



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Control Interno y gestión administrativa en la empresa Girtel Perú SAC, Puente Piedra,  
2019

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Br. Lucinda Jayo Medina (ORCID: 0000-0003-4450-6188)

**ASESORA:**

Dra. Francis Esmeralda Ibarguen Cueva (ORCID: 0000-0003-4630-6921)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**Lima – Perú**

**2020**

### **Dedicatoria**

A mi madre y hermanos, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento, depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. Es por ello que soy lo que soy ahora.

### **Agradecimiento**

A Dios por haberme acompañado y guiado a largo de mis estudios, por ser fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizaje, experiencias, pero sobre todo felicidad. A mi padre porque antes de partir me transmitió las enseñanzas necesarias para poder superar cualquier obstáculo que tuviera en la vida.

# Página del Jurado



## DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): JAYO MEDINA LUCINDA

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

*CONTROL INTERNO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA GIRTEL PERÚ SAC, PUENTE PIEDRA, 2019*

Fecha: 23 de enero de 2020

Hora: 2:30 p.m.

### JURADOS:

**PRESIDENTE:** Dr. Jesus Padilla Caballero

Firma: 

**SECRETARIO:** Mg. Gustavo Ernesto Zarate Ruiz

Firma: 

**VOCAL:** Dra. Francis Esmeralda Ibarguen Cueva

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

*PROBAR POR MAYORÍA*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....  
.....  
.....  
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

.....  
.....  
.....  
.....

**Nota:** El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

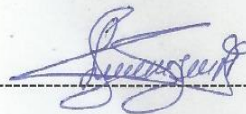
## Declaratoria de autenticidad

Yo Lucinda Jayo Medina con DNI N° 40175203, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño a la tesis: “Control Interno y gestión administrativa en la empresa Girtel Perú SAC, Puente Piedra, 2019”, es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto en los documentos como de información aportada por la cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 02 de Noviembre del 2019.



Lucinda Jayo Medina

DNI N° 40175203

## Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante Ustedes la tesis titulada Control Interno y gestión administrativa en la empresa Girtel Perú SAC, Puente Piedra, 2019, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el grado académico de: Maestra en Gestión Pública.

Lima, enero de 2020.



Br. Lucinda Jayo Medina

DNI. 40175203

## Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	1
II. Método	19
2.1. Tipo y diseño de investigación	19
2.2. Operacionalización	20
2.3. Población y muestra	22
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	22
2.5. Procedimiento	24
2.6. Método de análisis de datos	24
2.7. Aspectos éticos	25
III. Resultados	26
IV. Discusión	32
V. Conclusiones	35
VI. Recomendaciones	36
Referencias	37
Anexos	43
Anexo 1: Matriz de consistencia	44
Anexo 2. Instrumento de evaluación	46
Anexo 3. Certificados de validez de expertos	49
Anexo 4. Confiabilidad	64
Anexo 6. Base de datos de los dos variables	66
Anexo 6. Carta de presentación y carta de respuesta	74
Anexo 7. Dictamen de presentación	76
Anexo 8. Evidencia de fotos	77
	vii

## Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable control interno.	20
Tabla 2. Operacionalización de la variable gestión administrativa	21
Tabla 3. Distribución de los jueces evaluadores	23
Tabla 4. Prueba de confiabilidad variable 1: Control interno	23
Tabla 5. Distribución de los jueces evaluadores	24
Tabla 6. Prueba de confiabilidad variable 2: Gestión Administrativa	24
Tabla 7. Niveles de la variable control interno y sus dimensiones	26
Tabla 8. Niveles de la variable gestión administrativa y sus dimensiones	27
Tabla 9. Correlación control interno y gestión administrativa	28
Tabla 10. Correlación entorno de control y gestión administrativa	29
Tabla 11. Correlación riesgos y gestión administrativa	29
Tabla 12. Correlación actividades de control y gestión administrativa	30
Tabla 13. Correlación información y comunicación y gestión administrativa	31
Tabla 14. Correlación supervisión y gestión administrativa	31

## Índice de figuras

Figura 1 Niveles de la variable control interno y sus dimensiones	26
Figura 2 Niveles de la variable gestión administrativa y sus dimensiones	27



## **Resumen**

El propósito principal del presente estudio fue Establecer la relación que existe entre el control interno y la gestión administrativa en la empresa Girtel Perú SAC, Puente Piedra, 2019. El enfoque de la investigación fue cuantitativo de tipo básica, su diseño y nivel, correlacional. La muestra fue de 87 trabajadores de la empresa, a quienes se le aplicó una encuesta mediante un cuestionario sobre las variables en estudio. Las conclusiones de esta investigación fueron con respecto al control interno; se relaciona de manera directa ( $Rho=0,817$ ) y significativamente ( $p=0.000$ ) con la gestión administrativa en la empresa Girtel Perú SAC, Puente Piedra, 2019, por lo que se acepta la hipótesis alterna y la relación es positiva muy fuerte.

***Palabras clave:*** Control interno, Gestión administrativa, Girtel Perú S.A.C.

## **Abstract**

The main purpose of this study was to establish the relationship between internal control and administrative management in the company Girtel Peru SAC, Puente Piedra, 2019. The research approach was quantitative of basic type, its design and level, correlational. The sample was 87 employees of the company, to whom a survey was applied through a questionnaire on the variables under study. The conclusions of this investigation were regarding internal control; It is directly related ( $Rho = 0.817$ ) and significantly ( $p = 0.000$ ) with the administrative management in the company Girtel Peru SAC, Puente Piedra, 2019, so the alternative hypothesis is accepted and the relationship is very strong positive.

**Keywords:** Internal control, Administrative management, Girtel Perú S.A.C.

## **I. Introducción**

Dentro de las actividades que las empresas ponen mayor énfasis es el control de sus bienes y los recursos limitados que toda organización cuenta, ello se debe a que en los últimos tiempos se han suscitado una serie de fraudes y actos de corrupción el cual no solamente se ha experimentado en el Estado sino también en las empresas privadas. Es por ello que el control interno ha tomado relevancia en ambos sectores. Con referencia al Estado, el control interno se efectúa mediante la contraloría, la cual ha solicitado desde el año 2013, la implementación del control interno en todas las instituciones del Estado, de las cuales a la fecha solo el 25% de ellas de 655 organizaciones estatales ha cumplido con dicha implementación (El Comercio, 2015).

A través de la historia se han registrado fraudes renombrados a empresas a nivel mundial, casos como el de Enron, Parmalat, WorldCom, Xerox, todas ellas con un denominador común como es la quiebra de las mismas. A raíz de estos casos recordados tristemente es que se tomó medidas financieras y sobre todo legales para prevenir este tipo de fraudes empresariales, de ello nació la iniciativa de la Ley Sarbanes –Oxley con la finalidad de salvaguardar la estabilidad financiera de las empresas dándole mayor responsabilidad a los auditores externos en relación a la contabilidad corporativa (Hernández, 2015). En Malasia, se han desarrollado varias herramientas de predicción de fraude para detectar el fraude en los estados financieros provocado por la manipulación de ganancias (Mohamad y Azlina, 2016). En Estados Unidos en la empresa Tesco, resultó en el fraude de errores de contabilidad de la magnitud de £ 263 millones, por qué el fraude permaneció sin ser detectado durante varios años, lo que resultó en consecuencias catastróficas tanto para Tesco como para sus partes interesadas (Kukreja and Gupta, 2016). En España el año 2014, de acuerdo al Reporte a las Naciones sobre el Abuso y el Fraude Ocupacional, citado por Bausá (2016), la pérdida monetaria promedio de una empresa por fraude fue de 145,000 dólares y el tiempo que transcurrió en ejecutarse el fraude fue de 18 meses (p. 116). Sobre este caso y otros ocurridos en ese continente, la Unión Europea mediante la reforma de la auditoría exige al auditor sea más minucioso con su análisis con la finalidad de identificar fallas e inconsistencia en el manejo financiero de las organizaciones, aspecto que repercute en la gestión administrativa de las organizaciones pertenecientes a la comunidad europea (Mas, 2014).

En 2016 en Estados Unidos, una compañía farmacéutica con sedes en Rusia, Ucrania y México, hizo arreglos por debajo de la mesa con oficiales del gobierno para ayudar a dicha

compañía a obtener ganancias por 497 millones de dólares y con coimas que alcanzan los 283 millones de dólares (KPMG, 2018, p. 6). En la investigación que realizó Echevarría (2018), identificó que en Colombia el 80% de las empresas han sufrido un evento de fraude ocasionado por sus propios empleados y donde existía mayor énfasis fue en el área de producción (párr. 3). Lo mencionado líneas arriba nos demuestra que eventos relacionados a los fraudes es por deficiencia en un control interno eficiente.

En el Perú este tipo de problemas no han sido ajenos, en el sector público los casos de corrupción han estado a la orden del día, casos como Odebrecht, OAS, entre otros como los ocurridos en los gobiernos regionales, los cuales se han identificados casos de corrupción en sus 37 sedes (Enco, 2018). En las empresas peruanas, la agencia Ernst & Young (EY), reporta que en el 2014 más del 50% de las empresas peruanas fue víctima de algún tipo de fraude y la consecuencia en sus estados financieros, también agrega que en el lapso de cinco años las pérdidas de las empresas oscilan entre 50,000 a 100,000 dólares por caso (Perú 21, 2014, párr. 3).

De todo lo mencionado, nos hace pensar que cuando el control interno no es eficiente o simplemente no hay control interno las puertas se encuentran abiertas para que personas inescrupulosas realicen actos de corrupción y fraudes que ocasionan grandes pérdidas a las organizaciones donde efectúan esos actos. Sin embargo, no siempre el fraude es en efectivo, sino que también se producen procesos de hurtos y robos al interior de la organización, el cual se traduce cuando se cuantifica en los libros contables como grandes pérdidas de dinero. Precisamente la situación mencionada anteriormente ha ocurrido en reiteradas ocasiones en el interior de la empresa Girtel Perú S.A.C. quien ha sido víctima de pérdida de repuestos, documentos, entre otros artículos que han perjudicado a la empresa, dichas pérdidas también se traducen en incumplimiento de las labores propias de los trabajadores. Debido a que siendo esta empresa una que se dedica a las telecomunicaciones y que constantemente envía a sus trabajadores a provincia realizar trabajos específicos, estos realizan gastos innecesarios los cuales no son sustentados, demoran más días de lo normal los cuales no son supervisados, aspectos que suman y que finalmente se traduce en pérdidas económicas por el uso indebido de recursos. Situación que hasta el día de hoy no se ha podido controlar, de seguir así la empresa seguirá viéndose afectada sin darle una solución asertiva a dicho problema.

Razón por la cual se efectúa un estudio de control interno en esta empresa, evento que desde su creación no se realizó. Para tal efecto se planteó el objetivo de establecer la

relación que existe entre el control interno y la gestión administrativa en la empresa Girtel Perú SAC, Puente Piedra, 2019.

Al respecto se hizo una revisión exhaustiva en el plano internacional y se citó la tesis de Cardona (2019), quien realizó un estudio sobre el nivel de efectividad del C.I. en un nosocomio del Estado en Colombia, en cuyo estudio se propuso establecer la efectividad del control interno en dicha institución de salud. El autor resaltó la importancia de efectuar una apropiada ejecución del control interno en las organizaciones. Si bien es cierto la institución en estudio realiza el control interno, en la práctica éste no es efectivo porque no cumple con la legislación actual en ese país. Uno de los aspectos que no favorecen la efectividad es la falta o ineficiente comunicación de las políticas y el código de ética. Otro de los aspectos es que no ha identificado los riesgos asociados a los procesos organizacionales. También se distingue en la información y comunicación que existen muchas quejas y reclamos, pero no se identificó una adecuada retroalimentación para solucionar dicho problema.

Mendoza, Delgado, García y Barreiro (2018), presentaron una investigación sobre el control interno ligado al sector estatal. El método aplicado en esta tesis fue cuantitativo y no experimental. En cuanto al aporte de los autores, se manifiesta que un buen funcionamiento del control interno mejora las condiciones de la institución estatal y además mejoran los indicadores de gestión. Navarro y Ramos (2016), efectuó una investigación acerca del C.I. en una empresa den Bogotá. La metodología fue descriptiva y no experimental. El autor llega a la conclusión que en una organización la información oportuna es importante para la toma de decisiones dentro de ella, además que un adecuado control a los procesos y sistemas hace que la organización sea más eficiente.

