entidades del Estado, establece siete componentes para el Sistema de Control Interno; la Resolución de Contraloría General N° 320-2006-CG que aprueba las Normas de Control Interno para el Sistema de Control Interno establece que para una adecuada formalización e implementación de la estructura de control interno en las entidades del estado se organice en base a cinco componentes utilizado el Modelo COSO 2013 (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) la que comprende los siguientes componentes:

1) Ambiente de Control, 2) Evaluación de Riesgos, 3) Actividades de Control, 4) Información y Comunicación; y, 5) Supervisión.

Figura 1

Componentes del Sistema de Control Interno



Nota. Directiva N° 006-2019-CG/INTEG (2019)

Ejes del Sistema de Control Interno. Los Ejes del Control “son elementos que agrupa los componentes del control interno modelo COSO 2013 a fin de facilitar su desarrollo, estos son: cultura organizacional, gestión de riesgos y supervisión” (Directiva N° 006 -2019-CG/INTEG, 2019).

a. Eje Cultura Organizacional. Este eje promueve que la entidad fortalezca la gestión con una estructura orgánica favorable para el ejercicio de prácticas, valores éticos y reglas de conducta; asignación clara de responsabilidades, canales de comunicación efectivos que permita el logro de los objetivos institucionales. El eje Cultura Organizacional está integrado por los componentes ambiente de control e información y comunicación.

Ambiente de Control

Es la base del Sistema de Control Interno, y aporta disciplina a la estructura, resulta fundamental para concretar los cimientos de un control interno eficaz y eficiente, pues marca la pauta del funcionamiento de la organización e influye en la forma de actuación de sus funcionarios (Organización Latinoamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores , 2015). El ambiente de control tiene gran influencia en la forma como se desarrollan las operaciones, se establecen los objetivos y se minimizan los riesgos, tiene que ver igualmente en el comportamiento de los sistemas de información y con la supervisión en general; a su vez es influenciado por la historia de la entidad y su nivel de cultura administrativa (Estupiñàn, 2006, p. 28).

El titular, funcionarios y demás miembros de la entidad deben considerar como fundamental la actitud asumida respecto al control interno. La naturaleza de esa actitud fija el clima organizacional y, sobre todo, provee disciplina a través de la influencia que ejerce sobre el comportamiento del personal en su conjunto (Resolución de Contraloría General N° 320-2006-CG, 2006).

La Resolución de Contraloría General N° 320-2006-CG, (2006), establece como principios de este componente a los siguientes: filosofía de la Dirección, integridad y valores éticos, administración estratégica, estructura organizacional, administración de los recursos humanos, competencia profesional, asignación de autoridad y responsabilidad, Órgano de Control Institucional

Información y Comunicación

Para poder controlar una entidad y tomar decisiones correctas respecto a la obtención, uso y aplicación de los recursos, es necesario disponer de información adecuada y oportuna

(Estupiñan R, 2006). Es a través de ello que el registro, procesamiento, integración y divulgación de la información, con bases de datos y soluciones informáticas accesibles y modernas, sirvan efectivamente para dotar de confiabilidad, transparencia y eficiencia a los procesos de gestión y control interno institucional (Ley 28716 2006).

La administración obtiene, genera y utiliza la información relevante y de calidad a partir de fuentes internas y externas para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del Control Interno. Se debe identificar, recopilar y propagar la información pertinente en tiempo y forma que permitan cumplir a cada funcionario con sus responsabilidades a cargo; de igual modo, debe existir una comunicación eficaz que fluya en todas direcciones a través de todos los ámbitos de la organización, tanto de forma descendente como ascendente.

(Organización Latinoamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores , 2015)

Los principios que rigen este componente son: información y responsabilidad, calidad y suficiencia de la información, sistemas de información, flexibilidad al cambio, archivo institucional, comunicación interna, comunicación externa y canales de comunicación.

b. Eje de Gestión de Riesgos. Según la Directiva N° 006 -2019-CG/INTEG (2019) en este eje se “identifican situaciones que pueden afectar la provisión de los bienes o servicios que la entidad brinda a la población, a partir de los cuales se establecen medidas de control con el objetivo de reducir dichos riesgos”. Consta de los componentes de evaluación de riesgos y actividades de control.

Evaluación de riesgos

El riesgo es la posibilidad que un evento ocurra u afecte adversamente el cumplimiento de objetivos. 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. La evaluación de riesgos es parte del proceso de administración de riesgos, e incluye: planeamiento, identificación, valoración o análisis, manejo o respuesta y el monitoreo de los riesgos de la entidad (Resolución de Contraloría General N° 320-2006-CG, 2006).

Estupiñán (2006) menciona que toda entidad enfrenta una variedad de riesgos provenientes tanto de fuentes externas como internas que deben ser evaluados por la gerencia. La gerencia establece objetivos generales y específicos e identifica y analiza los riesgos de que dichos objetivos no se logren o afecten su capacidad para:

- Salvaguardar sus bienes y recursos
- Mantener ventaja ante la competencia
- Construir y conservar su imagen
- Incrementar y mantener su solidez financiera
- Mantener su crecimiento

La Resolución de Contraloría General N° 320-2006-CG, (2006) en este componente establece las siguientes normas de control:

- Planeamiento de la administración de riesgos
- Identificación de los riesgos
- Valoración de los riesgos
- Respuesta al riesgo

Actividades de Control

Se refieren a aquellas políticas y procedimientos establecidos para disminuir los riesgos que pueden afectar el logro de objetivos de la entidad (Organización Latinoamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores , 2015). Para ser efectivas deben ser

apropiadas, funcionar consistentemente de acuerdo a un plan a lo largo de un periodo determinado y tener un costo adecuado, que sea razonable y relacionado directamente con los objetivos del control (Contraloría General de la República, 2014).

Este componente se rige por los siguientes principios: procedimientos de autorización y aprobación, segregación de funciones, evaluación costo-beneficio, controles sobre el acceso a los recursos o archivos, verificaciones y conciliaciones, evaluación de desempeño, rendición de cuentas, documentación de procesos, actividades y tareas, revisión de procesos, actividades y tareas, controles para las tecnologías de la información y comunicaciones.

c. Eje de Supervisión. Lo integra el componente de Supervisión.

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. Para ello la supervisión, denominada también seguimiento, comprende un conjunto de actividades de autocontrol incorporadas a los procesos y operaciones de la entidad, con fines de mejora y evaluación, dichas actividades se llevan a cabo mediante la prevención y monitoreo, el seguimiento de resultados y los compromisos de mejoramiento (Resolución de Contraloría General N° 320-2006-CG, 2006).

Es el seguimiento permanente a la ejecución de los citados planes; y una evaluación anual de la implementación y madurez del Sistema de Control Interno, así como de las medidas correctivas (Directiva N° 006 -2019-CG/INTEG, 2019).

Los principios que rigen este componente son: normas básicas para las actividades de prevención y monitoreo, normas básicas para el seguimiento de resultados y normas básicas para los compromisos de mejoramiento

Relación entre Ejes, Componentes y Principios del Sistema de Control Interno

La Directiva menciona tres ejes, cada uno contiene componentes del Sistema de Control Interno, los que están relacionados con los principios, las cuales están listadas en el cuadro siguiente.

Tabla 1

Relación entre Ejes, Componentes y Principios del Sistema de Control Interno

Eje	Componente	Principio
Cultura Organizacional	Ambiente de Control	La entidad demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.
		El órgano o unidad orgánica responsable de la implementación del SCI demuestra independencia de la Alta Dirección y ejerce la supervisión del desempeño del citado sistema.
	La Alta Dirección establece las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.	
	La entidad demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes en alineación con los objetivos institucionales.	
Información y Comunicación	La entidad define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.	
	La entidad obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.	
Gestión de Riesgos	Evaluación de Riesgos	La entidad comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del SCI.
		La entidad se comunica con las partes interesadas externas sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno
	La Entidad define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.	
	La entidad identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos sus niveles y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar.	
Actividades de Control	La entidad considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos	
	La entidad identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al SCI.	
Actividades de Control	La entidad define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de sus objetivos.	
	La entidad define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.	
Actividades de Control	La entidad despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica.	

Supervisión	Supervisión	La entidad selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del SCI están presentes y en funcionamiento.
		La entidad evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas de remediación y medidas de control, incluyendo la Alta Dirección y el órgano o unidad orgánica responsable de la implementación del SCI, según corresponda.

Nota: Directiva N° 006-2019-CG/INTEG

2.4.2 Gestión Administrativa

Definición

Ramírez et al. (2017) define a la Gestión Administrativa como un conjunto de acciones mediante las cuales el gerente desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo; con el único fin de alcanzar los objetivos propuestos en la empresa.

Stephen y Coulter (2005) mencionan que administración es “el proceso de trabajar con las personas y con los recursos para cumplir con los objetivos organizacionales” (p. 7).

El Diccionario de la lengua española señala que gestión es la acción y efecto de gestionar o administrar.

Áreas funcionales de la empresa

Definición

Münch, (2007) define a las áreas funcionales de la empresa como:

“El conjunto de funciones, actividades y responsabilidades realizadas en un departamento o área de la organización” (p.171).

Importancia

Las áreas funcionales son importantes porque a través de éstas se logran los objetivos de la empresa, su existencia permite una mayor eficiencia y eficacia eliminando la duplicidad

de esfuerzos facilitando la optimización de recursos, delimita funciones y jerarquías; así mismo son indispensables para trabajar eficientemente (Munch, 2014).

Tipos de Áreas

a. Área de finanzas

Al respecto Münch, (2007) menciona que esta área tiene como finalidad obtener recursos monetarios, invertirlos y asignarlos adecuadamente, así como registrar las operaciones, presentar los resultados de la operación y cumplir con las obligaciones fiscales.

La función financiera es esencial, ya que desempeña un papel fundamental en la gestión de los recursos de la empresa; además de administrar los recursos, desempeña actividades clave como adquirir y asignar recursos, controlar los costos y gastos, cumplir con las obligaciones de pago y realizar todas las acciones necesarias para maximizar los rendimientos financieros (Munch, 2014).

Munch, (2014) establece como principales funciones de esta área a:

Planeación Presupuestal. Los presupuestos desempeñan un papel importante al planificar y controlar las actividades diseñadas en el plan estratégico; además son utilizados para supervisar los ingresos y gastos, así como efectuar el seguimiento del logro de los planes y evaluar los resultados.

Tesorería. Es un área que gestiona todas las acciones relacionadas con operaciones de flujos de caja, es decir se encarga de realizar todos los cobros y pagos de la empresa.

Contabilidad. La contabilidad es el registro detallado de operaciones que tienen un efecto económico en la empresa; a través del sistema contable se generan informes financieros que son básicos para la toma de decisiones, para conocer los resultados de operación de la empresa y para cumplir las obligaciones fiscales. Una de las funciones básicas del área de

contabilidad es la elaboración de los estados financieros; en éstos se plasma la situación financiera y el desempeño financiero de la empresa; sirven para analizar los resultados financieros de la organización y asegurarse del adecuado manejo de las transacciones financieras. Los estados financieros se componen de: Estado de situación financiera, Estado de Resultados Integrales, Estado de cambios en el patrimonio neto y Estado de Flujo de efectivo.

b. Área de Mercadotecnia

Münch (2007) menciona que mercadotecnia es:

El conjunto de actividades tendientes a crear, promover, distribuir y vender bienes y servicios en el momento y lugar más adecuados, y con la calidad requerida para satisfacer las necesidades del cliente (p.201).

En esta área se desarrollan funciones como:

Plan de Marketing. Es un documento que registra los objetivos estratégicos de la empresa a través de estrategias y tácticas de marketing específica que se centran en el cliente como punto de partida. Proporciona una guía detallada sobre cómo se llevarán a cabo las actividades de marketing y cómo se asignarán los recursos para lograr los resultados deseados (Armstrong & Kother, 2013).

Ventas. Munch, (2014) menciona que el proceso de ventas consiste en persuadir al cliente para que efectúe la compra y el consumo del producto o servicio.

Para vender es necesario poseer tres conocimientos fundamentales: cliente, producto (servicio) y competencia; y desarrollar cuatro actitudes esenciales: comunicación, servicio, convencimiento y cortesía.

El proceso de ventas o ciclo de ventas es la serie de pasos para vender un producto o servicio. Una de las técnicas más usuales en el proceso de ventas es el proceso AIDAS:

Atención → El primer paso es lograr la atención del cliente mediante una presentación adecuada.

Interés → Exponerle al cliente todas las ventajas del producto para despertar su interés.

Deseo → Motivar y crear el deseo de compra a través del convencimiento de las ventajas del producto.

Acción → Cerrar la venta mediante la inducción de la acción de compra.

Satisfacción → No basta con cerrar la venta, lo importante es tener un cliente de por vida, para lo cual será necesario proporcionarle un servicio posventa y garantizar su satisfacción para mantener su lealtad.

c. Área de Recursos Humanos

Señala Münch (2010) que en esta área realizan las actividades tendientes a coordinar y optimizar las habilidades, los conocimientos, experiencias y competencias de las personas que trabajan en la empresa, con el fin de lograr su máxima eficiencia.

En esta área se realiza las siguientes funciones:

Capacitación y Desarrollo. Constituyen la parte central de un esfuerzo continuo diseñado para mejorar la competencia de los empleados y el desempeño organizacional (Mondy, 2010).

- Capacitación

Mondy, (2010) señala que la capacitación: “Son actividades diseñadas para brindar a los aprendices los conocimientos y las habilidades necesarios para desempeñar sus trabajos actuales” (p.199).

Así mismo Chiavenato, (2011) menciona que la capacitación es:

El proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos (p.322).

La finalidad de la capacitación es ayudar a los empleados de todos los niveles a alcanzar los objetivos de la empresa al proporcionarles la posibilidad de adquirir el conocimiento.

En la misma línea del autor establece que el contenido de la capacitación abarca cuatro formas de cambio de la conducta como: la transmisión de información, desarrollo de habilidades, actitudes y conceptos.

- **Desarrollo**

El desarrollo implica un aprendizaje que va más allá del trabajo actual y tiene un enfoque a largo plazo. Prepara a los empleados para mantenerse al ritmo con la organización a medida que ésta evoluciona y crece (Mondy, 2010).

Es así que podemos mencionar que las actividades de formación y desarrollo tienen la capacidad de alinear a los colaboradores de una empresa con sus estrategias corporativas. Algunos posibles beneficios estratégicos derivados de la formación y desarrollo incluyen la satisfacción de los empleados, el fortalecimiento de la moral, una mayor retención del talento, una reducción en la rotación de personal, una mejora en los procesos de contratación, un incremento en los beneficios económicos y el valioso resultado de que empleados satisfechos generan clientes satisfechos.