Narváez (2015), presentó una tesis sobre el C.I. en una empresa de telecomunicaciones en Ecuador. En cuanto a la metodología fue de tipo descriptivo, no experimental, transversal. Conclusión: DIRECTV Ecuador, en los últimos ha ido en crecimiento y por lo tanto sus activos se han ido incrementando y con ello el riesgo ocasionado a la posición de los mismos, es por ello que el C.I. permite que estas organizaciones pueden tener una mejor gestión cuando realizar un eficiente control interno.

En cuanto a los antecedentes nacionales se citó la tesis de Gamboa (2017), quien estudió sobre el C.I. en una empresa minera. La metodología fue descriptiva y no experimental. En cuanto a la conclusión del autor se perfiló por el lado de que el C.I en esta organización fue ineficiente, aspecto que no le ha permitido llevar un buen control de sus

activos y actividades. Huamán y Jiménez (2015), dirigieron una investigación en una institución pública. El diseño de investigación fue no experimental y se desarrolló con el método inductivo. Conclusión: se presentó deficiencias en el control interno del gobierno local, aspecto que afecta poderosamente la gestión del actual alcalde y la seguridad de las operaciones financieras que tienen cabida en su gestión. En tal sentido, se evidencia la falta de una eficiencia en el control interno.

Campos (2015), presentó una tesis para proponer un diseño de control interno con la finalidad de mejorar la eficiencia del área de tesorería en una empresa. Todo ello debido a que en su estudio encontró deficiencias en la gestión de tesorería que van en detrimento de la organización. De tal forma que las conclusiones que presentó el autor fueron: la situación actual de la empresa es ineficiente, así también se identificó que en la estructura organizacional no se muestra el área de tesorería, por lo que la propuesta de mejora en esta área será una buena estrategia para mejorar la gestión de la empresa.

Por su parte Castro (2015), preparó una investigación sobre el éxito de una adecuada gestión administrativa y un adecuado control interno en una dirección regional del Estado. La investigación fue de tipo descriptiva, aplicativa, no experimental transversal. Conclusión: los resultados muestran que no existe ningún nivel de asociación entre la gestión administrativa y tampoco los componentes del control interno. Sosa (2015), analiza el control interno en una empresa particular. Esta investigación fue descriptiva y no experimental. La conclusión: los resultados muestran correlación alta entre el control interno con la gestión de la empresa y también los componentes del C.I.

En lo referente a las bases teóricas que sustentaron esta investigación, sobre el control interno Brock y Palmer (1987), comentan que la variable en estudio es un elemento importante en la empresa para la salvaguarda de los activos de la empresa pero también de la información relevante en la organización. El autor manifiesta que los trabajadores deben participar del control interno de la organización pues todos son custodios para que la empresa realice una buena gestión que a la larga benéfica a todos en la empresa. En este mismo orden de ideas, Brock y Palmer (1987), plantean las siguientes consideraciones: a) La responsabilidad absoluta de las actividades centrales y más importantes de la organización, no deben quedar en manos de una sola persona; se recomienda tener más de dos personas involucradas y que el procedimiento se pueda diseñar de manera que en algún momento del trabajo un empleado pueda corroborar el trabajo del otro (p.95). Las personas pueden ser salir de la organización por distintas razones, tener errores humanos y/o sabotear

el sistema, por ello no se puede concentrar todo el conocimiento en un mismo empleado. b) Por otro lado, explican que las personas que se ocupan del efectivo o de las cajas chicas, no deben ser las mismas que lleven la contabilidad, para evitar viciar el sistema, nadie puede funcionar como organismo de acción y de control al mismo tiempo (p.96). c) Todos los empleados se deben capacitar para realizar su trabajo y comprender cada una de las fases de esta y las circunstancias y detalles del mismo (p.96). d) Los puestos claves de las empresas deben ser ocupados por personal altamente capaz y con experiencia, así como ser confiables para la empresa; sin que esto conlleve al menosprecio de su disfrute de vacaciones, durante este periodo deberán ser sustituidos por otras personas que puedan ser capaces de llevar a cabo sus funciones sin poner en riesgo el sistema de control y las alcances del mismo. e) el sistema que corresponde a este estudio debe ser revisado periódicamente, con la finalidad de detectar si continúa funcionando conforme lo planificado y sigue siendo tan confiable como al inicio de su implementación.

Pérez (2008), indica que el tema se refiere al proceso por el cual la organización mediante el sistema en mención trata de alcanzar los objetivos organizacionales de eficiente de tal manera que asegure los recursos que tienen como característica ser escasos. También Isaza (2018), afirma que se refiere a la interdependencia de todas las áreas de la organización con respecto a los componentes que representa el C.I. Del mismo modo Estupiñán (2015), asegura que se refiere a un conjunto de pasos para mantener seguros los activos de la empresa, sin perder la eficiencia de los mismos. Al respecto también opina Rey (2018), es el proceso cuyo responsable es la dirección y algunas personas responsables del área que mantienen en custodia información importante para la organización con la finalidad de cumplir con los objetivos, sin ir en detrimento de los activos ni de nada que represente valor para la empresa. El C.I. se emplea como herramienta para dirigir la empresa, garantizando de esta manera una relativa seguridad para el cumplimiento de objetivos (Imbaquingo y Garcí, 2017). Este proceso también se vale de programas de trabajo estructurado que facilitan el control dentro de las organizaciones y ayudan a cumplir con las obligaciones de la empresa y también a procesar información de relevancia para tomar decisiones (Martin, Sanders y Scalan, 2015). En esa misma línea, Cangemi (2016), afirma que el uso de las tecnologías en el control interno, permite tener un monitoreo automatizado, además del uso del análisis de datos de manera más rápida. Así también agrega Altschuller, Fried y Gelb (2016), quienes también aseguran que las tecnologías de información ayuda a que la información se maneje de forma ordenada hasta incluso disminuye el riesgo de ser llamados

con mayor frecuencia por los auditores del Estado. También es importante mencionar que si bien es cierto la salvaguarda de los activos de la organización es una de las misiones del control interno, en la actualidad también es importante el cuidado de los activos digitales, el cual va creciendo de acuerdo a la cantidad de información que se acumula a lo largo de la trayectoria empresarial (Raschke and Mann, 2017).

Sin embargo, así como las tecnologías de información son importantes, también lo es el capital humano de la empresa, es por ello que la compañía debe capacitar al personal para que los errores en el procesamiento de la información sean menores y se brinde información de calidad (Guo, Huang and Zhang, 2016). En este tema no se puede dejar de nombrar a la Contraloría General de República (2014), institución que estructura el tema en cuatro objetivos principales. Objetivos operacionales: este conjunto precisa la eficiencia, la eficacia y la transparencia de la organización que la promueve; también promueve el cuidado de los bienes y recursos del Estado. Objetivos de cumplimiento: que consiste en seguir la línea del cumplimiento y promover el cumplimiento de las normas institucionales. Objetivos de información: referida a la calidad de la información. Objetivos organizacionales: fortaleciendo los valores y la honestidad en el cumplimiento y entrega de la información presentada.

Sobre los objetivos, estos están diseñados para encaminar a la empresa a la mejora de sí misma, considerando el tiempo para concretar los objetivos que plantea la gestión. Al respecto. Estupiñán (2015), define dos tipos de control interno: el primero se refiere al control interno administrativo, que comprende la relación de planes y otras herramientas de gestión para alcanzar los objetivos de la organización, estos objetivos están enfocados en obtener información adecuada y oportuna para la empresa, tener las funciones establecidas y coordinadas, tener los procesos mejorados y controlados y asegurar el logro de los objetivos y ejecutar eficientemente las operaciones bajo las políticas establecidas. Para ello debe controlar el ambiente organizacional, sus actividades, evaluar el riesgo, controlar el sistema de información y monitorear continuamente el entorno.

En cuanto al segundo tipo de control interno es aquel referido al contable: éste es el mismo descrito en líneas arriba pero esta se realiza sobre la información, toda operación debe realizarse con la debida autorización de la gerencia y parte administrativa, todas las operaciones deben estar registradas contablemente correctamente en el momento oportuno para poder construir los estados financieros de la empresa y monitorear los activos.



El control interno presenta ciertas ventajas para las organizaciones: La Contraloría General de la República (2014, p. 5), las describe en razón al logro de los objetivos de la organización, al igual que las metas que desean alcanzar. Así también otra de las ventajas es que promueve el desarrollo de la organización porque impone orden. Del mismo modo, fomenta la práctica de valores relacionados al cuidado de los bienes de la organización y también con respecto a la ética. En ese mismo sentido, busca que la organización esté alineada en el cumplimiento de la normatividad vigente con el Estado, ayuda a promover la rendición de cuentas de una manera transparente. En términos generales toma las precauciones para evitar el fraude y la corrupción, generando de esta manera una cultura de prevención en la empresa.

Otra de las ventajas, es que también proporciona información administrativas sobre las actividades de la empresa e institución. Un control interno bien diseñado, no necesariamente ofrece todas las ventajas y tan solo presenta una seguridad en la información por encima de un estándar razonable, pero esta no es absoluta en el sentido de obtener lo que los objetivos muestran y siempre pueden suscitar limitaciones inherentes al entorno. Otra de las ventajas es que el control interno puede traer prosperidad a la empresa, debido a que existe un vínculo fuerte que se dirige a incrementar el valor de la empresa, pues el control se lleva al campo financiero y por todo ello puede llevar a la empresa al cumplimiento de sus objetivos (Calderón y Mantilla, 2017).

La Contraloría (2016, p.13), lo muestra de diferente manera y es más realista al opinar que los juicios que se toman en torno a este tema no necesariamente son perfectos para la toma de decisiones. En tal sentido, el sistema puede presentar fallas o inconvenientes que hacen que todo el proceso falle y arrastre de error en error. Finalmente el diseño puede efectuarse sin contemplar un adecuado cálculo del costo – beneficio y de esta manera generar dificultades en el proceso.

Teniendo en cuenta esta problemática, se precisó la intervención de la metodología denominada informe COSO, el cual es un estudio más amplio sobre el tema en cuestión, mediante el cual se puede identificar los riesgos pero también determinar la efectividad del sistema. Todo ello es mencionado por Fonseca (2011), quien determina tres objetivos los cuales se relacionan a las operaciones de la empresa, la información que fluye al interior de la misma y el cumplimiento de las reglas con respecto al control. Además menciona cinco componentes: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y monitoreo. El informe COSO, perteneciente a una

comunidad internacional se creó en Estados Unidos en 1985, ellas representan a varias organizaciones norteamericanas. El propósito de la creación de este informe fue poner en conocimiento los factores que condicionan la presentación de información fraudulenta y por otro lado garantizar la transparencia en toda información importante relacionada a la empresa. Dicha metodología de acuerdo a la Contraloría General de la República (2016, p.6), coincide con la presentada por el informe COSO y también a que hace referencia Fonseca. Los cuales se explican a continuación:

Dimensión 1: Entorno de control. Está conformado por los aspectos o elementos necesarios para que se lleve a cabo un eficiente control. Para que dentro de una organización se genere un ambiente de control se deben tener en cuenta algunos factores adicionales como aquellos que se explican a continuación. Integridad y valores éticos. En esta etapa son importantes definir qué valores son los que priman para el correcto funcionamiento del sistema bajo los cuales se deben regir los trabajadores a cargo del control interno y de manera general toda la organización. Esta iniciativa debe estar liderada por los directivos de la organización, en tal sentido en una época en que la corrupción ha infectado la mayoría de las organizaciones del Estado, los directivos máximos de cada institución se deben constituir en ejemplo de una nueva casta de profesionales honestos y de altos valores morales y éticos sólidos que den confianza al usuario tanto interno como externo. Competencia. Para Vigo (2018), la competencia “es el conjunto de destrezas del profesional que ejecuta un trabajo, donde se relacionan los conceptos de conocimiento y acción” (p. 24). En tal sentido, las personas que ocupen un cargo relacionado a áreas sensibles, neurálgicas o importante donde se administre recursos como dinero, bienes, materiales e insumos, deben poseer las competencias necesarias para cubrir el puesto que ostenta. De ser lo contrario, ello perjudicaría a la organización porque no podrá gestionar eficientemente el puesto, pues sea de manera voluntaria o intencional hará una gestión dudosa al respecto, teniendo en cuenta que las áreas sensibles administran recursos de las cuales posteriormente tendrán que responder.

Experiencia y dedicación de la alta administración. Quien dirija las riendas del control interno deberá ser una persona experimentada para que tome las decisiones adecuadas e implemente las políticas necesarias para que sean cumplidas. Ello implica dedicación y compromiso por dichas personas porque el control interno es una actividad de mucha responsabilidad. Filosofía administrativa y estilo de operación. Al respecto la persona que dirija este proceso realice una adecuada gestión de los recursos humanos. Para ello debe

definir bien las funciones, darle una estructura adecuada de la organización, realizar las coordinaciones pertinentes, hacer el proceso de delegación de manera adecuada teniendo en cuenta las responsabilidades y autoridad necesaria. Todo ello debe estar coordinado para concretar todo lo planificado.

Dimensión 2: Evaluación de riesgos. Consiste en la identificación de todo tipo de riesgos relacionados a la labor de la empresa y sobre todo de los aspectos susceptibles de control. Es por ello que se debe implementar un proceso amplio de identificación de riesgos de cada área y su relación con el entorno, pero también el riesgo que pueda ocasionarse en el interior de la organización y su relación entre áreas. Toda organización está expuesta a riesgos, ello se debe a un ambiente cambiante y hasta hostil, como se mencionó anteriormente este ambiente se da en el interior de la organización como existen muchos casos en el Estado que se forman grupos de poder que tienen la intención de manipular el ambiente y también están aquellos factores exógenos como la sociedad, los grupos de poder externos y también instituciones del Estado. Pierce y Goldstein (2018), agregan que la identificación de los riesgos en una organización contribuye al control eficiente de una organización. Sobre este caso, a finales de 2015 el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO), conjuntamente con otras organizaciones publicaron una Guía de gestión de riesgos de fraude recientemente actualizada que brinda a las organizaciones orientación práctica en el diseño, implementación, evaluación y fortalecimiento de programas de gestión de riesgo de fraude que se alinean con el Control Interno COSO 2013 (McNeal, 2017). Al respecto, se menciona algunos elementos que se deben considerar en el componente referido a la evaluación de riesgos: Objetivos. Todas las organizaciones se plantean objetivos los cuales persiguen a lo largo de su existencia. En ese sentido todos los esfuerzos y los recursos deben enfocarse en el cumplimiento del mismo. Sin embargo, cuando las organizaciones determinan los objetivos conjuntamente con ellos deben identificar los riesgos que se asocian a los mismos y que impiden su logro. Para ello la organización plantea indicadores para poder medir esos riesgos y poder evitarlos o controlarlos. Siguiendo esa misma línea, los objetivos deben seguir ciertos criterios que se mencionan a continuación: a) Objetivos de información financiera; esta información debe reunir característica que la hagan suficiente, confiable y segura porque depende de ella para que los directivos puedan tomar decisiones importantes. b) Objetivos de operación; relacionados al cumplimiento de las operaciones con eficiencia. c) Objetivos de

cumplimiento, están enfocados en el cumplimiento de la reglamentación exigida por las organizaciones que las controlan, así también del cumplimiento de reglas y políticas.

Para poder evaluar el riesgo con eficiencia es necesario estimar el posible riesgo y la posibilidad de que realmente ocurra en un período de tiempo, tener en cuenta las acciones que se tomarán y las medidas necesarias para poder solucionarlas en el menor tiempo posible, de tal manera que se gestionen con cambios con diligencia, precisión y asertividad. Al respecto, Quinaluisa, Ganchozo Reyes y arraiga (2017), anotan que el riesgo en el control interno se debe identificar para poder minimizarlo, esta actividad es parte de la planificación previa a la realización de una auditoría. En general todo diseño siempre va a ser afectado por los cambios del exterior, sin embargo precisamente allí se encuentra la labor de esta dimensión en identificar esos riesgos y cuantificarlos para poder controlarlos. Además de los factores arriba mencionados existen otros riesgos relacionados al auditor, y se le llama riesgos de auditoría, los cuales a su vez se encuentran relacionados a riesgos como los riesgos inherentes, riesgos de control y riesgos de detección, los cuales se explican a continuación: Riesgo de auditoría, es aquel riesgo asociado al auditor cuando éste da una información errónea acerca de los estados financieros cuando estos han sido confeccionados con datos inexactos. Todo lo mencionado líneas arriba cuenta con tres tipos de componentes: el primero se refiere al riesgo que por sí cuenta la misma actividad, el segundo tipo ligado al control del mismo y por último el riesgo que permite detectar el mismo.

Dimensión 3: Actividades de control. Es el conjunto de políticas, procedimientos y otros elementos que la organización considera implementar para llevar un óptimo manejo de las actividades. En lo que concierne a las políticas estas se refieren a los lineamientos que permiten llevar un mejor control. De estas políticas se desagregan los procedimientos que vendrían a ser la forma específica para ejecutar acciones, ellas van enfocadas para cumplir el objetivo por la cual se implementó la política. Dentro de las actividades de control se pueden mencionar algunos tipos de las que se mencionan a continuación: controles detectivos, controles preventivos, controles manuales, controles informáticos y controles de gerencia. Estos controles se emplean en la operación de la misma y en las tareas que se realizan. En tal sentido, las actividades de control comprenden los siguientes puntos que menciona Fonseca (2011, p. 96): por ejemplo la revisión y control del personal directivo encargado de realizar dicha actividad, planeamiento de indicadores, controles físicos y delegación de funciones. De este grupo de funciones mencionadas algunas de ellas están

encaminadas a prevenir errores (controles preventivos), otras están enfocadas en detectar errores después de que hayan ocurrido (controles detectivos).

Dimensión 4: Información y comunicación. Es un conjunto de pasos para registrar las operaciones, procesar la información pertinente y presentar de una manera adecuada lo recabado a la dirección y que esta sirva para tomar decisiones (Fonseca, 2011, p. 107). Según el informe COSO este componente está integrado por un conjunto de factores que velan por la validez de la información registrada: Calidad de información. Esta característica proviene de los medios que cuenta la organización para recaudar este propósito. En tal sentido, se refiere a la infraestructura, los equipos, los insumos que cuenta para poder elaborar dicha información. De tal forma que se convierta en una herramienta importante para que la dirección pueda tomar decisiones asertivas sobre el rumbo de la institución. En el caso de Restrepo (2017), menciona que los sistemas de información contable en las empresas están supeditados a las exigencias que requiere el Estado a través del fisco, en tal sentido se moldea de acuerdo a dicho requerimiento. Para Fonseca (2011), la información debe cumplir con requisitos como la oportunidad, debe tener un contenido preciso, debe estar actualizada a la fecha que se presenta y finalmente debe ser accesible a quienes lo requieren. Efectividad de las comunicaciones. Esta característica está dirigida a proporcionar la información adecuada y oportuna a los empleados de la organización que requieren dicha información. Es necesario mencionar que esta información debe ser oportuna en el sentido de que el trabajador debe tenerla en el momento que se requiere y no cuándo ya no sea de demasiada utilidad. En tal sentido, la organización debe tener las herramientas y equipos adecuados que faciliten a los que poseen la información la rapidez suficiente para poder transferir la información a quien lo requiera. De estos dos factores mencionados, tampoco se puede prescindir de los siguientes elementos en el componente información y comunicación que menciona Fonseca (2011), como es la información financiera de la empresa, la conexión que esta tiene a la tecnología, los controles de seguridad que presume y el acceso a la información. Así también se debe considerar las posibles mejoras al software, planes de contingencia y las estrategias que la empresa emplea en cuanto a la comunicación interna y externa. Todos estos elementos mencionados líneas arriba son imprescindibles para llevar a cabo una eficiente información y comunicación con las exigencias requeridas del control interno, sobre todo en organizaciones gubernamentales. Finalmente, Estupiñan (2015-2), agrega que para que la comunicación se a efectiva, debe emplear canales adecuados y confiables, donde se puede receptionar las sugerencias o se pueda transferir información confiable y oportuna.

Dimensión 5: Monitoreo. Esta actividad se encarga de supervisar que todas las actividades planificadas vayan en función de las metas y los indicadores, todo ello con la finalidad de procurar tener siempre una mejora continua. A este componente también se le conoce como supervisión y de acuerdo a Fonseca (2011), es la capacidad que tiene para poder demostrar la idoneidad de la gestión de la empresa en ese aspecto. Este componente trabaja de forma coordinada con los cuatro explicados anteriormente y cuya misión es darle seguridad a la organización que lo que se ha planteado como conjunto de objetivos tienen la garantía de que se van a cumplir en el tiempo establecido. Para ello, este componente identifica las fallas o errores para que sean modificados, mejorados o encaminados de tal manera que no perjudiquen perturben el fiel cumplimiento de los objetivos. Este proceso permite a las personas responsables que orienten sus esfuerzos a mejorar la calidad de la información, siendo así el monitoreo se enfoca en controles o evaluaciones continuas ya sea por separado o en conjunto de los procesos para poder evaluar la efectividad de cada uno de ellos. Este componente contribuye a la empresa de tres maneras diferentes: a) Permite a los directivos afianzar y dar fe de que los cinco componentes están funcionando a la perfección y trabajando para lo que fueron creados. Por lo que se constituye en una evidencia clara de que el control interno implementado funciona de acuerdo a los propósitos de la organización. b) Mejora los indicadores en tiempo real a la organización de los cambios que se efectúan o que se van a efectuar y de manera inmediata tomar las acciones idóneas para mejorar, adaptarse y continuar en el cumplimiento de los objetivos organizacional del control interno. c) Promueve la operación del buen control. Está comprobado que cuando las personas saben que están siendo monitoreadas, ellas trabajan con más ahínco para poder cumplir las metas sin retraso. Por lo que este sistema de monitoreo contribuye a que los trabajadores logren lo pactado bajo las exigencias del control interno.

A todo ello el informe COSO no modifica de ninguna manera este quinto componente, sino más bien le da la relevancia que se merece y además refuerza el apoyo que las entidades deben darle a este propósito facilitándoles los equipos tecnológicos necesarios para el cumplimiento de su propósito que a su vez como se mencionó benefician a la organización. Este proceso de monitoreo respaldado por el informe COSO, plantea un modelo que se menciona a continuación: a) establecimiento de la línea base; que establece el estado en que se inicia las actividades de monitoreo para que posteriormente se pueda apreciar las mejoras. b) Pasos para llevar a cabo una eficiente supervisión; aquí se identifican los riesgos y se priorizan, identificando los controles e implementando procedimientos

adecuados de control; c) evaluación e información de resultados; se refiere a darle prioridad a los hallazgos de acuerdo a la categoría de importancia y realizar el seguimiento de las actividades para corregir los aspectos que se deben manejar.

En cuanto a definir la teoría que se abordará en relación a la gestión administrativa. Según Luna (2015), ésta se clasifica en dos etapas, la mecánica que comprende la planeación y la organización y la dinámica que incluye la dirección y control (p.59). De acuerdo a Chiavenato (2001), esta capacidad directiva lleva a cabo cuatro funciones básicas que son la de planificar, organizar, dirigir y controlar, aunque estas funciones parten de una secuencia lógica, en la realidad estas funciones no responden a dicha secuencia sino que se emplean de acuerdo a las circunstancias que se presenten. Estas funciones que menciona Chiavenato, a las cuales también les llama proceso administrativo, se ha convertido en el proceso más importante que realiza todo administrador (Blandez, 2014, p. 3). Estos elementos del proceso administrativo se detallan a continuación:

**Planeación.** Se entiende por planeación aquella actividad que constituye el inicio del proceso administrativo, sin la presencia de esta función de los demás componentes del proceso administrativo, resultarían esfuerzos vanos porque la empresa no ha determinado los resultados que desea conseguir. Es por ello que Chiavenato (2001), afirma que la planeación es el proceso de identificar qué es lo que se propone la empresa, cómo lo va hacer, con quienes lo hará, dónde lo hará y otros aspectos que requieren detalle y estudio. Para los autores Marcó, Loguzzo y Leonel (2016), esta es la función que inicia el ciclo, porque establece la base sobre lo que los demás se asentarán. De acuerdo a los conceptos vertidos, en la planeación se fundamenta los posteriores elementos, dependiendo de esta la empresa puede alcanzar sus objetivos y cambiar su futuro, todo ello teniendo en cuenta los recursos que cuenta en ese momento.