Relaciones Laborales

Se refieren a las interacciones y vínculos que se establecen entre los empleados y la organización, así como entre los propios empleados. Estas relaciones se basan en la negociación, colaboración y comunicación efectiva entre la dirección y los representantes de los empleados, como sindicatos o comités de empleados. El objetivo de las relaciones laborales es mantener un ambiente de trabajo armonioso, equitativo y productivo, donde se promueva el bienestar y la satisfacción de los empleados, al mismo tiempo que se logran los objetivos organizacionales (Chiavenato, 2011).

2.5 Definición de términos básicos

Capacitación. Es la educación que se imparte en la empresa con la finalidad de desarrollar habilidades, destrezas y competencias en el trabajo de los trabajadores.

Componentes. Elementos del control interno cuyo desarrollo permiten la implementación del SCI, estos son: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión

Desarrollo. se refiere a las actividades y programas diseñados para mejorar y potenciar las habilidades, conocimientos y competencias de los empleados en una empresa.

Eje. Elementos del procedimiento para implementar el SCI, que agrupa los componentes del control interno a fin de facilitar su desarrollo. Estos son: cultura organizacional, gestión de riesgos y supervisión.

Funcionario. Todo aquel integrante de la administración institucional con atribuciones de dar órdenes y tomar decisiones o que ejecuta actividades establecidas por la entidad/dependencia con mayor nivel de responsabilidad.

Plan de Marketing. Es un documento donde se recogen todos los estudios de mercado realizados por la empresa, los objetivos de marketing a conseguir, las estrategias a implementar y la planificación para llevarlo a cabo.

Relaciones Laborales. Se refieren a las interacciones y vínculos que se establecen entre los empleados y los empleadores, así como entre los empleados mismos, dentro del entorno laboral.

Riesgo. Posibilidad de que ocurra un evento adverso que afecte el logro de los objetivos de la entidad/dependencia.

Titular. Máxima autoridad jerárquica institucional, de carácter unipersonal o colegiado. En caso de órganos colegiados, se entenderá por Titular a quien lo preside.

Ventas. Son las diferentes actividades que se realiza para incentivar a los clientes efectúen el consumo del servicio.

CAPÍTULO III

PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis

3.1.1 *Hipótesis general.*

Existe relación significativa entre el Sistema de Control Interno y la Gestión Administrativa en la Compañía Nor Andina de Telecomunicaciones S.A.,2023

3.1.2 *Hipótesis específicas.*

a. Existe relación significativa entre Cultura Organizacional y Gestión Administrativa en la Compañía Nor Andina de Telecomunicaciones S.A.

b. Existe relación significativa entre Gestión de Riesgos y Gestión Administrativa en la Compañía Nor Andina de Telecomunicaciones S.A.

c. Existe relación significativa entre actividades de Supervisión y Gestión Administrativa en la Compañía Nor Andina de Telecomunicaciones S.A.

3.2 Variables

Variable 1: Sistema de Control Interno

Variable 2: Gestión Administrativa

3.3 Operacionalización de los componentes de las hipótesis

Tabla 2

Operacionalización de los Componentes de las Hipótesis

Título: "Sistema de Control Interno y Gestión Administrativa en la Compañía Nor Andina de Telecomunicaciones S.A., 2023"					
Hipótesis	Definición conceptual de las variables	Definición operacional: Las variables se medirán mediante la escala de Likert			instrumento de recolección de datos
		Variables	Dimensiones	Indicadores	
<p>General: Existe relación significativa entre el Sistema de Control Interno y la Gestión Administrativa en la Compañía Nor Andina de Telecomunicaciones S.A.,2023</p> <p>Específicas: a. Existe relación significativa entre Cultura Organizacional y Gestión Administrativa en la Compañía Nor Andina de Telecomunicaciones S.A. b. Existe relación significativa entre Gestión de Riesgos y Gestión Administrativa en la Compañía Nor Andina de Telecomunicaciones S.A. c. Existe relación significativa entre actividades de Supervisión y Gestión Administrativa en la Compañía Nor Andina de Telecomunicaciones S.A.</p>	<p>Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo la actitud de las autoridades y del personal, organizado e instituido en cada entidad del Estado, para la consecución de los objetivos institucionales de forma armónica (Directiva N° 006 -2019-CG/INTEG, 2019)</p> <p>Es un conjunto de acciones mediante las cuales el gerente desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo; con el único proceso de alcanzar los objetivos propuestos en la empresa (Ramírez et al. 2017)</p>	<p>V1 Sistema de Control Interno</p> <p>V2 Gestión Administrativa</p>	<p>Cultura organizacional</p> <p>Gestión de Riesgos</p> <p>Supervisión</p> <p>Área de finanzas</p> <p>Área de Mercadotecnia</p> <p>Área de Recursos Humanos.</p>	<p>Ambiente de Control</p> <p>Información y Comunicación</p> <p>Evaluación de Riesgos</p> <p>Actividades de Control</p> <p>Supervisión</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planeación presupuestal • Tesorería • Contabilidad • Plan de marketing • Ventas • Capacitación y desarrollo • Relaciones laborales 	<p>Cuestionario</p> <p>Cuestionario</p>

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1 Ubicación geográfica.

La investigación se realizó en la empresa Compañía Nor Andina de Telecomunicaciones S.A., con dirección en Av. Los Incas s/n complejo Qhapac Ñan, frente a la Municipalidad provincial de Cajamarca, siendo su actividad principal la prestación de servicios en Telecomunicaciones dentro del distrito, provincia y región de Cajamarca.

Cajamarca se encuentra ubicada en el norte del Perú, a una altitud de 2750 msnm y a 856 km de Lima, la capital peruana; cubre una superficie de 33 318 Km², que representa el 2,6 por ciento del territorio nacional. Limita por el norte con la República de Ecuador, por el sur con el departamento de La Libertad, por el este con el departamento de Amazonas y por el oeste con los departamentos de Piura y Lambayeque.

Figura 2

Ubicación geográfica de la provincia de Cajamarca



Nota: Google maps

4.2 Diseño de la Investigación

El diseño del estudio fue de tipo no experimental de corte transversal, de nivel correlacional y enfoque cuantitativo.

4.2.1 No experimental de corte transversal.

Según Hernandez (2014) señala que la investigación no experimental son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos; y es de corte transversal debido a que se realizará en un periodo determinado y sólo una vez.

En esta investigación se observó el comportamiento de las variables Sistema de Control interno y Gestión Administrativa en el estado natural en el que se encuentran sin ocasionar ninguna alteración; así mismo estas variables fueron analizadas en un solo momento y tiempo único.

4.2.2 Nivel: Correlacional

Para Hernández-Sampieri y Mendoza, (2018) son “investigaciones que pretenden asociar conceptos, fenómenos, hechos o variables. Miden las variables y su relación en términos estadísticos” (p. 109).

Esta investigación planteó este nivel porque busca determinar el grado de relación que existe entre el Sistema de Control Interno y Gestión administrativa.

4.2.3 Enfoque: Cuantitativo

Este enfoque utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías (Hernandez, 2014).

En este estudio se cuantificó datos estadísticos, los cuales fueron interpretados para conocer con más detalle el objeto de estudio a través de tablas y figuras.

4.3 Métodos de investigación

4.3.1 Método hipotético- deductivo

Para definir el método hipotético deductivo, Quesada et al. (2018) afirmaron que:

Es aquel procedimiento investigativo que inicia con la observación de un hecho o problema, permitiendo la formulación de una hipótesis que explique provisionalmente dicho problema, la misma que mediante procesos de deducción, determina las consecuencias básicas de la propia hipótesis, para de esta forma someterla a verificación refutando o ratificando el pronunciamiento hipotético inicial. (p. 24)

La presente investigación hizo uso de este método porque se inició con la observación de un fenómeno (planteamiento del problema), luego se realiza la formulación de la hipótesis que explique el problema encontrado, para luego realizar su comprobación.

4.3.2 Método Analítico – sintético

Bernal, (2016) menciona que este método estudia los hechos al descomponer el objeto de estudio en cada una de sus partes para estudiarlas en forma individual (análisis), Luego se integran esas partes para estudiarlas de manera holística e integral (síntesis) (p.72)

Esta investigación hizo uso de este método debido a que las variables Sistema de Control Interno y Gestión administrativa fueron estudiadas descomponiéndolas de forma individual a través de sus dimensiones y luego sintetizarlos de manera integral.

4.4 Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación

4.4.1 Población

La población de la investigación estuvo conformada por 15 colaboradores de la Compañía Nor Andina de Telecomunicaciones. S.A distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 3

Colaboradores

Detalle	Número
Directivos	4
Jefes de Área	4
Trabajadores	7
Total, Colaboradores	15

4.4.2 Muestra

La muestra del presente estudio no probabilística por conveniencia del investigador y que es igual a la población, debido a que la población es finita y hay accesibilidad a todos ellos.

4.4.3 Unidad de análisis

La unidad de análisis fue constituida por los colaboradores de la empresa Compañía Nor Andina de Telecomunicaciones S.A

4.4.4 Unidad de Observación

Está conformada por cada uno de los colaboradores que forman parte de la Empresa Compañía Nor Andina de Telecomunicaciones S.A

4.5 Técnicas e instrumentos de recopilación de información.

La técnica es un mecanismo que permite recabar cierta información necesaria y relevante de la muestra de estudio, así mismo un instrumento es la herramienta que utiliza el investigador para recolectar y registrar la información. En esta investigación la técnica que se aplicó para la

recopilación de información es la encuesta y el instrumento el cuestionario; estas encuestas fueron elaboradas teniendo en cuenta las dimensiones e indicadores de las variables Sistema de Control Interno y Gestión Administrativa, para la evaluación de las respuestas del cuestionario se utilizó la escala de Likert (Ver apéndice A).

El instrumento fue validado estadísticamente mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniéndose como resultado que el instrumento es aplicable (Ver apéndice B).

4.6 Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

Para el recojo y procesamiento de los datos producto de la aplicación de los instrumentos se utilizaron Microsoft Word, Excel y el software estadístico SPSS Statics v.25 de tal manera que permitió procesar y presentar la información en forma adecuada y entendible, recurriendo a tablas y figuras, presentándose los resultados descriptivos a nivel de frecuencias y los resultados inferenciales a nivel de estadística no paramétrica, por cuanto los datos de las variables y dimensiones analizadas no tuvieron una distribución normal. Asimismo para la valoración sintética de las variables y dimensiones se utilizaron baremos (Ver Apéndice C)

4.7 Equipos, materiales, insumos

Bienes de Consumo: Papel bond, lapiceros, lápices, corrector, resaltadores, goma, portaminas, clip, archivadores t/A4, sobres manila, tóner para impresora Láser Jet 1020.

Bienes de inversión: Laptop, impresora, calculadora, cámara, memoria USB, engrapador, perforador, sacagrapas.

Servicios: Asesoramiento, servicios básicos (luz, agua, teléfono), pasajes locales, procesamiento de datos, fotocopias, diagramación y empaste.

4.8 Matriz de consistencia metodológica

Tabla 4

Matriz de Consistencia Metodológica

Título: “Sistema de Control Interno y Gestión Administrativa en la Compañía Nor Andina de Telecomunicaciones S.A., 2023”								
Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento de recolección de datos	Metodología	Población y muestra
Pregunta General	Objetivo General	Hipótesis General	Sistema de Control Interno	Cultura organizacional	- Ambiente de Control - Información y Comunicación	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	Tipo de investigación: Aplicada Método: hipotético-deductivo Analítico-sintético Diseño: No experimental de corte transversal. Nivel: correlacional Enfoque: Cuantitativo	Población y muestra: 15 colaboradores
¿Cuál es la relación del Sistema de Control Interno y la Gestión Administrativa en la Compañía Nor Andina de Telecomunicaciones S.A., 2023?	Determinar la relación del Sistema de Control Interno con la Gestión Administrativa en la Compañía Nor Andina de Telecomunicaciones S.A., 2023	Existe relación significativa entre el Sistema de Control Interno y la Gestión Administrativa en la Compañía Nor Andina de Telecomunicaciones S.A., 2023		Gestión de Riesgos	- Evaluación de Riesgos. - Actividades de Control			
Preguntas auxiliares	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas		Supervisión	- Supervisión			
¿Cuál es la relación de la cultura organizacional y la Gestión Administrativa en la Compañía Nor Andina de Telecomunicaciones S.A.?	Determinar la relación de la cultura organizacional con la Gestión Administrativa en la Compañía Nor Andina de Telecomunicaciones S.A.	Existe relación significativa entre cultura organizacional y Gestión Administrativa en la Compañía Nor Andina de Telecomunicaciones S.A.		Gestión Administrativa	Área de finanzas			
¿Cuál es la relación de la gestión de riesgos y la Gestión Administrativa en la Compañía Nor Andina de Telecomunicaciones S.A.?	Determinar la relación de la gestión de riesgos con la Gestión Administrativa en la Compañía Nor Andina de Telecomunicaciones S.A.	Existe relación significativa entre gestión de riesgos y Gestión Administrativa en la Compañía Nor Andina de Telecomunicaciones S.A.	Área de Mercadotecnia		<ul style="list-style-type: none"> • Plan de marketing • Ventas 			
¿Cuál es la relación de las actividades de Supervisión y la	Determinar la relación de las actividades de supervisión con la	Existe relación significativa entre actividades de	Área de Recursos Humanos.		<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación y desarrollo • Relaciones laborales 			

Título: "Sistema de Control Interno y Gestión Administrativa en la Compañía Nor Andina de Telecomunicaciones S.A., 2023"								
Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento de recolección de datos	Metodología	Población y muestra
Gestión Administrativa en la Compañía Nor Andina de Telecomunicaciones S.A. ?	Gestión Administrativa en la Compañía Nor Andina de Telecomunicaciones S.A.	supervisión y Gestión Administrativa en la Compañía Nor Andina de Telecomunicaciones S.A.						