**Importancia de la planeación.** Dentro de los aspectos que se consideran importantes se mencionan los siguientes: a) es la base para que el proceso administrativo tenga un fundamento adecuado; b) apoya a la empresa en el desarrollo de fortaleza para hacer frente a las amenazas del mercado; c) toma en cuenta los recursos de la empresa para plantearse objetivos; d) se enfoca a mejorar las condiciones de la empresa; e) estudia las posibilidades que ofrece el entorno; f) es una herramienta para el ejecutivo tome la mejor decisión frente a las alternativas que se presentan; g) ayuda a administrar mejor los recursos de la empresa; h) es la base para los siguientes procesos, dirección y control eficiente (Chiavenato, 2001, p. 146).

Principios de planeación. De acuerdo a Chiavenato (2001), para poner en práctica la planeación se deben considerar los siguientes principios: a) Objetividad y cuantificación. La planeación se debe realizar con información real y precisa y no en base a datos subjetivos. b) Factibilidad. Los planes deben ser realizables y no en situaciones utópicas. c) Flexibilidad. La planeación debe ajustarse a las condiciones cambiantes del entorno, es por ello que debe adecuarse y contemplar aspectos de tolerancias. d) Unidad. Cada área de la empresa tiene un plan acorde a su condición, todos ellos deben cumplir una sola visión. No obstante haya diversidad entre ellos.

Entre los elementos de la planeación. La planeación se desarrolla en base a elementos que le dan orden y secuencia lógica a los mismos. Chiavenato (2001), menciona dichos elementos: a) Investigación. La planeación antes de ponerse en práctica debe estar informada acerca de los elementos internos y exógenos a la empresa. En el primer caso los recursos y todos aquellos aspectos o factores que permiten a la organización mantenerse vigente y en el segundo caso, la competencia, clientes, proveedores, gobiernos y otros factores que afecten la planeación. b) Los objetivos. Los planes se traducen en objetivos, los cuales tienen que ver con actividades futuras y que van en cumplimiento de lo planeado. c) Los pronósticos. Se refiere a los planes que la empresa realiza considerando los supuestos o información que cuenta en el presente. d) Las políticas. Es el conjunto de lineamientos que ayudan a tomar decisiones en la empresa. e) Los procedimientos. Es la ruta que debe seguir la empresa de forma cronológica, indicando el inicio y fin de las actividades. f) Los programas. Es un documento que contiene el proceso que tienen las actividades y objetivos a cumplir. g) Los presupuestos. Son los programas valorizados en unidades monetarias de lo que se requiere para su cumplimiento.

Tipos de planeación. Se puede clasificar en tres: a) planeación estratégica; b) planeación táctica y c) planeación operativa. Planeación estratégica. De acuerdo a Chiavenato (2001, p. 116), la planeación estratégica es un proceso de definir cuál es la visión de la empresa, es decir a dónde quiere llegar, identificar para qué existe o cuál es su misión, también debe redactar los valores bajo los cuales se va a regir, los recursos necesarios que va a emplear y cómo va administrar dichos recursos para alcanzar objetivos a corto, mediano y largo plazo. Planeación táctica. Este tipo de planeación se ejecutan en el nivel medio de la organización, es decir a nivel de jefaturas de cada área o departamento y se establecen por lo general a corto y mediano plazo. Planeación operativa. De acuerdo a Roncancio (2018),



la planeación operativa permite cristalizar los planes que se han contemplado en el plan mayor y determinar las actividades a realizar.

**Organización.** De acuerdo a Chiavenato (2001), la organización es un ente donde se ha identificado todos los niveles jerárquicos, cada uno con sus funciones y responsabilidad, también se definen especialidades que se agrupan en departamentos donde se realizan funciones y actividades similares, todo ello con el fin de hacer más rápido y menos costoso los procesos que se dan en una empresa. De acuerdo a este concepto la organización pretende resolver el problema de quién debe hacer las cosas, a quien se le asigna las responsabilidad y consiguiente responsabilidad. Así también señalar las tareas y coordinaciones para poder alcanzar los objetivos. En tal sentido la organización implica realizar las siguientes actividades: a) diseñar las tareas y puestos en la organización; b) ubicar a las personas con habilidades específicas en puestos donde se desenvolverán de manera productiva; c) diseñar la estructura de la organización, esto implica la elaboración de un organigrama donde represente la estructura orgánica de la empresa. Sin embargo, muchas empresas no cuentan con esta herramienta de organización; en un estudio realizado por Márquez; Cardoso, Carreño y Bobadilla (2017), el 60% de las MYPE de su estudio no cuentan con organigrama, ello perjudica de alguna manera a la organización. d) empleo de métodos y procedimientos para organizar la empresa. Para Gómez (2014), la organización también tiene otra acepción, la cual se refiere al conjunto de personas que labora o se esfuerza para alcanzar un objetivo común.

**Principios de organización.** a) Principio de división del trabajo. Las actividades dentro de la organización se deben agrupar por tipos de trabajo que realizan para realizarlos más rápido, en el menor tiempo y por ende menos costoso. b) Principio de jerarquía. Es el principio según el cual el poder se distribuye dentro de la empresa para que sea ejercido en beneficio del cumplimiento de los objetivos.

**Dirección.** De acuerdo a Chiavenato (2001), la dirección es la parte dinámica del proceso administrar, aquí es donde se ejecuta todo lo planificado, se define el estilo de liderazgo a emplear, se delegan funciones y se motiva al trabajador para que todo vaya bien y se logre todo lo propuesto. Para Bueno y otros (2018), se trata de las relaciones interpersonales dentro de la organización entre administradores y subordinados. En ese sentido, la dirección consiste en dirigir el trabajo de los empleados y administrar sus competencias para alcanzar los resultados propuestos, ello implica: a) tener claro cómo se va a dirigir a las personas; en la actualidad quienes dirigen una organización se enfrentan a

diferentes tipos de presiones (Delfín y Acosta, 2016). b) definir el estilo de dirección a emplear; c) Transmitir a las persona el cambio que se requiere y d) determinar las estrategias que brinden soluciones aplicables y asertivas a los inconvenientes que se presente en la organización. Del mismo modo se tendrá en cuenta la toma de decisiones identificando la necesidad de tomar decisiones de acuerdo al contexto o circunstancias, las cuales pueden ser decisiones programadas o no programadas. En este aspecto es importante resaltar la importancia del potencial humana para alcanzar los objetivos organizacionales. En tal sentido una buena gestión administrativa, inicia precisamente liderando a los seres humanos que conforman el equipo de la organización, a los cuales se les debe capacitar, porque ellos son los encargados de realizar las labores de la empresa y sobre todo al equipo encargado del control interno (Ocampo, Pazmiño y Merchan, 2017).

Control. De acuerdo a Chiavenato (2001), mediante el control se puede comparar a través de indicadores de los resultados obtenidos con los objetivos propuestos, posterior a ello realizar las correcciones necesarias si es que es indispensable hacerlo. Teniendo en cuenta que el control implicado lo planeado con lo alcanzado, pero este paso es en todo el proceso, se debe tener en cuenta: a) las actividades que se van a controlar y b) los indicadores con los cuales se medirán las diferencias entre lo planeado y lo conseguido en el proceso de implementación.

Principios de control. De acuerdo a Louffat (2012), el control es el último de los procesos, el cual evalúa la eficiencia y eficacia de los resultados obtenidos de la gestión de la empresa. a) Los principios de control se pueden mencionar en la siguiente lista. b) Establecimiento de estándares. Los estándares son los patrones o elementos de comparación sobre el cual se fundamentan las metas, muestra la medida o la manera como deben hacerse las cosas (Chiavenato, 2001, p. 352). c) Medición de resultados. Se trata de la valoración de la ejecución de los resultados, estas están sujetas a determinadas unidades de medida las cuales son impuestas por los estándares. Para llevar a cabo este proceso se debe tener en cuenta la información referida al tema, los cuales deben ser fuentes confiables (Chiavenato, 2001, p. 353). d) Comparación del desempeño con el estándar. Se trata de comparar los resultados obtenidos con los estándares planteados, si hay diferencia es necesario analizar que pasó en el proceso, estas diferencias pueden ser negativas o positivas. En el primer caso se debe analizar porque no se llegó a la meta y en el segundo caso, que generó que se sobrepase las expectativas y registrar dichos eventos (Chiavenato, 2001, p. 354). e) Corrección. Suele darse después de la comparación, el administrador debe identificar si la

diferencia se debe a una causa o un efecto. Después de ello es necesario pasar al siguiente paso que es la retroalimentación (Chiavenato, 2001, p. 354). f) Retroalimentación. Este proceso es importante porque aquí la organización aprende, la organización debe registrar las experiencias positivas que le haya sucedido en el proceso, pero también aquellas que no fueron favorables para no repetir tales experiencias e implementar las mejoras que se generaron del proceso y que no fueron contempladas (Chiavenato, 2001, p. 356). A todo lo mencionado es importante también mencionar que en una gestión moderna las tecnologías de información son necesarias, en la actualidad existen una serie de sistemas que ayudan al control de las actividades de la empresa. Sin embargo ello también ha contribuido al ciber ataque de estos sistemas, lo que perjudica grandemente a las compañías (Khorrami, Khrisnamurthy & Karri, 2016).

Al hablar de la justificación de esta investigación, se puede decir que sobre la justificación teórica, ésta se justifica porque empleará las teorías sobre el control interno y la gestión administrativa de las cuales se emplearán los principios teóricos para ser probados, el resultado de ello será un aporte al conocimiento existente y resaltaré la importancia de ambas teorías. El aspecto de la justificación práctica, esta tesis se justifica porque los resultados permitirán a la empresa Girtel Perú S.A.C. conocer si un adecuado control interno contribuirá a la mejora de la gestión administrativa, en tal sentido constituye una herramienta útil para la empresa. Sobre la justificación metodológica, la tesis empleará procedimientos que se han empleado con anterioridad, el resultado de la aplicación de ellos servirá como antecedentes para que otros investigadores también puedan emplear dicha metodología de trabajo.

Para efectos de plantear la problemática, se elaboró la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación entre el control interno y la gestión administrativa en la empresa Girtel Perú SAC, Puente Piedra, 2019?, Así también las preguntas de investigación se formulan de la siguiente manera: a) ¿Cuál es la relación entre el entorno de control de control y la gestión administrativa en la empresa Girtel Perú SAC, Puente Piedra, 2019?, b) ¿Cuál es la relación entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa en la empresa Girtel Perú SAC, Puente Piedra, 2019?, c) ¿Cuál es la relación entre las actividades de control y la gestión administrativa en la empresa Girtel Perú SAC, Puente Piedra, 2019?, d) ¿Cuál es la relación entre la información y comunicación y la gestión administrativa en la empresa Girtel Perú SAC, Puente Piedra, 2019?, e) ¿Cuál es la relación entre la supervisión y la gestión administrativa en la empresa Girtel Perú SAC, Puente Piedra, 2019?.

En cuanto al objetivo general: Establecer la relación que existe entre el control interno y la gestión administrativa en la empresa Girtel Perú SAC, Puente Piedra, 2019. Los objetivos específicos son: a) Establecer la relación que existe entre el entorno de control y la gestión administrativa en la empresa Girtel Perú SAC, Puente Piedra, 2019, b) Establecer la relación que existe entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa en la empresa Girtel Perú SAC, Puente Piedra, 2019, c) Establecer la relación que existe entre las actividades de control y la gestión administrativa en la empresa Girtel Perú SAC, Puente Piedra, 2019, d) Establecer la relación que existe entre la información y comunicación y la gestión administrativa en la empresa Girtel Perú SAC, Puente Piedra, 2019, e) Establecer la relación que existe entre la supervisión y la gestión administrativa en la empresa Girtel Perú SAC, Puente Piedra, 2019.

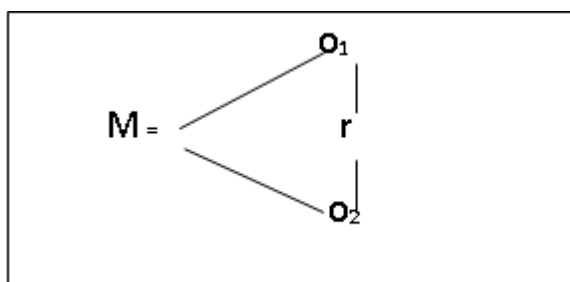
Sobre las hipótesis de la investigación se tiene como general: El control interno se relaciona con la gestión administrativa en la empresa Girtel Perú SAC, Puente Piedra, 2019. Las hipótesis específicas son: a) El entorno de control se relaciona con la gestión administrativa en la empresa Girtel Perú SAC, Puente Piedra, 2019, b) La evaluación de riesgos se relaciona con la gestión administrativa en la empresa Girtel Perú SAC, Puente Piedra, 2019, c) Las actividades de control se relaciona con la gestión administrativa en la empresa Girtel Perú SAC, Puente Piedra, 2019, d) La información y comunicación se relaciona con la gestión administrativa en la empresa Girtel Perú SAC, Puente Piedra, 2019, e) La supervisión se relaciona con la gestión administrativa en la empresa Girtel Perú SAC, Puente Piedra, 2019.

## II. Método

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

Al referirse a esta parte de la metodología, se puede mencionar que esta fue básica. Para Alan y Cortez (2017), esta es una investigación pura o meramente teórica, porque no se ocupa del lado práctico o de lo aplicativo (p. 31). En cuanto al enfoque, éste fue cuantitativo porque empleó métodos matemáticos y estadísticos. Al respecto Hernández et al (2014), menciona que las investigaciones cuantitativas emplean métodos estadísticos para procesar los resultados hallados y son previos a las hipótesis (p. 4).

Para el diseño se tuvo en cuenta el no experimental, debido a que no fue necesario manipular los resultados a discreción y también fue transversal, porque no se requirió de un período para obtener la información. Sobre tal afirmación Hernández y Mendoza (2018), determinan que este tipo de estudios requieren de presentarlos sin ningún tipo de intervención. En esa misma línea, también mencionan los autores Hernández y Mendoza (2018), que los modelos transversales no requieren un período largo para recoger la información del sujeto de análisis. El modelo queda presentado de la siguiente manera.



Donde:

M: Trabajadores

O1: Control interno

O2: Gestión administrativa

r: Relación

El enfoque fue cuantitativa, porque empleó para procesar la información técnicas cuantitativas. Al respecto Hernández y Mendoza (2018), afirman que este tipo de investigación es aplicado con el uso de herramientas numéricas y estadísticas (p.41).

El nivel que optó esta investigación fue el correlacional, pues en el estudio uidentificó la asociación entre las variables. Sobre este tema Hernández y Mendoza (2018), afirman que las investigaciones correlacionales miden las variables para hallar la relación entre ellas y las mide dicha relación aplicando la estadística (p. 109).

En cuanto al método, éste fue hipotético-deductivo. Sobre este tipo de método Bernal (2006), indica que es un procedimiento que inicia de con el planteamiento de hipótesis las cuales son probadas y llegan a conclusiones, los cuales se confrontan con los hechos.

## 2.2. Operacionalización

### Variables

#### Variable 1: Control interno

##### Definición conceptual

Este inicia en la dirección de la organización en compañía de las personas responsables de la organización y también especialistas en el tema con la intención de contar con elementos contundentes en cuanto a información para tomar decisiones y salvaguardar los bienes de la organización, evitando los fraudes o pérdidas de información o de bienes (Contraloría General de la República, 2014, p. 9).

##### Definición operacional

El cuestionario sobre Control Interno que tuvo como autor a la Contraloría General de la República (2014) y adaptado por la investigadora, contó con 31 preguntas con escalas politómicas de: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2) y Nunca (1)

#### Variable 2: Gestión administrativa

##### Definición conceptual

Luna (2015), comprende dos grupos, el primero se identifica a la mecánica que comprende la planeación y la organización y la dinámica que incluye la dirección y control (p.59).

##### Definición operacional

Fue necesario el uso de un cuestionario, que se estructuró considerando la teoría de administrativa planteada por Luna (2015); lo cual fue adaptado en la investigación, considerando 20 interrogantes valoradas según las siguientes escalas: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

Tabla 1

*Operacionalización de la variable control interno*

Dimensiones	Indicador	Ítems	Escala y valores	Nivel y Rangos
Entorno de control	Filosofía de la dirección.	1,2,3, 4,5,6, 7	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Ineficiente (31 - 71) Regular (72 - 114) Eficiente (115 - 155)
	Integridad y valores éticos.			
	Administración estratégica.			
	Estructura organizacional.			
	Administración de los recursos humanos.			
	Competencia profesional.			
	Asignación de autoridad y responsabilidad.			
Riesgos	Planeamiento de la gestión de riesgos.	8,9,10, 11,		
	Identificación de los riesgos.			
	Valoración de los riesgos.			
	Respuesta al riesgo			

Actividades de control	Segregación de funciones.	
	Evaluación de costo – beneficio.	
	Controles sobre el acceso a los recursos o archivos.	12,13, 14, 15,
	Evaluación de desempeño.	16, 17,
Información y comunicación	Revisión de procesos, actividades y tareas.	18, 19, 20,
	Controles para las tecnologías de información y Comunicaciones	
	Funciones y características de la información.	
	Información y responsabilidad.	
	Calidad y suficiencia de la información.	21, 22, 23, 24,
	Sistema de Información.	25, 26,
	Flexibilidad al Cambio.	27, 28,
	Archivo institucional o Central.	29,
	Comunicación interna.	
	Comunicación externa.	
Supervisión	Canales de comunicación.	
	Actividades de prevención y monitoreo.	30, 31
	Seguimiento de resultados.	

Tabla 2  
*Operacionalización de la variable gestión administrativa*

Dimensiones	Indicador	Ítems	Escala y valores	Nivel y rangos
Planeación	Continuidad de planes.			
	Participación.			
	Políticas.	1,2,3,		
	Procedimientos.	4,5,6,		
	Programa.	7		
Organización	Presupuesto.			
	Plan estratégico.			
	Objetivos.		Siempre (5)	
	Especialización.	8,9,10,	Casi siempre (4)	Ineficiente (20 - 46)
	Responsabilidad.	11,12	A veces (3)	Regular (47 – 73)
Dirección	Control.		Casi nunca (2)	Eficiente (74 – 100)
	Coordinación.		Nunca (1)	
	Estilo de liderazgo.	13, 14,		
	Coherencia.	15, 16,		
	Supervisión.			
Control	Solución de conflictos.			
	Indicadores de control.	17, 18		
	Control oportuno.	19, 20		
	Costos del control.			

## **2.3. Población y muestra**

### **Población**

Esta representa el objeto de la investigación fue conformada por 87 empleados de la empresa Girtel Perú S.A.C. De acuerdo a Hernández y Mendoza (2018), se refiere aquellos sujetos de investigación que cumplen con el perfil que el investigador busca para su estudio (p. 199).

### **Muestra**

Representada por 87 empleados que laboran en la corporación Girtel Perú S.A.C. Según Hernández y Mendoza (2014), la muestra comprende un conjunto de individuos que forman parte de un grupo más grande, del cual se ha extraído por ello reúnen las mismas características.

### **Muestreo**

Se tomó el no probabilístico, debido a que la muestra se elegirá de manera unilateral. Para Damián, Andrade y Torres (2018), las muestra probabilistas son muestras que se realizan de manera arbitraria e informal (p. 100).

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **Técnica**

Se empleó una encuesta, porque a través de ella se podrá obtener información importante que posteriormente será empleada para llegar a conclusiones. Como lo señala Hurtado (2000), las técnicas para la recogida de información y datos, son las herramientas que le permiten al investigador sustentar su investigación experimental dando fiel cumplimiento a los objetivos planteados inicialmente.

### **Instrumentos**

El instrumento será el cuestionario, el cual contiene preguntas relacionadas a las variables de investigación. Según Hernández y Mendoza (2018), este tipo de instrumento contiene preguntas enfocadas a obtener información importante para la investigación.

### **Ficha técnica 1**

Denominación	:	Control interno
Autor	:	Contraloría N° 458-2008-CG.
Adaptado	:	Jayo, L. (2019)
Objetivo	:	Recabar información para tesis de investigación
Administración	:	Trabajadores de empresa Girtel Perú S.A.C.
Tiempo	:	15 minutos
Escala de medición	:	Escala politómica



## Descripción

Conformado por 31 ítems que han sido estructurados partiendo de cinco (5) dimensiones, detalladas a continuación: (1) Entorno de control, (2) Riesgos (3) Actividades de control (4) Información y comunicación y (5) Supervisión, también se constituye de respuestas de 5 niveles: Nunca (1); Casi Nunca (2); A veces (3); Casi siempre (4); Siempre (5).

## Validez

Este proceso se efectuó mediante la estrategia de juicio de expertos en la que eligieron especialistas en el tema para realizar aportes para la mejora del instrumento. En tal sentido, consiste en identificar la relación entre las preguntas de investigación y si realmente medirán lo que se requiere (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Tabla 3  
*Distribución de los jueces evaluadores*

Expertos	Validación			
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Calificación
Dra. Ibarque Cueva, Francis	Sí	sí	sí	Aplicable
Dr. Zárate Ruiz, Gustavo Ernesto	Sí	sí	sí	Aplicable
Mg. Gastello Mathews, Willy	Sí	sí	sí	Aplicable

*Fuente:* propia

## Confiabilidad

Los instrumentos fueron garantizados mediante una herramienta estadística conocida como Alpha de Cronbach luego de aplicar una encuesta piloto a 10 trabajadores, el cual brindó un resultado que permitió inferir si las preguntas tienen relación con las respuestas de los encuestados. Al respecto Hernández, et al (2014), se refiere al nivel de coherencia, claridad y pertinencia que tiene el cuestionario.

Tabla 4  
*Prueba de confiabilidad variable 1: Control interno*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,972	31

*Fuente:* Base de datos de la prueba piloto

Con respecto a los resultados, se tiene que se obtuvo de la prueba piloto a 10 trabajadores de la empresa Girtel Perú S.A.C. para la variable Control Interno el valor fue 0.972, resultado que muestra una relación de muy alta.

## Ficha técnica 2

Denominación	:	Gestión administrativa
Autor	:	Luna Gonzáles, Alfredo Cipriano (2015)
Adaptado	:	Jayo, L (2019).
Objetivo	:	Recabar información para tesis de investigación

Administración : Trabajadores de empresa Girtel Perú S.A.C.

Tiempo : 15 minutos

Nivel de medición : Escala politómica

### **Validez**

La validación del cuestionario se realizó aplicando el juicio de los expertos involucrados en el tema, para determinar su validez.

Tabla 5

#### *Distribución de los jueces evaluadores*

Expertos	Validación			
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Calificación
Dra. Ibarque Cueva, Francis	Sí	sí	Sí	Aplicable
Dr. Zárate Ruiz, Gustavo Ernesto	Sí	sí	Sí	Aplicable
Mg. Gastello Mathews, Willy	Sí	sí	Sí	Aplicable

*Fuente:* propia

### **Confiabilidad**

Se llevó a cabo una prueba piloto, con la finalidad de verificar la fiabilidad del instrumento relacionado a la gestión administrativa y que fue aplicado a un total de 10 empleados, haciendo uso del Alpha de Cronbach.

Tabla 6

#### *Prueba de confiabilidad variable 2: Gestión administrativa*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,976	10

*Fuente:* Base de datos de la prueba piloto

Con respecto a los resultados, se tiene que se obtuvo de la prueba piloto a 10 trabajadores de la empresa Girtel Perú S.A.C. para la variable relacionada a la Gestión Administrativa el valor fue 0.976, resultado que muestra una relación de muy alta.

### **2.5. Procedimiento**

Para el procedimiento de la investigación se solicitó permiso a la empresa mediante una carta auspiciada por la Universidad César Vallejo, posteriormente se luego se designó el instrumento a 10 empleados de Girtel Perú S.A.C. y posteriormente se aplicó la misma encuesta a la totalidad de la muestra.