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

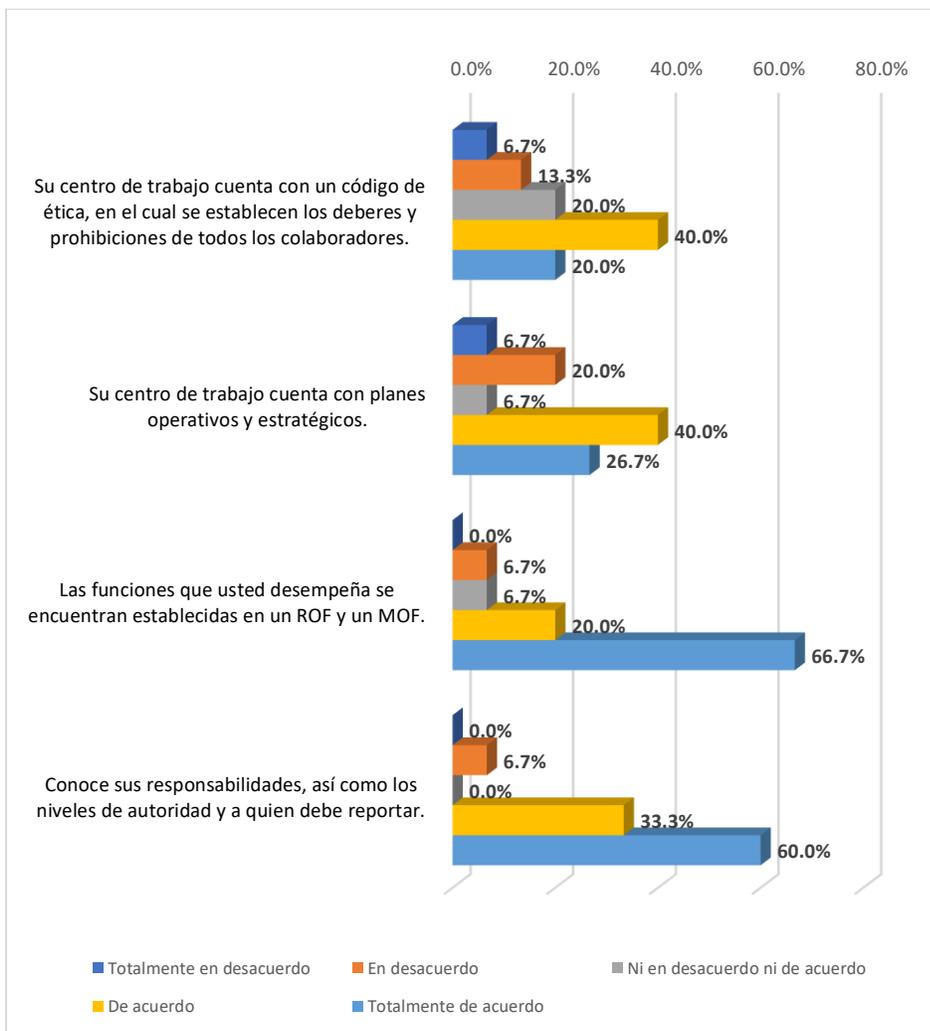
5.1 Presentación de Resultados

5.1.1 Sistema de control interno

Cultura Organizacional

Figura 3

Ambiente de Control



1. En cuanto al código de ética, la mayoría de los encuestados están de acuerdo (40.0%) o totalmente de acuerdo (20%) en que su centro de trabajo cuenta con un código de ética que establece los deberes y prohibiciones de todos los colaboradores. Sin embargo, un porcentaje significativo se encuentra en desacuerdo (13.3%) o totalmente en desacuerdo (6.7%), lo que indica que hay espacio para mejorar la socialización del código de ética en el ambiente laboral.

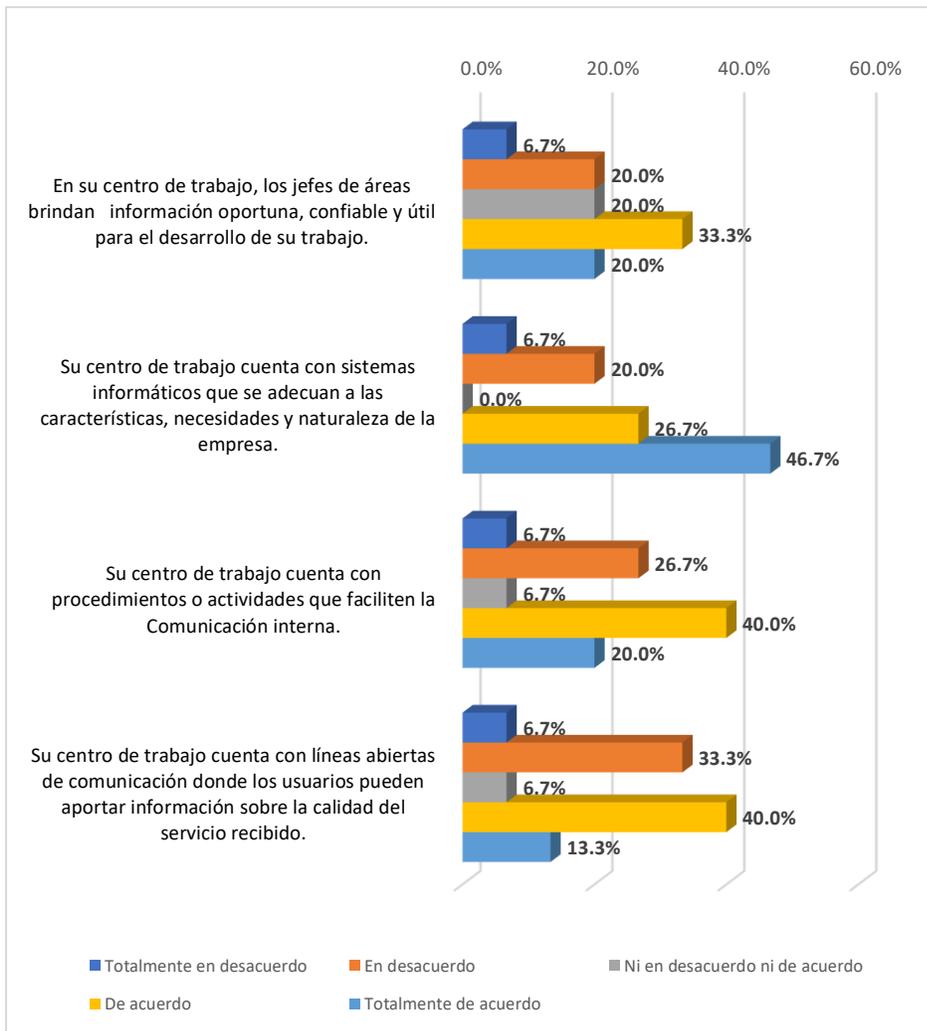
2. En relación a los planes operativos y estratégicos, los encuestados están de acuerdo (40.0%) o totalmente de acuerdo (26.7%) en que su centro de trabajo cuenta con estos planes. Esto sugiere que la mayoría percibe la existencia de planes que guían las operaciones y la dirección estratégica de la organización; de otro lado, un hecho a tener en cuenta es que un 20.0% están en desacuerdo.

3. En cuanto al establecimiento de las funciones en un Reglamento de Organización y Funciones (ROF) y un Manual de Organización y Funciones (MOF), la gran mayoría de los encuestados están totalmente de acuerdo (66.7%) o de acuerdo (20.0%) en que las funciones que desempeñan están establecidas en estos documentos. Esto indica una alta percepción de claridad y estructura en cuanto a las responsabilidades y roles de los colaboradores.

4. En lo que respecta al conocimiento de responsabilidades, niveles de autoridad y a quién deben reportar, también una gran mayoría de los encuestados están totalmente de acuerdo (60%) o de acuerdo (33.3%) en que tienen este conocimiento. Esto sugiere una fuerte percepción de claridad en cuanto a la estructura jerárquica y las relaciones de autoridad en la organización.

Figura 4

Información y Comunicación



1. En cuanto a la percepción de si los jefes de áreas brindan información oportuna, confiable y útil para el desarrollo del trabajo, observamos que la mayoría de los encuestados están de acuerdo (33.3%) o totalmente de acuerdo (20%). Sin embargo, un porcentaje significativo se encuentra en desacuerdo (20%) o totalmente en desacuerdo (6.7%). Esto sugiere que hay espacio para mejorar la calidad y la oportunidad de la información proporcionada por los líderes de áreas.

2. En relación con la adecuación de los sistemas informáticos a las características, necesidades y naturaleza de la empresa, la mayoría de los encuestados están totalmente de acuerdo (46.7%) o de acuerdo (26.7%). Esto indica una fuerte percepción de que los sistemas informáticos están alineados con las particularidades de la organización.

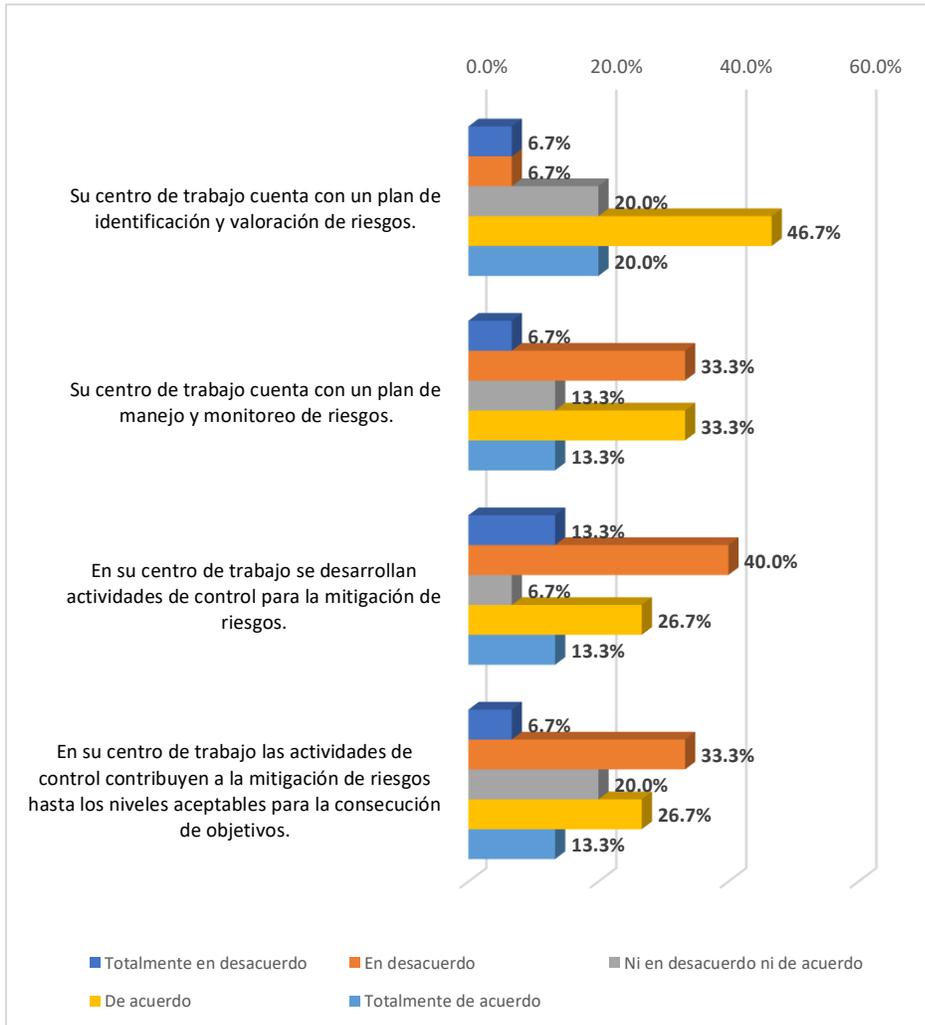
3. En cuanto a la existencia de procedimientos o actividades que faciliten la comunicación interna, la mayoría de los encuestados están de acuerdo (40%) o totalmente de acuerdo (20%). Esto sugiere que hay una percepción positiva en cuanto a la disponibilidad de mecanismos que promueven la comunicación entre los miembros de la organización.

4. Respecto a la disponibilidad de líneas abiertas de comunicación para que los usuarios aporten información sobre la calidad del servicio recibido, la mayoría de los encuestados están de acuerdo (40%) o totalmente de acuerdo (13.3%). Sin embargo, un porcentaje considerable se encuentra en desacuerdo (33.3%) o totalmente en desacuerdo (6.7%), lo que indica que puede ser necesario mejorar la apertura y accesibilidad de estos canales de comunicación.

Gestión de Riesgos

Figura 5

Evaluación de Riesgos



1. Respecto a la existencia de un plan de identificación y valoración de riesgos, el 46.7% de los encuestados están de acuerdo y el 20.0% totalmente de acuerdo. Esto sugiere que la mayoría percibe la presencia de un plan destinado a identificar y evaluar los riesgos en el centro de trabajo.

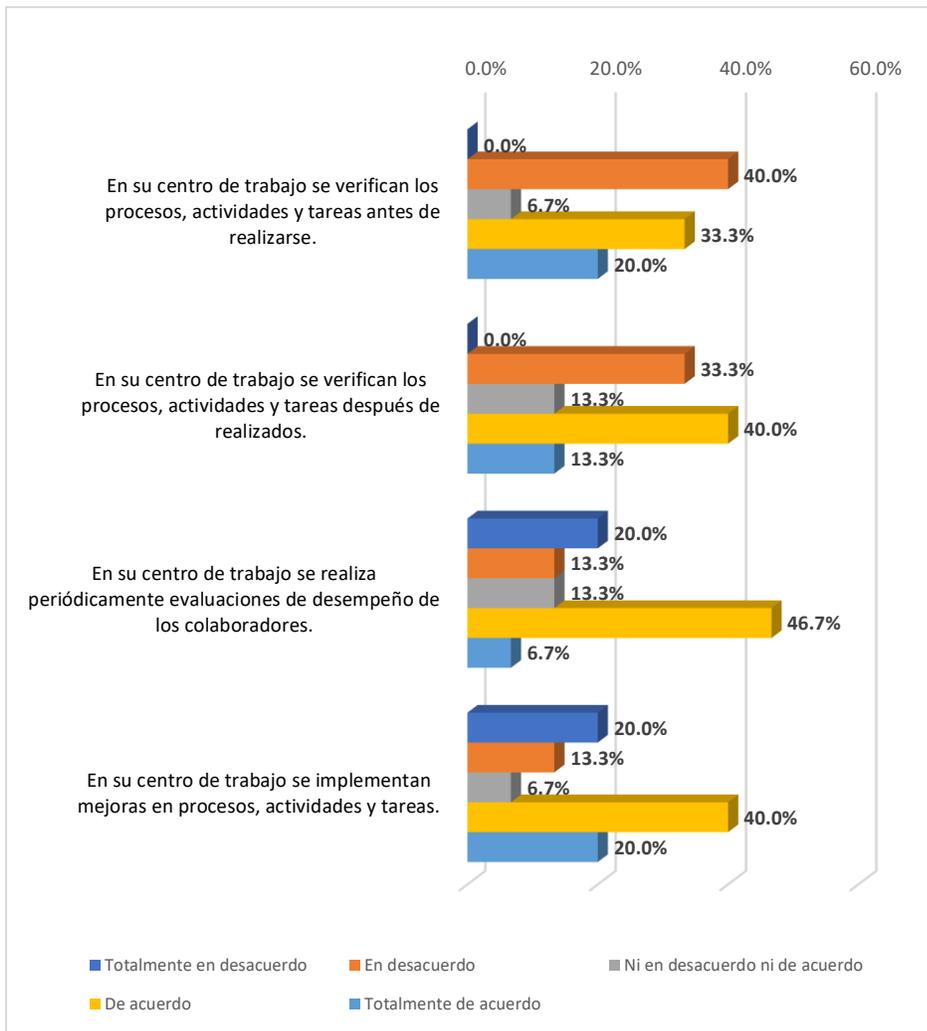
2. En relación con la disponibilidad de un plan de manejo y monitoreo de riesgos, el 33.3% de los encuestados están de acuerdo y el 13.3 totalmente de acuerdo. Aunque es un porcentaje menor que en el caso de la identificación y valoración de riesgos, aún hay una mayoría que está en desacuerdo (33.3%) o totalmente en desacuerdo (6.7%) es decir no perciben la existencia de un plan para gestionar y monitorear los riesgos.

3. En cuanto al desarrollo de actividades de control para la mitigación de riesgos, la mayoría está en desacuerdo (40%) o totalmente en desacuerdo (13.3%). Esto implica una percepción desfavorable al respecto, sin embargo, un porcentaje de los encuestados están de acuerdo (26.7%) o totalmente de acuerdo (13.3%), esto indica que aún existe una percepción positiva en cuanto a la implementación de actividades específicas destinadas a mitigar los riesgos en el centro de trabajo, pero no es lo ideal.

4. En relación con la contribución de las actividades de control para la mitigación de riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de objetivos, la mayoría está en desacuerdo (33.3%) o no toma una posición (20%). Esto indica debilidades en las actividades para mitigar los riesgos. De otro lado el 26.7% de los que están de acuerdo y el 13.3%. está totalmente de acuerdo. Esto indica que existe cierta orientación de las actividades de control a la reducción de los riesgos a niveles aceptables, pero es necesario mejorar.

Figura 6

Actividades de Control



1. En cuanto a la verificación de los procesos, actividades y tareas antes de realizarse, el 33.3% de los encuestados están de acuerdo y el 20% están totalmente de acuerdo. Esto sugiere que se lleva a cabo una revisión y verificación previa a la ejecución de las actividades en el centro de trabajo. Sin embargo, la mayoría (40%) está en desacuerdo, lo que indica que hay oportunidad de mejora de las actividades de control.

2. En relación con la verificación de los procesos, actividades y tareas después de realizados, el 40% de los encuestados están de acuerdo y el 13.3% están totalmente de acuerdo. Esto indica que hay una percepción positiva en cuanto a la revisión posterior a la ejecución de las actividades. Sin embargo, un porcentaje considerable (33.3%) está en desacuerdo, lo que sugiere que esta actividad puede requerir mejoras.

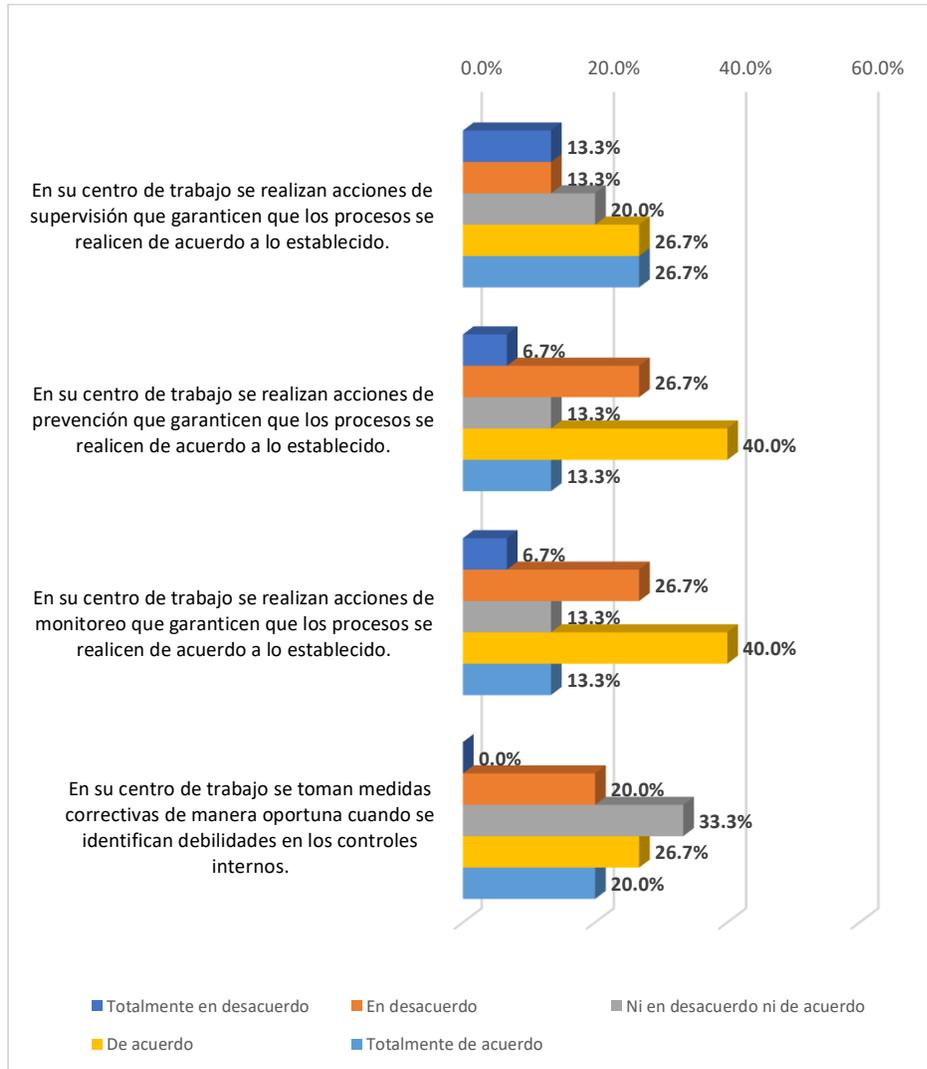
3. En cuanto a la realización periódica de evaluaciones de desempeño de los colaboradores, el 46.7% de los encuestados están de acuerdo y el 6.7% está totalmente de acuerdo. Esto indica una percepción positiva en cuanto a la implementación de evaluaciones regulares del desempeño del personal en el centro de trabajo. Sin embargo, no se debe perder de vista el grupo de trabajadores que están en desacuerdo (13.3%) y fundamentalmente el 20% que están totalmente en desacuerdo.

4. En relación a la implementación de mejoras en procesos, actividades y tareas, el 40% de los encuestados están de acuerdo y el 20% está totalmente de acuerdo. Esto sugiere que la mayoría percibe que se llevan a cabo acciones para mejorar y optimizar los procesos y actividades en el centro de trabajo. Sin embargo, aún existe un grupo que está en desacuerdo (13.3%) o totalmente en desacuerdo (20%).

Supervisión

Figura 7

Supervisión



1. En cuanto a la realización de acciones de supervisión para garantizar que los procesos se realicen de acuerdo con lo establecido, el 26.7% de los encuestados están de acuerdo asimismo el 26.7% está totalmente de acuerdo. Esto sugiere que la mayoría percibe que se llevan a cabo acciones de supervisión para asegurar que los procesos se ejecuten según lo establecido. Sin embargo, un porcentaje significativo se encuentra en desacuerdo (13.3%) o totalmente en

desacuerdo 813.3%) lo que indica que existe espacio para mejorar la percepción y/o la implementación de las acciones de supervisión.

2. En relación con la realización de acciones de prevención para garantizar que los procesos se realicen de acuerdo con lo establecido, el 40.0% de los encuestados están de acuerdo y el 13.3% totalmente de acuerdo. Esto indica que una mayoría percibe que se implementan medidas preventivas para asegurar que los procesos se lleven a cabo de manera adecuada. Sin embargo, un porcentaje importante está en desacuerdo (26.7%) o totalmente en desacuerdo (6.7%), lo que sugiere que puede ser necesario reforzar las acciones preventivas.

3. En cuanto a la realización de acciones de monitoreo para garantizar que los procesos se realicen de acuerdo a lo establecido, el 40.0% de los encuestados están de acuerdo y el 13.3% totalmente de acuerdo. Esto indica que la mayoría percibe que se llevan a cabo acciones de monitoreo para asegurar la conformidad de los procesos. Sin embargo, un porcentaje considerable se encuentra en desacuerdo (26.7%) o totalmente en desacuerdo (6.7%), lo que sugiere que puede ser necesario mejorar las prácticas de monitoreo.

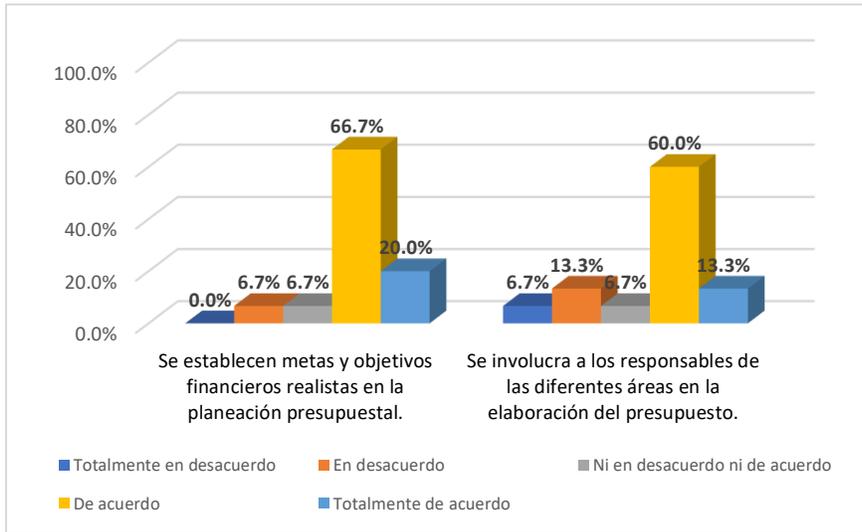
4. Sobre la toma de medidas correctivas de manera oportuna cuando se identifican debilidades en los controles internos, el 26.7% de los encuestados están de acuerdo y el 20% totalmente de acuerdo., esto indica que hay una percepción positiva en cuanto a la capacidad de la organización para tomar medidas correctivas cuando se identifican problemas en los controles internos. Se debe destacar que un porcentaje significativo 33.3% no toma una posición al respecto, es decir no percibe información o acciones sobre las medidas correctivas para los controles internos, así como un 20.0% está en desacuerdo.

5.1.2 Gestión Administrativa

Área de finanzas

Figura 8

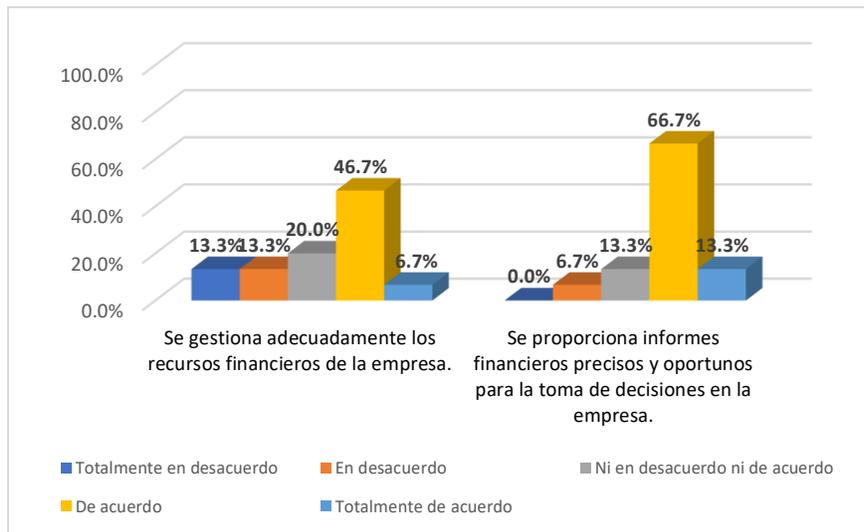
Planeación Presupuestal



Los resultados sobre la Planeación Presupuestal de la gestión administrativa del área de Finanzas indican que existe una fuerte percepción de que se establecen metas financieras realistas, lo que es un indicador positivo en el proceso de planeación presupuestal donde la mayoría de los encuestados están de acuerdo (66.7%) o totalmente de acuerdo (20%). Asimismo, con relación a la participación de los responsables de las diferentes áreas en la elaboración del presupuesto, el 60% de los encuestados están de acuerdo y el 13.3% totalmente de acuerdo, es decir perciben que se involucra a los responsables de las diversas áreas en el proceso de elaboración del presupuesto. Sin embargo, un porcentaje se encuentra en desacuerdo (13%) o totalmente en desacuerdo (6.7%), lo que indica que aún se puede fortalecer más la participación y colaboración de los responsables de áreas en la elaboración del presupuesto para asegurar una planificación financiera más integral y efectiva

Figura 9

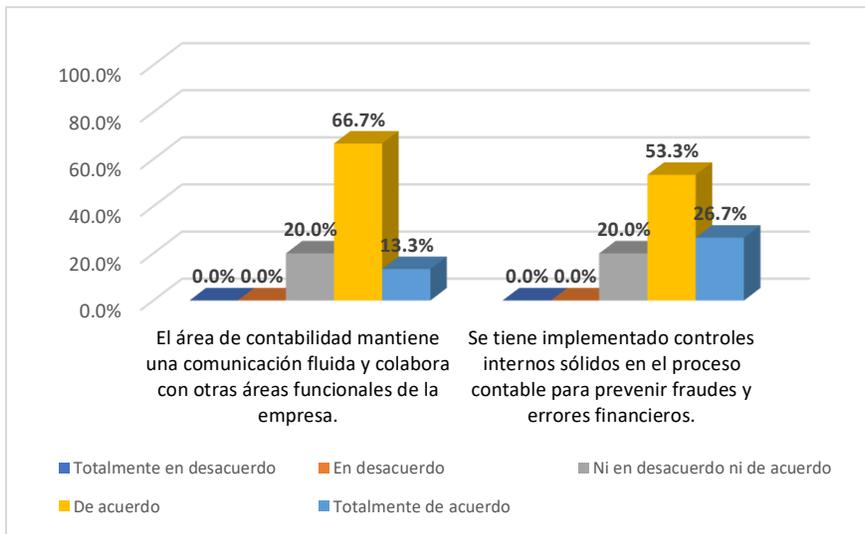
Tesorería



Los resultados sobre la Gestión de Tesorería en el ámbito de la gestión administrativa del área de finanzas muestran que en general, la organización parece estar bien encaminada, la mayoría percibe que se lleva a cabo una gestión adecuada de los recursos financieros de la empresa (46.7% de acuerdo y 6.2% totalmente de acuerdo) Sin embargo, se podría trabajar en mejorar la gestión de los recursos financieros para optimizar aún más la administración financiera de la empresa. De otro lado existe una fuerte percepción de que se proporcionan informes financieros precisos y oportunos (66.7% de acuerdo) aspecto que es fundamentales para la toma de decisiones en la empresa.