### **2.6. Método de análisis de datos**

La aplicación metodológica utilizada para poder analizar todos los datos es el descriptivo e inferencial, es decir se aplicará la estadística descriptiva en el análisis mediante el programa estadístico SPSS – 25.

## **2.7. Aspectos éticos**

Como la ética que embarga la investigación, se consideraron diversos aspectos esenciales, tales como, el respeto a las personas involucradas en la investigación, la confidencialidad de la información y de los participantes y el respeto al derecho de autor, así también la veracidad de la información reportada.

### III. Resultados

#### 3.1. Descripción de resultados

Tabla 7

*Niveles de la variable control interno y sus dimensiones*

Niveles	Control interno		Entorno de control		Riesgos		Actividades de control		Información y comunicación		Supervisión	
	f	%	f	%	f	%	F	%	f	%	f	%
Ineficiente	17	19.5%	25	28.7%	20	23.0%	19	21.8%	32	36.8%	27	31.0%
Regular	53	60.9%	38	43.7%	51	58.6%	37	42.5%	35	40.2%	31	35.6%
Eficiente	17	19.5%	24	27.6%	16	18.4%	31	35.6%	20	23.0%	29	33.3%
Total	87	100.0%	87	100.0%	87	100.0%	87	100.0%	87	100.0%	87	100.0%

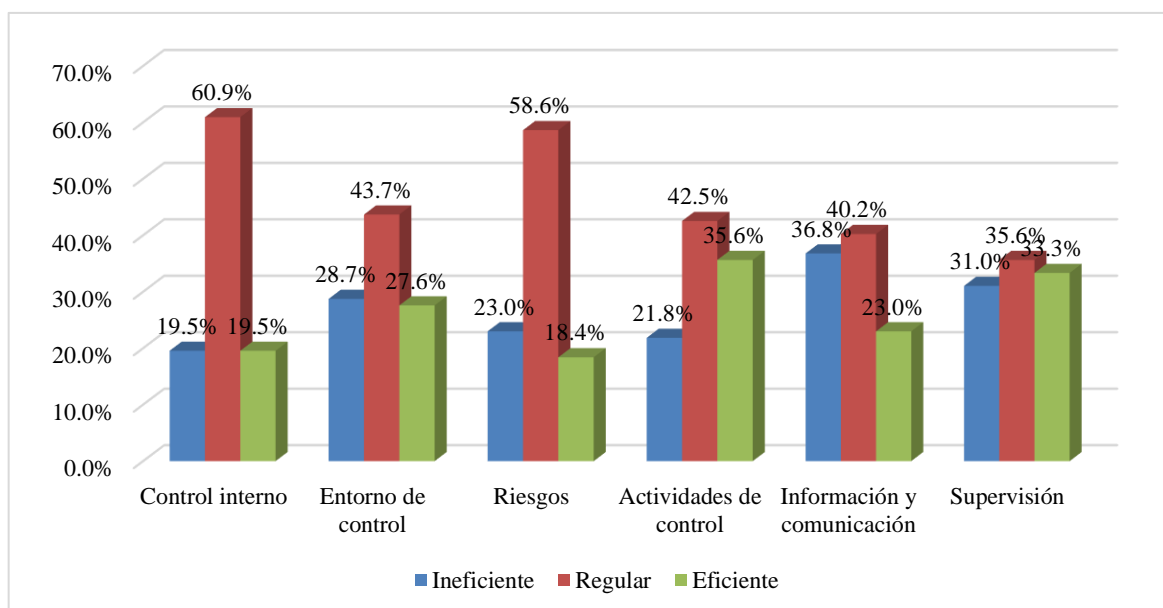


Figura 1. Niveles de la variable control interno y sus dimensiones

En cuanto a la variable control interno, el 60.9% de los empleados consideran que alcanzan un nivel Regular, el 19.5% señalan un nivel Eficiente y el 19.5% Ineficiente. En referencia al entorno laboral percibido por los empleados, el 43.7% consideran que su nivel es Regular, el 27.6% que es Eficiente y el 28.7% consideran que es Ineficiente. El riesgo que corre la empresa partiendo de su control interno, es calificado por el 58.6% de sus empleados con un nivel Regular, el 18.4% indican que tiene un nivel Eficiente y el 23% señalan que es Ineficiente. En relación a las actividades de control, el 42.5% de los trabajadores encuestados indicaron que tienen un nivel Regular, el 35.6% mencionan que tiene un nivel Eficiente y el 21.8% afirman que es Ineficiente. El 40.2% califican la información y comunicación dentro de la organización con un nivel Regular, el 36.8% consideran un nivel Ineficiente y el 23% un nivel Eficiente. Finalmente, un 35.6% de los trabajadores afirman que la supervisión en la organización es moderada, mientras el 33.3% consideran que es Eficiente y el 31% señalan que es Ineficiente.

Tabla 8

*Niveles de la variable gestión administrativa y sus dimensiones*

Niveles	Gestión administrativa		Planeación		Organización		Dirección		Control	
	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Ineficiente	3	3.4%	18	20.7%	15	17.2%	16	18.4%	16	18.4%
Regular	63	72.4%	31	35.6%	39	44.8%	41	47.1%	40	46.0%
Eficiente	21	24.1%	38	43.7%	33	37.9%	30	34.5%	31	35.6%
Total	87	100.0%	87	100.0%	87	100.0%	87	100.0%	87	100.0%

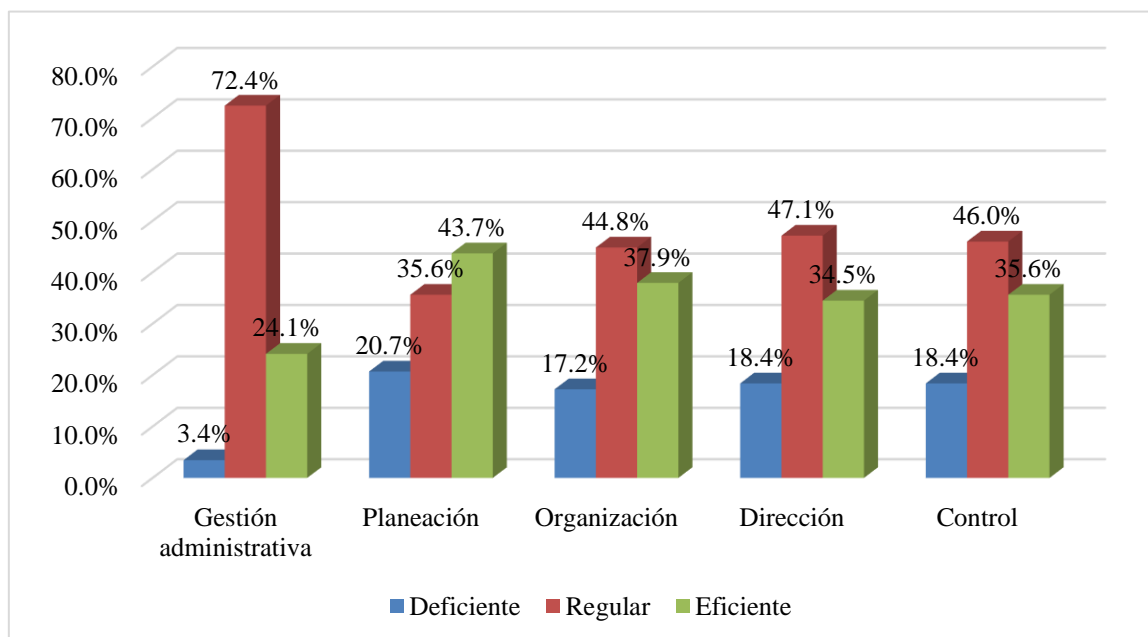


Figura 2. Niveles de la variable gestión administrativa y sus dimensiones

Para la gestión administrativa desarrollada en la empresa Girtel Perú, el 72.4% de los empleados indican que alcanza un nivel Regular, el 24.1% un nivel Eficiente y el 3.4% Ineficiente. En referencia a la planeación, el 43.7% indican que su nivel es Eficiente, el 35.6% de los trabajadores afirman que tiene un nivel Regular, mientras que el 20.7% señalan un nivel Ineficiente. El 44.8% de los trabajadores perciben que la organización dentro de la empresa es moderada, el 37.9% creen que es Eficiente y el 17.2% la consideran Ineficiente. De los empleados que participaron en la encuesta, tenemos que el 47.1% consideran que la dirección en la organización es moderada, el 34.5% la califican como Eficiente y el 18.4% indican que es Ineficiente. Finalmente, el 46.0% de los trabajadores señalan que el control de la empresa es Regular, el 35.6% afirman que es Eficiente y el 18.4% Ineficiente.

## 3.2. Resultados correlacionales

### 3.2.1. Control interno y gestión administrativa

#### Hipótesis general

Ho = El control interno no se relaciona con la gestión administrativa en la empresa Girtel Perú SAC, Puente Piedra, 2019.

Hi = El control interno se relaciona con la gestión administrativa en la empresa Girtel Perú SAC, Puente Piedra, 2019.

Tabla 9

*Correlación control interno y gestión administrativa*

		Control Interno	Gestión administrativa
Control Interno	Correlación de Rho de Spearman	1	,817**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	87	87
Gestión administrativa	Correlación de Rho de Spearman	,817**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	87	87

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

Se puede apreciar de acuerdo a los valores de la Tabla 9 que el coeficiente de Rho de Spearman el valor es de 0.817, indicando una correlación Muy fuerte y el valor de  $p = 0.000$ , sí se compara con el  $\alpha = 0.05$  nos muestra que es inferior, por lo que se acepta la hipótesis alterna.

### 3.2.2. Entorno de control y gestión administrativa

#### Hipótesis específica 1

Ho = El entorno de control no se relaciona con la gestión administrativa en la empresa Girtel Perú SAC, Puente Piedra, 2019.

Hi = El entorno de control se relaciona con la gestión administrativa en la empresa Girtel Perú SAC, Puente Piedra, 2019.

Tabla 10

*Correlación entorno de control y gestión administrativa*

		Entorno de control	Gestión administrativa
Entorno de control	Correlación de Rho de Spearman	1	,472**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	87	87
Gestión administrativa	Correlación de Rho de Spearman	,472**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	87	87

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

Se puede apreciar de acuerdo a los valores de la Tabla 10 que el coeficiente de Rho de Spearman el valor es de 0.472, indicando una correlación Moderada y el valor de  $p = 0.000$ , es menor al  $\alpha = 0.05$ , por lo que se acepta la hipótesis alterna.

**3.2.3. Evaluación de riesgos y gestión administrativa**

**Hipótesis específica 2**

Ho = La evaluación de riesgos no se relaciona con la gestión administrativa en la empresa Girtel Perú SAC, Puente Piedra, 2019.

Hi = La evaluación de riesgos se relaciona con la gestión administrativa en la empresa Girtel Perú SAC, Puente Piedra, 2019.

Tabla 11

*Correlación riesgos y gestión administrativa*

		Riesgos	Gestión administrativa
Riesgos	Correlación de Rho de Spearman	1	,668**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	87	87
Gestión administrativa	Correlación de Rho de Spearman	,668**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	87	87

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

Se puede apreciar de acuerdo a los valores de la Tabla 11 que el coeficiente de Rho de Spearman el valor es de 0.668, indicando una correlación Fuerte y el valor de  $p = 0.000$ , es

inferior al  $\alpha = 0.05$ , por lo que se acepta la hipótesis alterna. Para el coeficiente de Rho de Spearman el valor es de 0.668, indicando una correlación Fuerte.

### 3.2.4. Actividades de control y gestión administrativa

#### Hipótesis específica 3

Ho = Las actividades de control no se relaciona con la gestión administrativa en la empresa Girtel Perú SAC, Puente Piedra, 2019.

Hi = Las actividades de control se relaciona con la gestión administrativa en la empresa Girtel Perú SAC, Puente Piedra, 2019.

Tabla 12

*Correlación actividades de control y gestión administrativa*

		Actividades de control	Gestión administrativa
Actividades de control	Correlación de Rho de Spearman	1	,630**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	87	87
Gestión administrativa	Correlación de Rho de Spearman	,630**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	87	87

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

De acuerdo a los resultados registrados en la Tabla 12; el coeficiente de Rho de Spearman el valor es de 0.630, indicó una correlación Fuerte y el valor de  $p = 0.000$ , es inferior al  $\alpha = 0.05$ , ello permite aceptar la hipótesis alterna.