Figura 10

Contabilidad

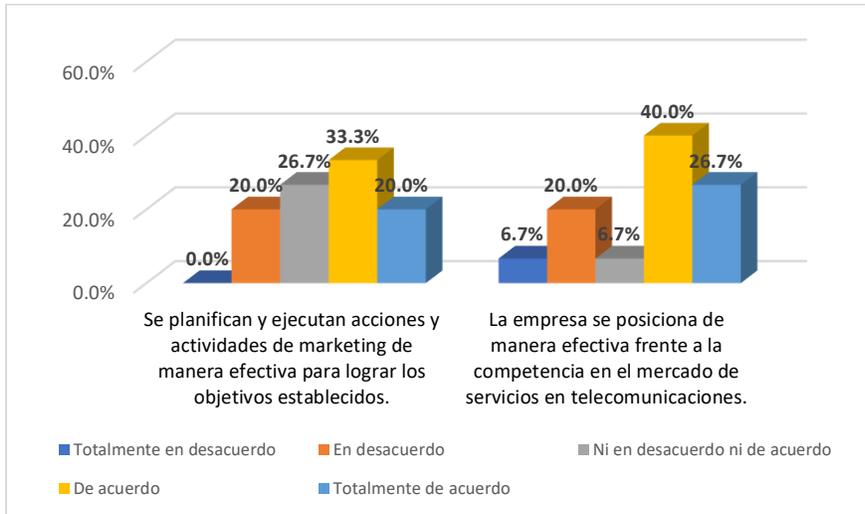


Los resultados muestran que la organización parece estar bien encaminada en términos de Gestión de Contabilidad en el ámbito de la gestión administrativa del área de finanzas. Existe una fuerte percepción de que se mantiene una comunicación fluida y colaborativa con otras áreas funcionales (66.7% de acuerdo) Esto es un indicador positivo de una buena integración entre el área contable y las demás áreas funcionales, así como de la implementación de controles internos sólidos para garantizar la integridad financiera de la empresa (53.3% de acuerdo y 26.7% totalmente de acuerdo) lo que es fundamental para prevenir fraudes y errores financieros., Estos son indicadores muy positivos para la gestión financiera y contable de la organización.

Área de Mercadotecnia

Figura 11

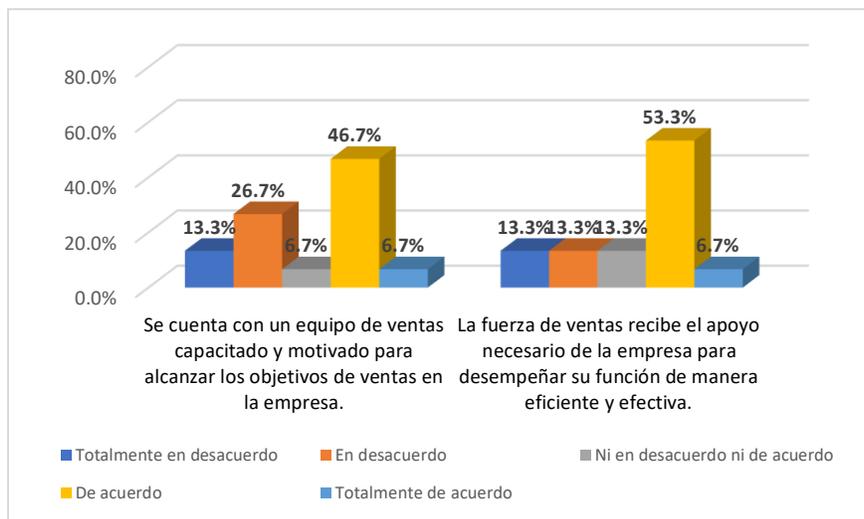
Plan de Marketing



Los resultados sobre la Gestión de Marketing muestran que la gestión de marketing en el ámbito del área de Mercadotecnia está encaminada regularmente. Esto sugiere que más de la mitad perciben que se llevan a cabo acciones y actividades de marketing de manera efectiva para alcanzar los objetivos establecidos (33.3% de acuerdo y 20% totalmente de acuerdo, sin embargo, se podría trabajar en mejorar la planificación y ejecución de acciones y actividades de marketing para lograr de manera más efectiva los objetivos establecidos (26.7% que no tienen una posición al respecto y 20% en desacuerdo). Asimismo, existe una fuerte percepción de que la empresa se posiciona de manera efectiva en el mercado de servicios de telecomunicaciones (40% de acuerdo y 26.7% totalmente de acuerdo), sin embargo, un 20% está en desacuerdo, lo que indica que hay una parte de los encuestados que no perciben un posicionamiento efectivo, siendo esto una oportunidad de mejora.

Figura 12

Ventas

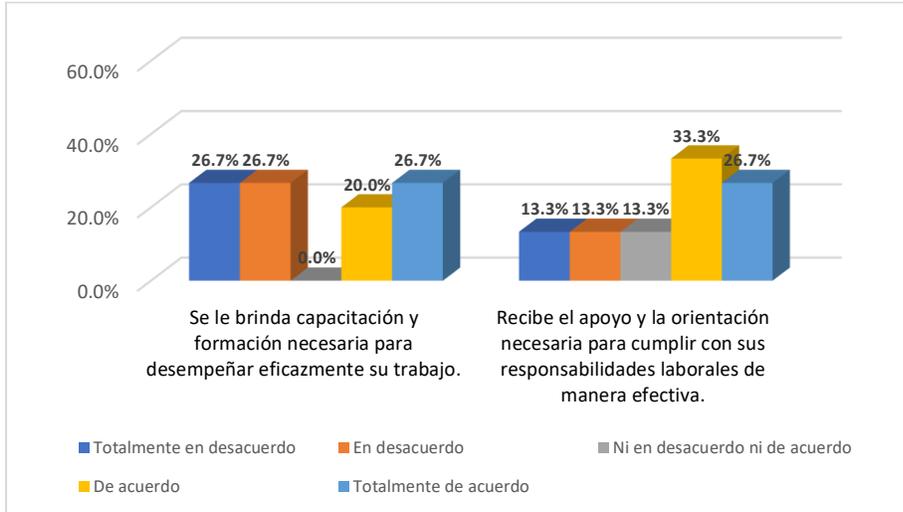


Los resultados sobre la Gestión de Ventas en el ámbito de la gestión administrativa del área de Mercadotecnia muestran que existe una percepción positiva de que se cuenta con un equipo de ventas capacitado y motivado (46.7% de acuerdo). Además, la mayoría de los encuestados perciben que la empresa brinda el apoyo necesario para que la fuerza de ventas pueda cumplir eficazmente con su función (53.3% de acuerdo). Sin embargo, siempre hay margen para mejoras, especialmente en lo que respecta a la capacitación y motivación del equipo de ventas (26.7% en desacuerdo y 13.3% totalmente en desacuerdo).

Área de Recurso Humanos

Figura 13

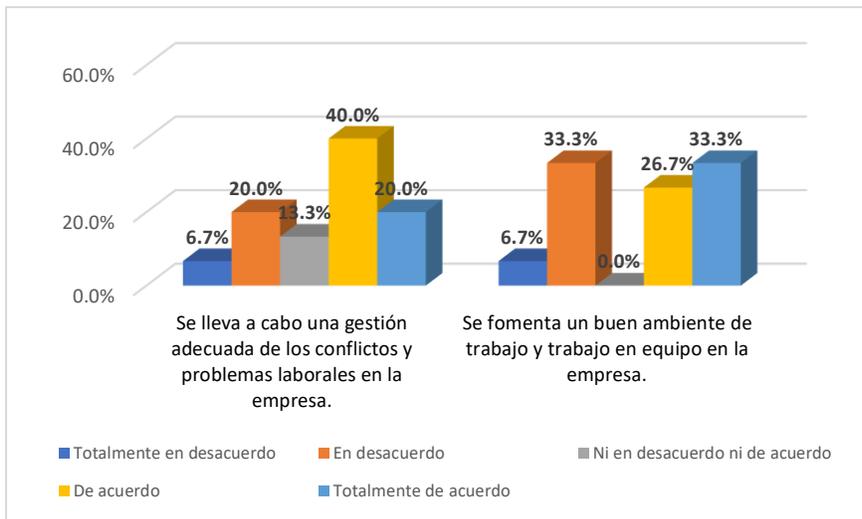
Capacitación y Desarrollo



Los resultados sobre la capacitación y formación, los resultados muestran que la mayoría (26.7%) está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo (26.7%), es decir hay margen para mejoras en cuanto a la capacitación y formación necesaria para el desempeño eficaz del trabajo, sin embargo, el 26.7% de los encuestados están totalmente de acuerdo y el 20% de acuerdo, es decir, que menos de la mitad de los encuestados perciben que se proporciona la capacitación necesaria, lo que revela la necesidad de mejorar. En relación al apoyo y orientación la mayoría percibe que se brinda el apoyo y orientación necesaria para el cumplimiento efectivo de las responsabilidades laborales (33.3% de acuerdo y 26.7% totalmente de acuerdo). Sin embargo, aún hay parte de los trabajadores que no perciben un apoyo suficiente (13.3% en desacuerdo y 13.3% totalmente en desacuerdo).

Figura 14

Relaciones Laborales



Los resultados sobre las relaciones laborales muestran que la gestión administrativa del área de recursos humanos parece estar bien encaminada en lo que respecta a las relaciones laborales. Existe una fuerte percepción de que se gestiona adecuadamente los conflictos y problemas laborales (40% de acuerdo y 20% totalmente de acuerdo), así como de que se fomenta un buen ambiente de trabajo y trabajo en equipo (26.7% de acuerdo y 33.3% totalmente de acuerdo). Sin embargo, es importante considerar las percepciones de aquellos que no perciben estos aspectos de manera tan positiva especialmente en ambiente de trabajo y trabajo en equipo (33.3% en desacuerdo).

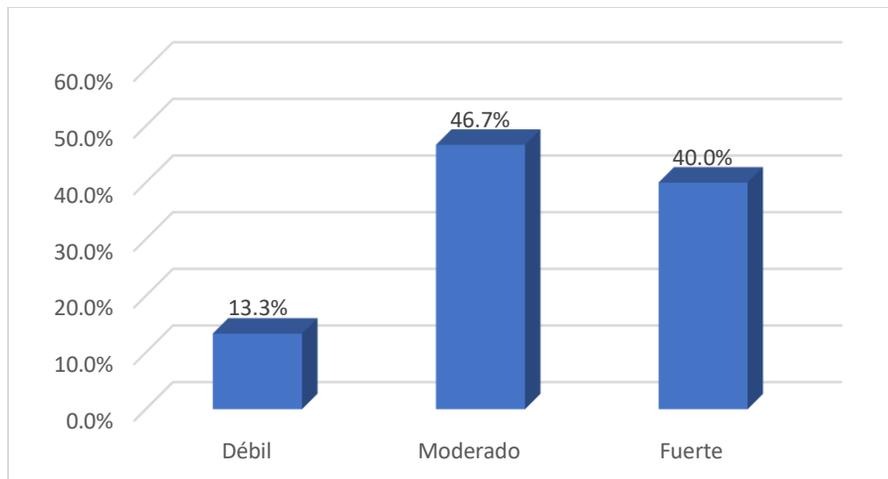
5.2 Análisis, interpretación y discusión de resultados

5.2.1 Análisis, interpretación de resultados

Valoración a nivel de variables y dimensiones

Figura 15

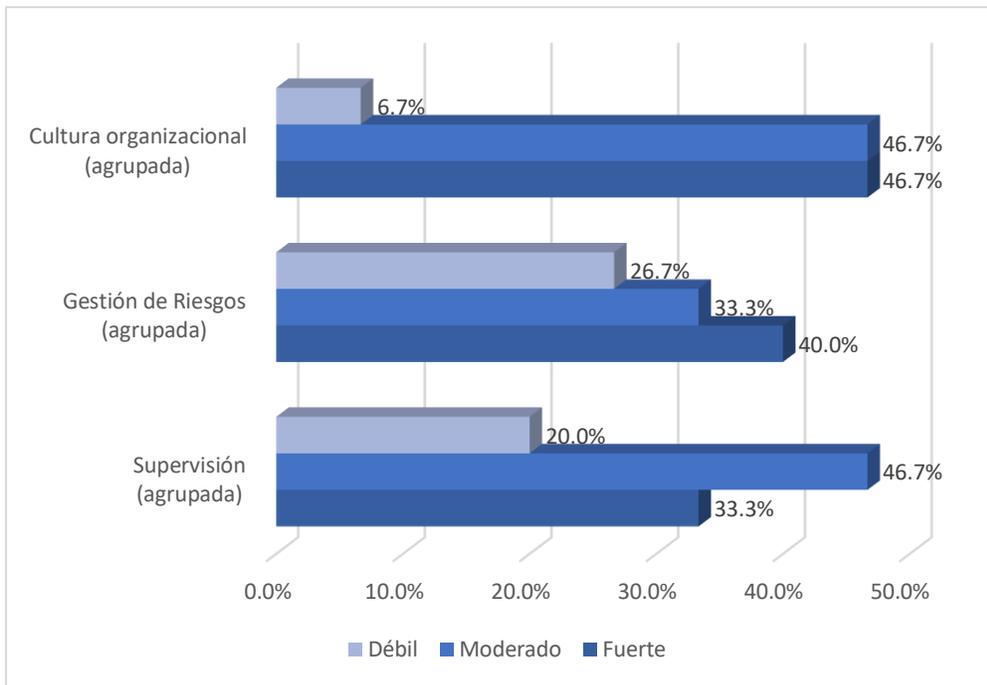
Percepción del sistema de control interno



Los resultados indican que la percepción de los trabajadores sobre el sistema de control interno en la Compañía Nor Andina de Telecomunicaciones S.A. es mayoritariamente positiva, en este sentido un 40.0% de los trabajadores tiene una percepción de un sistema de control interno fuerte, es decir se sienten seguros y confiados en la manera en que se gestiona el control interno y un 46.7% tiene una percepción de un sistema de control interno moderado, por los que la mayoría de los empleados ve de manera aceptable el sistema de control interno en la empresa pero ven espacio para mejoras o ajustes. Finalmente, un 13.3% de los trabajadores tiene una percepción de un sistema de control interno débil; aunque es el porcentaje bajo, indica que hay un grupo de empleados que perciben que hay deficiencias o áreas de mejora en el sistema de control interno de la empresa.

Figura 16

Percepción de las dimensiones del sistema de control interno



Los resultados de la percepción de los trabajadores sobre los ejes del sistema de control interno en la Compañía Nor Andina de Telecomunicaciones S.A. son los siguientes:

Eje de cultura organizacional. La mayoría de los empleados percibe una cultura organizacional fuerte o moderada, lo que indica un ambiente organizacional positivo. Sin embargo, un 6.7% percibe una cultura débil, lo que sugiere la necesidad de revisar y mejorar aspectos culturales.

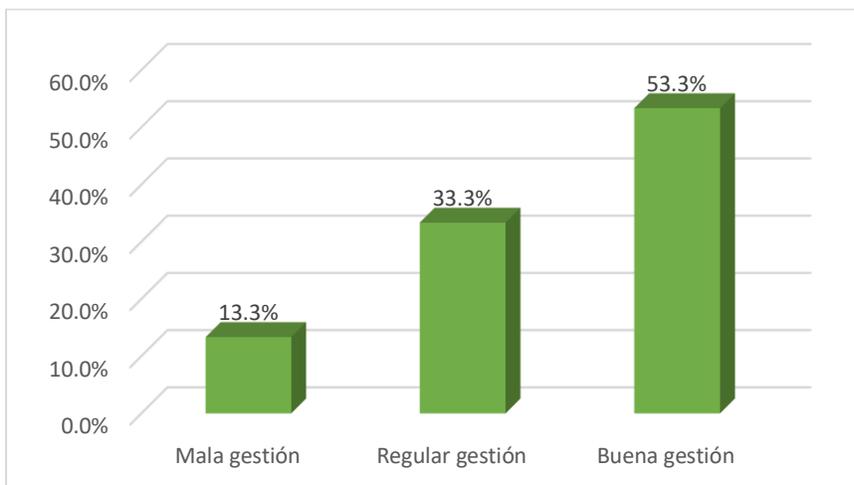
Eje de gestión de riesgos. Un porcentaje significativo de empleados percibe una gestión de riesgos fuerte, pero un 26.7% considera que es débil, señalando una necesidad de fortalecer la gestión de riesgos.

Eje de Supervisión. La mayoría de los empleados percibe la supervisión como moderada, seguida de una percepción fuerte. Sin embargo, un 20.0% considera que la supervisión es débil, indicando posibles áreas de mejora.

La supervisión y la gestión de riesgos son dos ejes que pueden requerir mayores ajustes para abordar las preocupaciones identificadas, mientras que la cultura organizacional parece ser un punto fuerte, aunque se debe mantener el enfoque en su fortalecimiento y mejora continua.

Figura 17

Percepción de la gestión administrativa

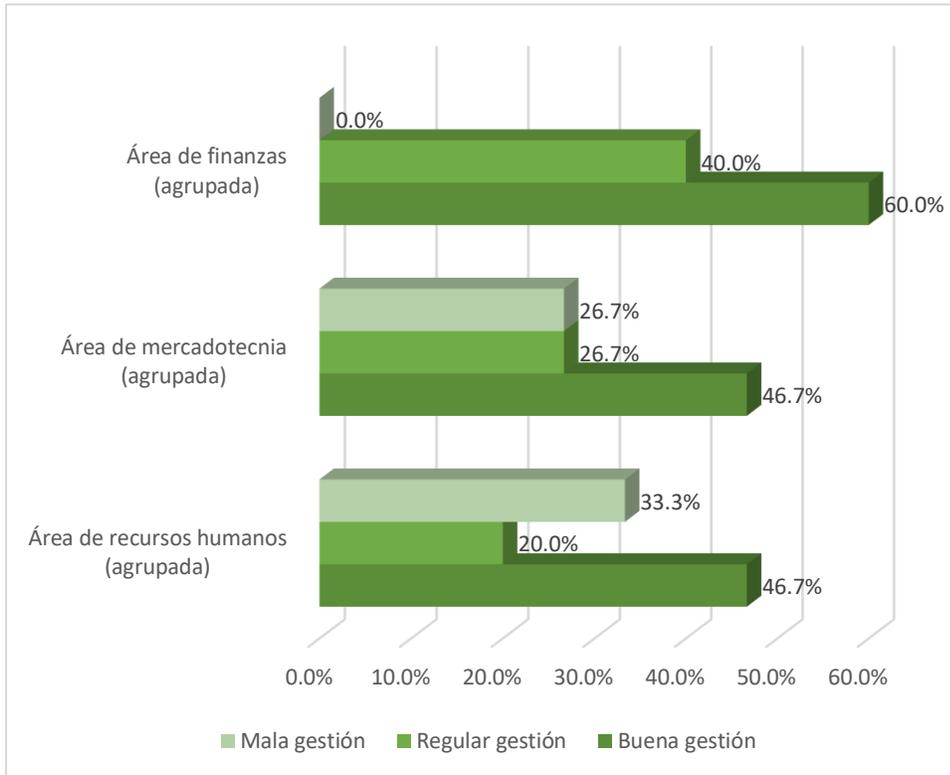


Los resultados de la percepción de los trabajadores sobre la gestión administrativa en la Compañía Nor Andina de Telecomunicaciones S.A. es positiva, un 53.3% de los trabajadores percibe la gestión administrativa como buena, de otro lado un 33.3% percibe la gestión administrativa como Regular, estos resultados indican que la mayoría de los empleados considera que la gestión administrativa en la compañía es satisfactoria y cumple con sus expectativas sin embargo algunos trabajadores consideran que esta es solo aceptable, pero posiblemente sientan que se puede mejorar. Finalmente, un 13.3% de los trabajadores percibe la gestión administrativa como mala. Esto indica que un porcentaje pequeño, pero significativo,

considera que la gestión administrativa en la compañía no está a la altura de sus expectativas o tiene deficiencias.

Figura 18

Percepción de la gestión administrativa por áreas



Área de finanzas. La gestión de Finanzas es la mejor percibida, con un 60.0% considerando que es buena. Además, ningún empleado percibe la gestión de Finanzas como mala. Esto indica una gestión más eficaz y satisfactoria en esta área.

Área de mercadotecnia. La percepción sobre la gestión de Mercadotecnia muestra una valoración buena, sin embargo, aunque un 46.7% considera que la gestión es buena, un 26.7% la percibe como mala. Esto indica que hay aspectos que mejorar en la gestión de Mercadotecnia.

Área de recursos humanos. La gestión de Recursos Humanos también muestra una buena percepción, aunque un 46.7% considera que la gestión es buena, un 33.3% la percibe como mala.

Esto indica que aún es posible identificar aspectos de mejora en la gestión de Recursos Humanos.

Mientras que la gestión de finanzas es la mejor percibida, las áreas de recursos humanos y mercadotecnia requieren atención para mejorar la percepción de los empleados sobre su gestión.

Tablas cruzadas y correlaciones

Tabla 5

Tabla cruzada: sistema de control interno y gestión administrativa (agrupadas)

		Gestión Administrativa (agrupada)			Total
		Mala gestión	Regular gestión	Buena gestión	
Sistema de Control Interno (agrupada)	Débil	13,3%			13,3%
	Moderado		33,3%	13,3%	46,7%
	Fuerte			40,0%	40,0%
Total		13,3%	33,3%	53,3%	100,0%

Del 53.3% de los empleados que perciben una buena Gestión; la mayoría, es decir el 40.0% perciben un sistema de control interno fuerte. De otro lado del 33.3% que perciben una gestión regular todos perciben esta gestión regular en el contexto de un sistema de control interno moderado. El grupo más pequeño de empleados (13.3%) perciben una mala gestión en el contexto de un sistema de Control Interno Débil.

Esto indica que existe una asociación directa entre un sistema de control interno fuerte y una buena gestión administrativa, así como entre un sistema de control interno moderado una gestión regular y un sistema de control interno débil con una mala gestión administrativa.

Tabla 6*Correlaciones: Sistema control interno y gestión administrativa (agrupadas)*

		Sistema de Control Interno (agrupada)	Gestión Administrativa (agrupada)
Sistema de Control Interno (agrupada)	Correlación de Rho de Spearman	1	,882**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	15	15
Gestión Administrativa (agrupada)	Correlación de Rho de Spearman	,882**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	15	15

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

La correlación entre el sistema de control interno y la gestión administrativa en la Compañía Nor Andina de Telecomunicaciones S.A. es directa y con una asociación alta, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.882. En otras palabras, cuando el sistema de control interno es más efectivo, tiende a estar asociado con una mejor gestión administrativa y viceversa.

El valor p (Sig. bilateral) es igual a 0.000, lo cual es extremadamente pequeño. Esto significa que la correlación observada es altamente improbable de ocurrir por azar.

Tabla 7*Correlaciones: Cultura organizacional y gestión administrativa (agrupadas)*

		Cultura organizacional (agrupada)	Gestión Administrativa (agrupada)
Cultura organizacional (agrupada)	Correlación de Rho de Spearman	1	,705**
	Sig. (bilateral)		,003
	N	15	15

Gestión Administrativa (agrupada)	Correlación de Rho de Spearman	,705**	1
	Sig. (bilateral)	,003	
	N	15	15

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

La correlación entre la cultura organizacional y la gestión administrativa en la Compañía Nor Andina de Telecomunicaciones S.A. es directa y con una asociación Moderada alta, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.705. En otras palabras, cuando la cultura organizacional es más efectiva, tiende a estar asociado con una mejor gestión administrativa y viceversa.

El valor p (Sig. bilateral) es igual a 0.003, lo cual es extremadamente pequeño. Esto significa que la correlación observada es altamente improbable de ocurrir por azar.

Tabla 8

Correlaciones: Gestión de riesgos y gestión administrativa (agrupadas)

		Gestión de Riesgos (agrupada)	Gestión Administrativa (agrupada)
Gestión de Riesgos (agrupada)	Correlación de Rho de Spearman	1	,837**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	15	15
Gestión Administrativa (agrupada)	Correlación de Rho de Spearman	,837**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	15	15

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

La correlación entre la Gestión de Riesgos y la gestión administrativa en la Compañía Nor Andina de Telecomunicaciones S.A. es directa y con una asociación alta, con un coeficiente

de correlación de Rho de Spearman de 0.837. En otras palabras, cuando la Gestión de riesgos es más efectivo, tiende a estar asociado con una mejor gestión administrativa y viceversa.

El valor p (Sig. bilateral) es igual a 0.000, lo cual es extremadamente pequeño. Esto significa que la correlación observada es altamente improbable de ocurrir por azar.

Tabla 9

Correlaciones: Supervisión y gestión administrativa (agrupadas)

		Supervisión (agrupada)	Gestión Administrativa (agrupada)
Supervisión (agrupada)	Correlación de Rho de Spearman	1	,809**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	15	15
Gestión Administrativa (agrupada)	Correlación de Rho de Spearman	,809**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	15	15

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

La correlación entre la Supervisión y la gestión administrativa en la Compañía Nor Andina de Telecomunicaciones S.A. es directa y con una asociación alta, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.809. En otras palabras, cuando la supervisión es más efectiva, tiende a estar asociado con una mejor gestión administrativa y viceversa.

El valor p (Sig. bilateral) es igual a 0.000, lo cual es extremadamente pequeño. Esto significa que la correlación observada es altamente improbable de ocurrir por azar.

5.2.2 Discusión de resultados

Sobre el sistema de control interno, los resultados de la investigación evidencian que la mayoría de los empleados en la Compañía Nor Andina de Telecomunicaciones S.A. tiene una percepción positiva (40.0%) o moderadamente positiva (46.7%) sobre el sistema de control interno. Esto es un indicador alentador, ya que sugiere que los trabajadores en general confían en la manera en que se manejan los procesos internos. Sin embargo, es importante prestar atención a ese 13.3% que tiene una percepción "Débil", y considerar acciones para abordar y mejorar las áreas que puedan estar generando preocupación o insatisfacción en ese grupo de empleados.

Respecto a las dimensiones, también se tiene una percepción positiva o moderadamente positiva en cuanto a los ejes del sistema de control interno, especialmente en el eje de Cultura Organizacional (46% fuerte) y una percepción menos positiva en gestión de riesgos (40% fuerte) y supervisión (33.3% fuerte) donde es importante prestar atención a aquellos que perciben deficiencias o áreas de mejora y considerar acciones para abordar y mejorar los aspectos que puedan generar preocupación en ese grupo de empleados.

Respecto a la gestión administrativa, los resultados de la investigación los empleados en la Compañía Nor Andina de Telecomunicaciones S.A. evidencian que se tiene una valoración positiva de la gestión administrativa (53.3%, buena gestión). Sin embargo, es importante no descuidar la percepción como mala (13.3%) y regular (33.3%) por cuanto refleja que hay oportunidad para mejorar y fortalecer la gestión administrativa. A nivel de áreas de gestión, los resultados muestran que en general, la mayoría de los empleados en la Compañía Nor Andina de Telecomunicaciones S.A. perciben una buena gestión, principalmente en el área de finanzas (60.0%, buena gestión) en las áreas de Recursos Humanos, Mercadotecnia y Finanzas el 46.7% también perciben buena gestiona en ambas. Sin embargo, existen percepciones de gestión regular

y mala en cada una de estas áreas, lo que indica que hay espacio para mejoras y hacer ajustes para satisfacer las expectativas y necesidades de los empleados en cada una de estas.