### 3.2.5. Información y comunicación y la gestión administrativa

#### Hipótesis específica 4

Ho = La información y comunicación no se relaciona con la gestión administrativa en la empresa Girtel Perú SAC, Puente Piedra, 2019.

Hi = La información y comunicación se relaciona con la gestión administrativa en la empresa Girtel Perú SAC, Puente Piedra, 2019.



Tabla 13

*Correlación información y comunicación y gestión administrativa*

		Información y comunicación	Gestión Administrativa
Información y comunicación	Correlación de Rho de Spearman	1	,594**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	87	87
Gestión Administrativa	Correlación de Rho de Spearman	,594**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	87	87

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

De acuerdo a los resultados registrados en la Tabla 13; el coeficiente de Rho de Spearman el valor es de 0.594, indicó una correlación Moderada y el valor de  $p = 0.000$ , está por debajo del  $\alpha = 0.05$ , ello permite aceptar la hipótesis alterna.

### 3.2.6. Supervisión y gestión administrativa

#### Hipótesis específica 5

Ho = La supervisión no se relaciona con la gestión administrativa en la empresa Girtel Perú SAC, Puente Piedra, 2019.

Hi = La supervisión se relaciona con la gestión administrativa en la empresa Girtel Perú SAC, Puente Piedra, 2019.

Tabla 14

*Correlación supervisión y gestión administrativa*

		Supervisión	Gestión Administrativa
Supervisión	Correlación de Rho de Spearman	1	,629**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	87	87
Gestión Administrativa	Correlación de Rho de Spearman	,629**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	87	87

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

De acuerdo a los resultados registrados en la Tabla 14; el coeficiente de Rho de Spearman el valor es de 0.629, indicó una correlación positiva media y el valor de  $p = 0.000$ , está por debajo del  $\alpha = 0.05$ , ello permite aceptar la hipótesis alterna.

#### IV. Discusión

Acerca de la hipótesis general, el resultado hallado fue de  $p = 0.000$ , este valor está por debajo de  $\alpha = 0.05$ , lo cual ayuda a refutar la hipótesis nula, admitiendo entonces, que el control interno se relaciona con la gestión administrativa de Girtel Perú SAC, Puente Piedra, 2019. Este valor se complementa con la correlación de Rho de Spearman, el cual fue de 0.817 la cual indicó que fue Muy fuerte. Estos resultados también se apoyan en la estadística descriptiva la cual indica que el control interno alcanza un nivel Regular en el 60.9% y la variable gestión administrativa tiene un porcentaje de 72.4%; es decir de nivel Regular. Situación que permite inferir que los elementos del control interno funcionan regularmente y a pesar de ello, cuentan con un nivel de asociación dirigido a la gestión administrativa de esta organización. Al respecto Cardona (2019), anota que en la organización donde realizó el estudio encontró que el control interno que realizan es deficiente porque no cumple con la legislación que ordena dicho país. Por el contrario Mendoza, Delgado, García y Barreiro (2018), asegura que un buen control interno en la organización mejora las condiciones de la misma y además mejoran los indicadores de gestión. Finalmente Sosa (2015), presenta un resultado positivo al reportar que el control interno y la gestión de la empresa presentan una correlación alta al respecto.

En correspondencia a la hipótesis específica 1, el valor de  $p = 0.000$ , este valor es inferior al  $\alpha = 0.05$ ; este resultado ayudó a rechazar la hipótesis nula y reconocer que el ambiente del control esta relacionado con la gestión administrativa de Girtel Perú SAC, Este valor se complementa con la correlación de Rho de Spearman, que fue de 0.472 lo cual indicó que fue Moderada. Aspecto que permite inferir que las políticas relacionadas al control interno no las tienen bien definidas, no cuenta con una estructura orgánica acorde a las necesidades del control interno, tampoco cuenta con personal especialista en dicho tema, todas estas actividades presentan dificultades o son débiles. Por el contrario Castro (2015), identifica que el entorno de control no tiene ninguna relación con la gestión administrativa de la organización. Sin embargo Sosa (2015), demuestra una correlación alta entre el entorno de control y la gestión administrativa de la empresa.

Los resultados relacionados a la hipótesis específica 2, se puede apreciar que el valor de  $p = 0.000$ , éste se compró con el  $\alpha = 0.05$  y se determinó que es inferior, por lo que se aceptó la hipótesis alterna. La cual afirma que dicho riesgo están relacionados a la gestión administrativa de Girtel Perú SAC. Para el coeficiente de Rho de Spearman, cuyo valor fue de 0.668 se halló una correlación Fuerte. Este resultado nos indica que la empresa no ha

definido con certeza los riesgos en su gestión, no ha implementado políticas para detectarlos y tampoco ha cuantificado los efectos que pueden ocasionar de materializarse los riesgos. Sobre este aspecto Cardona (2019), presenta un resultado diferente al referir que la organización donde realizó el estudio no definió los riesgos asociados a los procesos organizacionales. Narváez (2015), también anota en su investigación que en cuanto al incremento de los activos en la organización, conjuntamente con ello, el riesgo también se incrementa, por lo que es necesario tomar las medidas correspondientes para resguardar los activos y lo que representa valor para la empresa frente a los riesgos que se identifican. Es por ello que Gamboa (2017), también confirma que debido a que no existe un buen control interno en la organización de su estudio, han visto comprometidos sus activos concretizando el riesgo que habían identificado inicialmente.

En relación a la hipótesis 3, el resultado obtenido fue de  $p = 0.000$ , este resultado está por debajo del  $\alpha = 0.05$ , ello permite aceptar la hipótesis alterna. La cual afirma que las actividades de control se relaciona con la gestión administrativa en la empresa Girtel Perú SAC, Puente Piedra, 2019. En cuanto al coeficiente de Rho de Spearman el valor fue de 0.630, indicó una correlación Fuerte. Ello permite inferir que la empresa cuenta con un manual de funciones, donde especifica las funciones de los trabajadores, pero además existen políticas de acceso a la información y las restricciones han sido definidas de manera precisa. Al respecto Castro (2015), presentó un resultado totalmente adverso al reportar que las actividades de control no tienen relación con la gestión administrativa de la organización. Sin embargo Sosa (2015), demuestra una correlación alta entre las actividades de control y la gestión administrativa de la empresa.

Sobre la hipótesis específica 4, el valor de  $p = 0.000$ , este resultado está por debajo del  $\alpha = 0.05$ , ello permite aceptar la hipótesis alterna. En cuanto al indicador de Rho de Spearman el valor es de 0.594, ello indicó una correlación Moderada. Al respecto se puede apreciar de acuerdo a los resultados que la información requerida es oportuna, confiable y de utilidad para la toma de decisiones, la cual permite al empresario tomar decisiones con precisión y cumplir con sus obligaciones pendientes. Así también se evidencia que el personal tiene predisposición al cambio. Así también existe un espacio para el almacenamiento de la información en físico y en digital. Sobre este componente Cardona (2019), asegura que en su investigación existen muchas quejas y reclamos en relación a la información y comunicación del control interno, por lo que se deduce que este componente es deficiente. Sin embargo Navarro y Ramos (2016), encuentra en la organización de su estudio que tienen claro que la información oportuna es importante para la toma de

decisiones dentro de ella, además que un adecuado control a los procesos y sistemas hace que la organización sea más eficiente.

En cuanto a la hipótesis específica 5, los resultados registrados en la Tabla 9; el valor de  $p = 0.000$ , este resultado está por debajo del  $\alpha = 0.05$ , ello permite aceptar la hipótesis alterna. En cuanto al indicador de Rho de Spearman el valor es de 0.629, indicando una correlación Fuerte. Sobre este tema se tiene que el gerente efectúa la supervisión y se asegura del cumplimiento de normas de control. También se puede afirmar que la predisposición del director y los miembros de la organización es notable para mejorar las condiciones de la organización. Sobre este componente Castro (2015), registró en su investigación que no encontró supervisión entre la supervisión y la gestión administrativa. Sin embargo Sosa (2015), presenta un resultado similar al reportar una correlación fuerte entre la supervisión y la gestión administrativa de la empresa.

## V. Conclusiones

**Primera:** El Control interno se relaciona de manera directa ( $Rho = 0,817$ ) y significativamente ( $p=0.000$ ) con la gestión administrativa en la empresa Girtel Perú SAC, Puente Piedra, 2019, por lo que se acepta la hipótesis alterna y la relación es positiva muy fuerte.

**Segunda:** El entorno de control se relaciona directa ( $Rho = 0,472$ ) y significativamente ( $p=0.000$ ) con la gestión administrativa en la empresa Girtel Perú SAC, Puente Piedra, 2019, por lo que se acepta la hipótesis alterna y la relación es positiva media.

**Tercera.** El riesgo se relaciona directa ( $Rho = 0,668$ ) y significativamente ( $p=0.000$ ) con la gestión administrativa en la empresa Girtel Perú SAC, Puente Piedra, 2019, por lo que se acepta la hipótesis alterna y la relación es positiva considerable.

**Cuarta:** Las actividades de control se relacionan directa ( $Rho = 0,630$ ) y significativamente ( $p=0.000$ ) con la gestión administrativa en la empresa Girtel Perú SAC, Puente Piedra, 2019, por lo que se acepta la hipótesis alterna y la relación es positiva considerable.

**Quinta:** La información y comunicación se relacionan directa ( $Rho = 0,594$ ) y significativamente ( $p=0.000$ ) con la gestión administrativa en la empresa Girtel Perú SAC, Puente Piedra, 2019, por lo que se acepta la hipótesis alterna y la relación es positiva considerable.

**Sexta.** La supervisión se relaciona directa ( $Rho = 0,629$ ) y significativamente ( $p=0.000$ ) con la gestión administrativa en la empresa Girtel Perú SAC, Puente Piedra, 2019, por lo que se acepta la hipótesis alterna y la relación es positiva considerable.

## **VI. Recomendaciones**

**Primera.** Se recomienda que el control interno en la empresa Girtel Perú S.A.C. debe ser más intensa para que no hayan problemas de pérdida de información y tampoco de materiales y repuestos.

**Segunda.** Se recomienda que el entorno de control de la empresa debe dar a conocer al personal la visión y misión de la empresa, así también las metas y objetivos de la misma, tratando de involucrar a todos los empleados en el cumplimiento de metas de la organización.

**Tercera.** Se recomienda que la empresa identifique los riesgos asociados al control interno en todas las áreas de la empresa y sobre todo cuantifique los efectos del mismo para saber el nivel de pérdida de no hacerlo.

**Cuarta.** Se recomienda que en las actividades de control, se debe tener en cuenta la importancia de la información de la empresa para que esta sea bien resguardada y no esté a disposición de todos los trabajadores sino de aquellos que están involucrados en el mismo.

**Quinta.** Se recomienda que la información sea clara y precisa de tal manera que esta sirva para tomar las mejores decisiones, además la información solo debe transferirse a las personas involucradas en la administración de la misma.

**Sexta.** La gerencia conjuntamente con todos los trabajadores debe asumir compromisos con la organización y tener disposición para realizar los cambios necesarios para implementar procedimientos y recomendaciones que mejoren la gestión administrativa.