Los resultados analíticos de la tabla cruzada de la investigación sugieren una asociación o relación ente el sistema de control interno y la gestión administrativa en la Compañía Nor Andina de Telecomunicaciones, con una tendencia positiva hacia una buena gestión en contextos de un sistema de control interno fuerte (40.0%). Asimismo, los resultados inferenciales de la correlación sugieren que existe una fuerte relación directa entre el sistema de control interno y la gestión administrativa en la Compañía Nor Andina de Telecomunicaciones S.A. Esto implica que un sistema de control interno más efectivo está asociado con una gestión administrativa mejor y más eficiente y viceversa. Los análisis inferenciales respaldan estos resultados evidenciándose que existe una alta relación directa entre el sistema de control interno y la gestión administrativa en la Compañía Nor Andina de Telecomunicaciones S.A con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.882. Esto implica que un sistema de control interno más efectivo está asociado con una gestión administrativa mejor y más eficiente.

A nivel internacional confirman estos resultados los estudios de Rubio (2017) sobre el Control Interno en la Gestión Administrativa en Ecuador, quien como resultado obtuvo un coeficiente de correlación de 0,669 el cual determinó que existe relación positiva moderada – alta entre control interno y la Gestión Administrativa. También Baque (2015) en su estudio de la incidencia del control interno en la Gestión Administrativa de Emuvial E.P. Como resultado de la investigación comprobó que existe una relación significativa, entre el control interno y la gestión administrativa de la Empresa Municipal de Construcción Vial, con un valor de Chi cuadrado de Rho de Spearman de 189.702 y una Significación de 0.000.

A nivel nacional encontramos resultados similares en las investigaciones de Rodríguez (2022), en su investigación realizada en la Unidad de Gestión Educativa Local de Pomabamba, quien concluye que existe una relación directa de nivel alto ($Rho=0,750$) y significativa (P valor $0,000$) entre el control interno y la Gestión Administrativa. Asimismo, Naquiche(2022) en su investigación en el Gobierno Regional de Piura, 2021, llegó a comprobar que la relación que existe entre el control interno y la gestión administrativa es significativa, con una correlación de $0,643$ a un nivel de significancia menor al 5% . Finalmente, Taminchi (2022) en su estudio sobre el control interno en Puerto el Bambino E.I.R.L. Manantay, concluye que el control interno se relaciona significativamente en la Gestión Administrativa con un valor de chi cuadrado calculada ($26,511$) mayor a la chi cuadrado tabulada (7.815) en un nivel de significancia de $0,05$. También Delgado (2019) encontró que existe una correlación positiva muy fuerte ($rs = 0.840$) entre la Gestión Administrativa y el Sistema de Control Interno en la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo-Cajamarca. Finalmnete Melgarejo (2017) concluye que existe relación directa y significativa entre el Control interno y la Gestión Administrativa en la municipalidad provincial de Chota, demostrado con el estadístico de Spearman Rho de $0,735$ y Sig. bilateral de $000 < 0.01$).

5.3 Contrastación de hipótesis

La mayoría de los expertos, tales como Veliz-Capuñay (2011) y Zamora y Calixto (2021), coinciden en que realizar una contrastación de hipótesis implica el uso de una muestra estadística. La utilización de una muestra es esencial para estimar los parámetros de la población y llevar a cabo el contraste de hipótesis. En este estudio específico, se abordó la investigación considerando toda la población, lo que lleva a asumir que no es necesario realizar el contraste de

hipótesis. En consecuencia, se propone en este contexto demostrar la hipótesis a través de los resultados inferenciales correlacionales.

Comprobación de la hipótesis general

Hipótesis general

Existe relación significativa entre el Sistema de Control Interno y la Gestión Administrativa en la Compañía Nor Andina de Telecomunicaciones S.A.,2023

Tabla 10

Correlaciones: Sistema de Control Interno y gestión administrativa (agrupadas)

		Gestión Administrativa (agrupada)
Rho de Spearman		
Sistema de Control Interno (agrupada)	Coefficiente de correlación	,882**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	15

La comprobación de la hipótesis general sobre la relación del sistema de control interno y la gestión administrativa en la Compañía Nor Andina de Telecomunicaciones S.A. ha producido resultados significativos. El coeficiente de correlación Rho de Spearman demuestra una relación directa (positiva) alta (0,882). El pvalor (Significación Asintótica (bilateral) es igual a 0.000. Por lo tanto, podemos confiar en la validez de esta correlación.

Comprobación de las hipótesis específicas

Hipótesis específica a

Existe relación significativa entre Cultura Organizacional y Gestión Administrativa en la Compañía Nor Andina de Telecomunicaciones S.A.

Tabla 11

Correlaciones: Cultura organizacional y gestión administrativa (agrupadas)

Rho de Spearman		Gestión Administrativa (agrupada)
Cultura organizacional (agrupada)	Coefficiente de correlación	,705**
	Sig. (bilateral)	,003
	N	15

La comprobación de la hipótesis específica a) sobre la relación de la cultura organizacional y la gestión administrativa en la Compañía Nor Andina de Telecomunicaciones S.A. ha producido resultados significativos. El coeficiente de correlación de Rho de Spearman demuestra una relación directa (positiva) alta (0,705). El valor (Significación Asintótica (bilateral) es igual a 0.003. Por lo tanto, podemos confiar en la validez de esta correlación.

Hipótesis específica b

Existe relación significativa entre Gestión de Riesgos y Gestión Administrativa en la Compañía Nor Andina de Telecomunicaciones S.A.

Tabla 12

Correlaciones: Gestión de riesgos y gestión administrativa (agrupadas)

Rho de Spearman		Gestión Administrativa (agrupada)
Gestión de Riesgos (agrupada)	Coefficiente de correlación	,837**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	15

La comprobación de la hipótesis específica b) sobre la relación de la gestión de riesgos y la gestión administrativa en la Compañía Nor Andina de Telecomunicaciones S.A. ha producido resultados significativos. El coeficiente de correlación Rho de Spearman demuestra una relación directa (positiva) alta (0,837). El valor (Significación Asintótica (bilateral)) es igual a 0.000. Por lo tanto, podemos confiar en la validez de esta correlación.

Hipótesis específica c

Existe relación significativa entre actividades de Supervisión y Gestión Administrativa en la Compañía Nor Andina de Telecomunicaciones S.A.

Tabla 13

Correlaciones: Supervisión y gestión administrativa (agrupadas)

Rho de Spearman		Gestión Administrativa (agrupada)
Supervisión (agrupada)	Coefficiente de correlación	,809**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	15

La comprobación de la hipótesis específica c) sobre la relación de la supervisión y la gestión administrativa en la Compañía Nor Andina de Telecomunicaciones S.A. ha producido resultados significativos. El coeficiente de correlación Rho de Spearman demuestra una relación directa (positiva) alta (0,809). El valor (Significación Asintótica (bilateral) es igual a 0.000. Por lo tanto, podemos confiar en la validez de esta correlación.

CONCLUSIONES

1. Existe una correlación directa con una asociación alta, entre el sistema de control interno y la gestión administrativa, como lo evidencia el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.882, lo que significa que, cuando el sistema de control interno es más efectivo, tiende a estar asociado con una mejor gestión administrativa.

La percepción de los trabajadores sobre el control interno en la Compañía Nor Andina de Telecomunicaciones S.A. es mayoritariamente favorable, en este sentido un 40.0% de los trabajadores tiene una percepción de un control interno fuerte y un 46.7% como moderado; asimismo, la percepción sobre la gestión administrativa también es percibida como favorable, un 53.3% de los trabajadores percibe la gestión administrativa como buena y un 33.3% lo percibe como regular.

2. Existe una correlación directa con una asociación alta, entre la cultura organizacional y la gestión administrativa, como lo evidencia el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.705, lo que significa que cuando la cultura organizacional es más efectiva, tiende a estar asociado con una mejor gestión administrativa.

La percepción de los trabajadores sobre la cultura organizacional en la Compañía Nor Andina de Telecomunicaciones S.A. es mayoritariamente favorable, en este sentido un 46.7% de los trabajadores tienen una percepción de una cultura organizacional fuerte y moderado.

3. Existe una correlación directa con una asociación alta, entre la gestión de riesgos y la gestión administrativa, como lo evidencia el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.837, lo que significa que, cuando la gestión de riesgos es más efectiva, tiende a estar asociado con una mejor gestión administrativa.

La percepción de los trabajadores sobre la gestión de riesgos en la Compañía Nor Andina de Telecomunicaciones S.A. es mayoritariamente favorable, en este sentido un 40.0% de los trabajadores tiene una percepción de un control interno fuerte y un 33.3% como moderado.

4. Existe una correlación directa con una asociación alta, entre la supervisión y la gestión administrativa, como lo evidencia el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.809, lo que significa que, cuando la supervisión es más efectiva, tiende a estar asociado con una mejor gestión administrativa.

La percepción de los trabajadores sobre la supervisión en la Compañía Nor Andina de Telecomunicaciones S.A. es mayoritariamente favorable, en este sentido un 33.3% de los trabajadores tiene una percepción de la supervisión fuerte y un 46.7% como moderado.

RECOMENDACIONES

Al Gerente General:

1. Instruir a los jefes de las áreas de Finanzas, Mercadotecnia y Recursos Humanos para que promuevan la difusión de los planes, normas, políticas y procedimientos del Sistema de Control Interno entre los colaboradores. Esto contribuirá a fortalecer el conocimiento de las normativas que rigen la empresa y fomentará una cultura organizacional basada en el cumplimiento y la transparencia.
2. Implementar revisiones periódicas en las áreas donde solo labora un colaborador, con el objetivo de mitigar el riesgo de irregularidades. Además, es esencial definir procedimientos claros de supervisión para garantizar la transparencia e integridad en todas las operaciones de la empresa.
3. Indicar al jefe de Recursos Humanos ejecutar programas de capacitación continua, orientados a todos los colaboradores. Estas capacitaciones deberán enfocarse en la actualización de habilidades y conocimientos necesarios para un desempeño eficiente, mejorando así las relaciones laborales y la competitividad del personal.
4. Encomendar a los jefes de área realicen un seguimiento constante del Sistema de Control Interno para mejorar la eficiencia operativa. Asimismo, se recomienda actualizar los documentos de gestión y verificar que las actividades administrativas se alineen con los objetivos estratégicos de la empresa, asegurando el cumplimiento de metas organizacionales.

REFERENCIAS

- Armstrong, G., & Kother, P. (2013). *Fundamentos de Marketing*. Rho de Spearman Educaciòn.
doi:https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf
- Arroyo, A. (2020). *Metodologia de la Investigaciòn en las Ciencias Empresariales*. Cusco: Primera Ediciòn digital julio 2020.
- Auditoria Superior de la Federaciòn. (2014). *Marco Integrado de Control Interno de Mèxico*.
doi:http://www.snf.org.mx/Data/Sites/1/marco-control-interno/marco_contint2014.pdf
- Baque, L. (2015). *Estudio de la incidencia del control interno en la gestiòn administrativa de (Emuvial E.P.), Cantòn Santa Elena, provincia de Santa Elena, periodo 2015-2016 [Tesis de Tìtulo, Universidad Estatal Península de Santa Elena]*. Repositorio institucional, Libertad- Ecuador.
- BatemanThomas S. y Snell Scott A. (2009). *Administraciòn. Liderazgo y colaboraciòn en un mundo competitivo*. McGRAW-HILL/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Bernal, C. (2016). *Metodologia de la Investigaciòn. Administraciòn, economìa, humanidades y ciencias sociales* (Cuarta Ediciòn ed.). Rho de Spearman .
- Bladimimiro, M. T. (Setiembre de 2016). *COntrol Interno*. Fonte:
http://utex.uladech.edu.pe/handle/ULADECH_CATOLICA/6
- Blanco, J. (Abril de 2008). Claves para la implantaciòn de sistemade de control interno. *Dossier Consultoría*(249), 62-69. doi:<http://jggomez.eu/z%20Privado/b%20usuarios/n-revista/caja/1ef/2008/249A.pdf>

- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos, El Capital Humano de las Organizaciones*. McGRAW-HILL/Interamericana Editores S.A., de C.V.
doi:https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf
- Congreso de la República. (2006, 27 de marzo). *Ley N° 28716*. Diario Oficial el Peruano.
doi:https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/477577/Ley_N_28716.pdf?v=1579639311
- Contraloría General de la República. (2014). *Marco Conceptual del Control Interno*. Lima: Tarea Asociación Gráfica Educativa.
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (2013). *Internal Control—Integrated Framework*. COSO.
- Delgado, C. (2019). *Gestión administrativa y sistema de control interno en la Unidad de Gestión Educativa Local San PabloCajamarca-2019 [Titulo de Maestría, Universidad César Vallejo]*. Repositorio Institucional, Cajamarca. Fuente:
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/30236>
- Directiva N° 006 -2019-CG/INTEG. (2019). *Implementación del Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado*.
doi:https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/RC_146-2019-CG.pdf
- Estupiñàn, R. (2006). *Control Interno y Fraudes*. Ecoe Ediciones.
- Gómez María, Vàsquez Eduardo. (2019). Teorías de la administración. *TEPEXI Boletín Científico de la Escuela Superior Tepeji del Río, 11*, 79-83.
doi:<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/tepexi/issue/archive>

- Guillént, W. (2022). *El Sistema de Control Interno y su incidencia en la prevención de riesgo de fraude de las pequeñas y medianas empresas (Pymes) del sector comercial al por mayor y menor del Distrito Metropolitano de Quito año 2020 { Tesis de Licenciatura, Universidad de .* Fonte: <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/28661/1/T-ESPE-050972.pdf>
- Hernandez, R. (2014). *Metodolìa de la Investigaciòn* (Vol. 6ta Ediciòn). México D.F.: McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editores, S.A. de C. V.
- Koontz Harold , Weihrich Heinz, Cannice Mark. (2012). *Administración, una perspectiva global y empresarial* (Decimocuarta edición ed.). México: McGRAW-HILL/Interamericana Editores S.A. DE C.V.
- Luna, F. (2014). *Proceso Administrativo*. Mèxico: Grupo Editorial Patria. Fonte: https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=b8_hBAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=libro+de+proceso+administrativo&ots=56dMplkFlh&sig=B0n5wY-tESIXm68aoou8RSm9Cj4#v=onepage&q=libro%20de%20proceso%20administrativo&f=false
- Melgarejo, N. (2017). *Control interno y gestión administrativa según trabajadores de la municipalidad provincial de Chota, 2016 [Tesis de Maestría, Universidada César Vallejo]*. Repositorio Institucional, Lima. Fonte: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/9033>

- Mendoza Walter, García Tania, Delgado María, Barreiro Isabel. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las Ciencias*, 4(4), 206-240. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v4i4.835>
- Mondy, R. W. (2010). *Administración de Recursos Humanos*. Rho de Spearman Educación.
- Münch, L. (2007). *Administración: Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor*. Rho de Spearman Educación.
- Münch, L. (2010). *Administración: Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*.
- Munch, L. (2014). *Administración, Gestión Organizacional, Enfoques y Procesos Administrativo*. Rho de Spearman Educación.
doi:<https://profesorailleanasilva.files.wordpress.com/2015/10/administracion-lourdes-munch-2a-edicion.pdf>
- Naquiche Carrasco, J. M. (2022). *Control interno y gestión administrativa en el Gobierno Regional de Piura, 2021 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]*. Repositorio institucional. Fuente: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/80761>
- Organización Latinoamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores . (01 de noviembre de 2015). *El control interno desde la perspectiva del enfoque COSO - su aplicación y evaluación en el sector público*. (E. c.-s. público, Productor) Obtenido de OLACEFS: <https://www.olacefs.com/wp-content/uploads/2016/03/15.pdf>
- Quesada, C, Apolo, N., & Delgado, K. (2018). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*. UTMACH. Fuente: Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica: <https://bibliotecavirtualtodoeduca.com/wp-content/uploads/2021/12/Procesos-y-Fundamentos-de-la-Investigacion-Cientifica.pdf>
- Resolución de Contraloría General N° 320-2006-CG. (2006). *Normas de Control Interno*.

Rodriguez Andrès y Pèrez Alipio. (2017). Métodos científicos de indagación y de Construcción del Conocimiento. *Revista EAN*, 82, 179-200.

doi:<https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>

Rodriguez, K. (2022). *Control interno y la gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local de Pomabamba, 2021 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]*.

Repositorio Institucional, Chimbote. Fuente: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/82925>

Rubio, W. (2017). *Control Interno en la Gestión Administrativa de la Vicepresidencia de la República del Ecuador 2017 [Tesis de Maestría, Universidad Central del Ecuador]*.

Repositorio Institucional, Ecuador.

Stephen P. Robbins y Coulter Mary . (2005). *Administración* (Octava ed.). México: Rho de Spearman Educación.

Taminchi Pilco, G. (2022). *Relación del control interno y la gestión administrativa de clientes en la empresa Puerto el Bambino E.I.R.L. Manantay, 2019 [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Ucayali]*.

Repositorio institucional. Fuente:

<http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5242>

Vásquez, L. (2021). *El sistema de control interno y su relación con la gestión administrativa en la municipalidad distrital La Libertad de Pallán - 2018 [Título de Maestría, Universidad Nacional de Cajamarca]*.

Repositorio Institucional, Cajamarca. Fuente:

<http://hdl.handle.net/20.500.14074/4603>

Apéndice A
Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
ESCUELA DE POSGRADO



ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA COMPAÑÍA NOR ANDINA DE TELECOMUNICACIONES S.A.

El presente cuestionario es parte de un Proyecto de Investigación académico, cuyo objetivo es Determinar la relación entre el Sistema de Control Interno con la Gestión Administrativa en la Compañía Nor Andina de Telecomunicaciones S.A, en tal sentido se solicita a cada colaborador contestar las preguntas de manera objetiva.

Se agradece por anticipado su valiosa participación.

Instrucciones:

Marque con un aspa (X) según su criterio. La escala de valoración es la siguiente:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	Cuestionario	1.- Totalmente en desacuerdo	2.- En desacuerdo	3.- Neutro	4.- De acuerdo	5.- Totalmente de acuerdo
VARIABLE 1: SISTEMA DE CONTROL INTERNO						
DIMENSIÓN: CULTURA ORGANIZACIONAL						
INDICADOR: Ambiente de Control						
1	Su centro de trabajo cuenta con un código de ética, en el cual se establecen los deberes y prohibiciones de todos los colaboradores.					
2	Su centro de trabajo cuenta con planes operativos y estratégicos.					
3	Las funciones que usted desempeña se encuentran establecidas en un ROF y un MOF.					

N°	Cuestionario	1.- Totalmente en desacuerdo	2.- En desacuerdo	3.- Neutro	4.- De acuerdo	5.- Totalmente de acuerdo
4	Conoce sus responsabilidades, así como los niveles de autoridad y a quien debe reportar.					
INDICADOR: Información y Comunicación						
5	En su centro de trabajo, los jefes de áreas brindan información oportuna, confiable y útil para el desarrollo de su trabajo.					
6	Su centro de trabajo cuenta con sistemas informáticos que se adecuan a las características, necesidades y naturaleza de su institución.					
7	Su centro de trabajo cuenta con procedimientos o actividades que faciliten la Comunicación interna.					
8	Su centro de trabajo cuenta con líneas abiertas de comunicación donde los usuarios pueden aportar información sobre la calidad del servicio recibido.					
DIMENSIÓN: GESTIÓN DE RIEGOS						
INDICADOR: Evaluación de Riegos						
9	Su centro de trabajo cuenta con un plan de identificación y valoración de riesgos.					
10	Su centro de trabajo cuenta con un plan de manejo y monitoreo de riesgos.					
11	En su centro de trabajo se desarrollan actividades de control para la mitigación de riesgos.					
12	En su centro de trabajo las actividades de control contribuyen a la mitigación de riesgos hasta los niveles aceptables para la consecución de objetivos.					
INDICADOR: Actividades de Control						
13	En su centro de trabajo se verifican los procesos, actividades y tareas antes de realizarse.					
14	En su centro de trabajo se verifican los procesos, actividades y tareas después de realizados.					
15	En su centro de trabajo se realiza periódicamente evaluaciones de desempeño de los colaboradores.					
16	En su centro de trabajo se implementan mejoras en procesos, actividades y tareas.					
DIMENSIÓN: SUPERVISIÓN						
INDICADOR: Supervisión						
17	En su centro de trabajo se realizan acciones de supervisión que garanticen que los procesos se realicen de acuerdo a lo establecido.					

N°	Cuestionario	1.- Totalmente en desacuerdo	2.- En desacuerdo	3.- Neutro	4.- De acuerdo	5.- Totalmente de acuerdo
18	En su centro de trabajo se realizan acciones de prevención que garanticen que los procesos se realicen de acuerdo a lo establecido.					
19	En su centro de trabajo se realizan acciones de monitoreo que garanticen que los procesos se realicen de acuerdo a lo establecido.					
20	En su centro de trabajo se toman medidas correctivas de manera oportuna cuando se identifican debilidades en los controles internos.					
VARIABLE 2: GESTIÓN ADMINISTRATIVA						
DIMENSIÓN: ÁREA DE FINANZAS						
INDICADOR: Planeación Presupuestal						
21	Se establecen metas y objetivos financieros realistas en la planeación presupuestal.					
22	Se involucra a los responsables de las diferentes áreas en la elaboración del presupuesto.					
INDICADOR: Tesorería						
23	Se gestiona adecuadamente los recursos financieros de la empresa.					
24	Se proporciona informes financieros precisos y oportunos para la toma de decisiones en la empresa.					
INDICADOR: Contabilidad						
25	El área de contabilidad mantiene una comunicación fluida y colabora con otras áreas funcionales de la empresa.					
26	Se tiene implementado controles internos sólidos en el proceso contable para prevenir fraudes y errores financieros.					
DIMENSIÓN: ÁREA DE MERCADOTECNIA						
INDICADOR: Plan de Marketing						
27	Se planifican y ejecutan acciones y actividades de marketing de manera efectiva para lograr los objetivos establecidos.					
28	La Empresa se posiciona de manera efectiva frente a la competencia en el mercado de servicios en telecomunicaciones.					
INDICADOR: Ventas						

N°	Cuestionario	1.- Totalmente en desacuerdo	2.- En desacuerdo	3.- Neutro	4.- De acuerdo	5.- Totalmente de acuerdo
29	Se cuenta con un equipo de ventas capacitado y motivado para alcanzar los objetivos de venta en la empresa.					
30	La fuerza de ventas recibe el apoyo necesario de la empresa para desempeñar su función de manera eficiente y efectiva.					
DIMENSIÓN: ÁREA DE RECURSOS HUMANOS						
INDICADOR: Capacitación y Desarrollo						
31	Se le brinda la capacitación y formación necesaria para desempeñar eficazmente su trabajo.					
32	Recibe el apoyo y la orientación necesaria para cumplir con sus responsabilidades laborales de manera efectiva.					
INDICADOR: Relaciones Laborales						
33	Se lleva a cabo una gestión adecuada de los conflictos y problemas laborales en la empresa.					
34	Se fomenta un buen ambiente de trabajo y trabajo en equipo en la empresa.					

Apéndice B

Prueba de confiabilidad del instrumento de recolección de datos

Tabla B1

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

Tabla B2

Estadísticas de fiabilidad escala global (encuesta)

Alfa de Cronbach	N de elementos
,976	34

Tabla B3

Estadísticas de fiabilidad: Sistema de Control Interno

Alfa de Cronbach	N de elementos
,958	20

Tabla B4

Estadísticas de fiabilidad: Gestión administrativa

Alfa de Cronbach	N de elementos
,956	14

Apéndice C

Baremos para los índices sintéticos

Tabla C1

Baremos para la variable sistema de control interno

Variable / dimensión	Valoración		
	Débil	Moderado	Fuerte
Sistema de Control Interno	de 20 a 47	de 48 a 73	de 74 a 100
Gestión de Riesgos	de 08 a 19	de 20 a 29	de 30 a 40
Cultura organizacional	de 08 a 19	de 20 a 29	de 30 a 40
Supervisión	de 04 a 09	de 10 a 15	de 16 a 20

Tabla C2

Baremos para la variable gestión administrativa

Variable / dimensión	Valoración		
	Mala gestión	Regular gestión	Buena gestión
Gestión Administrativa	de 14 a 33	de 34 a 51	de 52 a 70
Área de Mercadotecnia	de 06 a 14	de 15 a 22	de 23 a 30
Área de finanzas	de 04 a 09	de 10 a 15	de 16 a 20
Área de Recursos Humanos	de 04 a 09	de 10 a 15	de 16 a 20

ANEXOS

Anexo 1

Validaciones del instrumento

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR EXPERTOS

Nombre del Juez	Daniel Sedén Contreras
Grado Académico Profesional	Maestro en ciencias
Profesión o especialidad	Contador Público
Cargo Actual	Docente
Institución donde labora	Universidad Nacional de Cajamarca
Tipo de instrumento	Cuestionario
Autor del instrumento	Vaneza Banda Zelada
Lugar y fecha	17-08-2023
TÍTULO: ...Sistema de Control Interno y Gestión Administrativa en la Compañía Nor Andina de Telecomunicaciones S.A, 2023	

FICHA DE EVALUACIÓN

N°	Indicadores (Atributos)	Definición	5	4	3	2	1
			Muy bueno	Bueno	Aceptable	Malo	Muy malo
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades	X				
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.	X				
3	Relevancia	Las preguntas contribuyen a recoger información importante para la investigación.	X				
4	Pertinencia	Las preguntas son pertinentes para lograr los objetivos de la investigación.	X				
5	Objetividad	Las preguntas están expresadas de manera objetiva para medir lo que se dese evaluar.	X				
6	Suficiencia	Las preguntas son suficientes para medir cada dimensión y las variables.	X				
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular	X				
8	Contexto	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.	X				
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.	X				
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado	X				
SUBTOTALES			50				

Coeficiente de valoración porcentual c=	Valoración global
1.00	Muy bueno

Observaciones:

Ninguna

OPINIÓN: Apto para su aplicación (X) No apto para su aplicación ()

Firma:

DNI:

26615146

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR EXPERTOS

Nombre del Juez	JULIO SANCHEZ DE LA PUENTE
Grado Académico Profesional	DOCTOR EN CONTABILIDAD
Profesión o especialidad	CONTADOR PÚBLICO
Cargo Actual	DOLENTE
Institución donde labora	UNIVERSIDAD NACIONAL DE COJAMBECA
Tipo de instrumento	CUESTIONARIO
Autor del instrumento	VANESA BANDA ZELADA
Lugar y fecha	CATAMARCA 17/08/2023
TÍTULO: ...SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA COMPAÑÍA NOR ANDINA DE TELECOMUNICACIONES S.A., 2023	

FICHA DE EVALUACIÓN

N°	Indicadores (Atributos)	Definición	5	4	3	2	1
			Muy bueno	Bueno	Aceptable	Malo	Muy malo
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades	X				
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.	X				
3	Relevancia	Las preguntas contribuyen a recoger información importante para la investigación.	X				
4	Pertinencia	Las preguntas son pertinentes para lograr los objetivos de la investigación.	X				
5	Objetividad	Las preguntas están expresadas de manera objetiva para medir lo que se dese evaluar.	X				
6	Suficiencia	Las preguntas son suficientes para medir cada dimensión y las variables.		X			
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular	X				
8	Contexto	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.	X				
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.		X			
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado		X			
SUBTOTALES			35	12			

Coefficiente de valoración porcentual c=	Valoración global
94%	MUY BUENO

Observaciones:

OPINIÓN: Apto para su aplicación (X) No apto para su aplicación ()

Firma:
DNI:

Julio Sanchez de la Puente
18112867

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR EXPERTOS

Nombre del Juez	REYNA LOPEZ DIAZ
Grado Académico Profesional	DOCTOR EN GESTION UNIVERSITARIA -DR. Cs. ECONOMICAS
Profesión o especialidad	CONTADOR PUBLICO
Cargo Actual	DOCENTE PRINCIPAL DACA - F. CECA
Institución donde labora	UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
Tipo de instrumento	CUESTIONARIO
Autor del instrumento	
Lugar y fecha	17-08-2023
TÍTULO:	

FICHA DE EVALUACIÓN

N°	Indicadores (Atributos)	Definición	5	4	3	2	1
			Muy bueno	Bueno	Aceptable	Malo	Muy malo
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades		X			
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.	X				
3	Relevancia	Las preguntas contribuyen a recoger información importante para la investigación.		X			
4	Pertinencia	Las preguntas son pertinentes para lograr los objetivos de la investigación.	X				
5	Objetividad	Las preguntas están expresadas de manera objetiva para medir lo que se dese evaluar.		X			
6	Suficiencia	Las preguntas son suficientes para medir cada dimensión y las variables.		X			
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular	X				
8	Contexto	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.	X				
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.		X			
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado		X			
SUBTOTALES			20	24			

Coefficiente de valoración porcentual c= 88	Valoración global
88 %	44

Observaciones:

OPINIÓN: Apto para su aplicación (X) No apto para su aplicación ()

Firma:

DNI:

[Firma manuscrita]
26710444