## Referencias

- Altschuller, S; Fried, A; y Gelb, D. (2016). Innovative IT firms and the internal control environment. *Journal Int. J. Technology, Policy and Management, Vol. 16, No. 1, pp. 79 – 93*. Recuperado de <https://n9.cl/pgr0>
- Bausá, C. (2016). Tres controles efectivos a implantar para detectar y disuadir el fraude: el canal de denuncias, el análisis de datos y la autoevaluación del control interno. *Revista de Contabilidad y Dirección. Vol. 23, pp. 113 – 133*. España. Recuperado de [https://accid.org/wp-content/uploads/2018/11/Tres\\_controles\\_efectivos\\_a\\_implantar\\_para\\_detectar\\_y\\_disuadir\\_el\\_fraude.pdf](https://accid.org/wp-content/uploads/2018/11/Tres_controles_efectivos_a_implantar_para_detectar_y_disuadir_el_fraude.pdf)
- Blandez (2014). *Proceso administrativo* (En línea). México. Editorial Digital UNID. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=TYHDCwAAQBAJ>
- Bueno, R; Ramos, M. y Berrelleza. C. (2018). *Elementos básicos de la administración*. México. Recuperado de <https://n9.cl/krvc>
- Cangemi, M. (2016). Views on Internal Audit, Internal Controls, and Internal Audit's Use of Technology. *Journal The EDP Audit, Control, and Security Newsletter. Volume 53, 2016 - Issue 1, pp. 1 – 9*. <https://doi.org/10.1080/07366981.2015.1128186>. Recuperado de <https://n9.cl/be6d>
- Calderón, J. y Mantilla, D. (2017). Enfoques contemporáneos en el Control Interno Empresarial. *Revista Publicando. Vol. 4, N° 11, pp- 49 – 57*. Recuperado de [https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/545/pdf\\_369](https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/545/pdf_369)
- Campos Gonzales, E. (2015). *Propuesta de diseño de control interno para mejorar la eficiencia del área de tesorería en la empresa constructora Concisa en la ciudad de Chiclayo, 2014* (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/71999722.pdf>
- Cardona Flórez, L. (2019). *Efectividad del sistema de control interno en los procesos administrativos de la E.S.E. Hospital Pio x de la Tebaida, Quindío, Colombia* (Tesis de pregrado). Universidad La Gran Colombia. Quindío, Colombia. Recuperado de <http://repository.ugc.edu.co/handle/11396/5471>
- Castro Crisóstomo, M.(2015). *Gestión administrativa y el control interno en la dirección regional de transportes y comunicaciones de Huancavelica – 2012*. Universidad

Nacional de Huancavelica. Perú. Recuperado de <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/351>

Chiavenato, I. (2001). *Administración. Proceso Administrativo*. Tercera Edición. Bogotá: Mac Graw Hill. Interamericana, S.A.

Contraloría General de la República (2014). *Marco Conceptual del Control Interno*. Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit. Recuperado de [http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/web/documentos/Publicaciones/Marco\\_Conceptual\\_Control\\_Interno\\_CGR.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/web/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf)

Contraloría General de la República (2016). *Control Interno*. Departamento de estudios e investigaciones. Recuperado de <https://n9.cl/vsq8>

Coopers y Lybrand (1997). *Los nuevos conceptos del control interno (Informe COSO)*. Ediciones Díaz y Santos. Recuperado de <https://n9.cl/4tsh0>

Damián, E., Andrade, D. y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Ecuador.

De Jaime, E. (2013). *La gestión del control de la empresa*. ESIC Editorial. Business & Marketing School. Madrid, España. Recuperado de <https://n9.cl/4dkj>

Delfín, F. y Acosta, M. (2016). Importancia y análisis del desarrollo empresarial. *Instituto de la Contaduría Pública – Universidad Veracruzana, Xalapa, Veracruz (México)*. DOI: <http://dx.doi.org/10.14482/pege.40.8810>. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n40/n40a08.pdf>

Echevarría, F. (2018). Falta de controles internos y debilidad en la cultura ética, principales causas de fraude en las empresas. Recuperado de <https://home.kpmg/co/es/home/media/Notas%20de%20prensa/2018/08/fraude-en-las-empresas.html>

El Comercio (25, noviembre, 2015). *Contraloría: Solo 25% de entes públicos tienen control interno*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/peru/contraloria-25-entes-publicos-control-interno-205028>

Enco, A. (2018). *La corrupción en los gobiernos regionales y locales*. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Recuperado de <https://procuraduriaanticorruccion.minjus.gob.pe/wp->



content/uploads/2018/09/LA-CORRUPCI%C3%93N-EN-GOBIERNOS-REGIONALES-Y-LOCALES.pdf

Estupiñán, R. (2015). *Control interno y fraudes*. Tercera edición. ECOE Ediciones. Colombia. Recuperado de <https://n9.cl/cau4>

Estupiñán, R. (2015-2). *Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna*. Segunda edición. ECOE Ediciones. Colombia. Recuperado de <https://n9.cl/fnup>

Fonseca, O. (2011). *Sistemas de control interno*. Instituto de Investigación en Accountability y Control – IICO. Perú. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=plsiU8xoQ9EC>

Gamboa Horna, E. (2017). *Caracterización del control interno de la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú: Caso minera Andina FOR SAC. Trujillo, 2016*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Trujillo, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/527>

Gómez, J. (2014). *Principios de administración de empresas*. Colegio de estudios superiores de administración. Recuperado de <https://n9.cl/yt2b>

Guo, J; Huang, P; Zhang, Y. and Zhou, N. (2016) The Effect of Employee Treatment Policies on Internal Control Weaknesses and Financial Restatements. *The Accounting Review: July 2016, Vol. 91, No. 4, pp. 1167-1194*. <https://doi.org/10.2308/accr-51269>.

Henao Ramírez, J. (2017). *Efectividad de la aplicación del derecho disciplinario en la asesoría de control interno disciplinario de la Alcaldía de Dosquebradas 2015-2016*. Universidad Libre Seccional Pereira. Recuperado de <http://repositorio.unilibrepereira.edu.co:8080/pereira/handle/123456789/1373>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. 6<sup>o</sup> Edición. México. Editorial Mc Graw Hill.

Hernández, R. y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education

- Hernández, O. (2015). La auditoría interna y su alcance ético empresarial. *Revista Actualidad Contable FACES*. Vol. 19 (33). pp. 15 – 41. Mérida, Venezuela. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/257/25746579003.pdf>
- Huamán Guevara, C. y Jiménez Jiménez, B. (2015). *Diseño del sistema de control interno del área de tesorería Para promover eficiencia operativa, en la Municipalidad Distrital de Morales año 2014*. Universidad Nacional San Martín. Perú. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11458/1238>
- Hurtado, J. (2000). *El proyecto de investigación*. 2º Edición. Caracas
- Imbaquingo, F. y Garcí, X. (2017). El control interno en la gestión de inventarios para la empresa Japan Auto, 2017. *Revista Ciencias Sociales y Económicas – UTEQ*. Volumen 3, Número 1. ISSN 2588-0586. Ecuador. Recuperado file:///C:/Users/user/Downloads/305-Texto%20del%20art%C3%ADculo-722-1-10-20190630.pdf
- Isaza, A. (2018). *Control interno y sistema de control de calidad*. Tercera edición. Ediciones de la U. Colombia. Recuperado de <https://n9.cl/v0j7>
- Khorrami, F; Khrisnamurthy, P. & Karri, R. (2016). Cybersecurity for Control Systems: A Process-Aware Perspective. *Journals IEEE Design & Test*. Volume 33, Issue 5, pp. 75 – 83. DOI: 10.1109/MDAT.2016.2594178
- KPMG (2018). Y su empresa ¿Está blindada contra la corrupción?. Recuperado de <https://home.kpmg/content/dam/kpmg/co/pdf/2018/08/fraude-anticorrupcion.pdf>
- Kukreja, G. & Gupta, S. (2016). Tesco Accounting Misstatements: Myopic Ideologies Overshadowing Larger Organisational Interests. *Sdmind Journal of Management*. Volume 7, Issue 1, pp. 9 – 18. <https://doi.org/10.18311/sdmimd/2016/8410>
- Louffat, E. (2012). *Administración: Fundamentos del proceso administrativo*. Tercera edición. ESAN. Lima, Perú.
- Luna, C. (2015). *Proceso administrativo*. 2º Edición. Grupo Editorial Patria. México. Recuperado de <https://n9.cl/e39i>
- Marcó, F; Loguzzo, H; y Leonel, J. (2016). *Introducción a la gestión y administración de las organizaciones*. Argentina. Universidad Nacional Arturo Jauretche. Recuperado de <https://n9.cl/33iiz>

- Mas, C. (2014). *Temas candentes La auditoría del futuro y el futuro de la auditoría*. Pwc. España. Recuperado de <https://www.pwc.es/es/publicaciones/auditoria/assets/informe-temas-candentes-auditoria.pdf>
- Márquez; J; Cardoso, D; Carreño, L. y Bobadilla, S. (2017). Gestión administrativa en MIPYMES sur Estado de México, 2016. *Ricea, Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración*. Vol. 6, N° 11, pp. 1 – 15. México. DOI: <https://doi.org/10.23913/ricea.v6i11.87>
- Martin, K; Sanders, L; y Scalan, G. (2015). The potential impact of COSO internal control integrated framework revision on internal audit structured SOX work programs. *Research in Accounting Regulation*. Volume 26, Issue 1, Pages 110-117. <https://doi.org/10.1016/j.racreg.2014.02.012>. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1052045714000137>
- McNeal, A. (2017). Effective Fraud Risk Management. *Journal of Accountancy*. Recuperado de <https://www.questia.com/library/journal/1G1-496567797/effective-fraud-risk-management>
- Mohamad, M. y Azlina, M. (2016). Detecting Financial Statement Fraud by Malaysian Public Listed Companies: *The Reliability of the Beneish M-Score Model*. *Jurnal Pengurusan*. Vol. 46, pp. 23 – 32. Recuperado de <http://ejournal.ukm.my/pengurusan/article/view/8601>
- Narváez, S. (2015). *Diseño de un modelo basado en riesgo operativo para la gestión del sistema de control interno de los procesos de ingresos y egresos en DIRECTV Ecuador Cía. Ltda*. Universidad Andina Simón Bolívar. Ecuador. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10644/4938>
- Navarro Stefanell, F. y Ramos Barrios, L. M. (2016). El control interno en los procesos de producción de la industria litográfica en Barranquilla. *Equidad & Desarrollo*, (25), 245-267. doi: <http://dx.doi.org/10.19052/ed.3473>
- Ocampo, W; Pazmiño, W. y Merchan, V. (2017). La gestión administrativa de las empresas de transporte urbano de Babahoyo y sus efectos en el grado de satisfacción de los usuarios. *Revista Polo del Conocimiento*. Vol. 2, N° 5, pp. 224 – 243. Ecuador. DOI: 10.23857/pc.v2i5.71

- Perú 21 (2014, enero, 20). Más del 50% de las empresas peruanas sufrió fraude. *Economía*. Recuperado de <https://peru21.pe/economia/50-empresas-peruanas-sufrio-fraude-141423-noticia/>
- Pierce, E. & Goldstein, J. (2018). ERM and strategic planning: a change in paradigm. *ERM and strategic planning: a change in paradigm. Int J Discl Gov* 15, 51–59  
Doi: 10.1057/s41310-018-0033-3. Recuperado de <https://link.springer.com/article/10.1057/s41310-018-0033-3>
- Quinaluisa, N; Ganchozo, M; Reyes, M. y Arraiga, G. (2017). Evaluación del sistema de control interno en empresas privadas. *Revista de Estrategias del Desarrollo Empresarial. Vol. 3, N° 8, pp. 25 – 30. España. ISSN. 2444-4960*. Recuperado de <https://n9.cl/fxm5>
- Raschke, R; and Mann, A. (2017). Enterprise Content Risk Management: A Conceptual Framework for Digital Asset Risk Management. *Journal of Emerging Technologies in Accounting: Spring 2017, Vol. 14, No. 1, pp. 57-62*. <https://doi.org/10.2308/jeta-51735>. Recuperado de <https://www.aaajournals.org/doi/abs/10.2308/jeta-51735>
- Restrepo, C. (2017). Los sistemas contables en la teoría general de sistemas. *Revista Visión Contable, N° 2. Medellín, Colombia*. DOI: 10.24142/rvc
- Rey, J. (2018). *Contabilidad y fiscalidad*. Tercera edición. Editorial Paraninfo. España. Recuperado de <https://n9.cl/mp53>
- Roncancio, G. (24, mayo, 2018). ¿Qué es la Planeación Estratégica y para qué sirve?. Recuperado de <https://gestion.pensemos.com/que-es-la-planeacion-estrategica-y-para-que-sirve>
- Sosa Pérez, L. (2015). *El control interno y su influencia en la gestión contable de la empresa Golden Amazon Group S.A.C.* Universidad Autónoma del Perú. Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/152>
- Vigo Vargas, O. (2018). *Definición científica de la competencia*. Lambayeque, Perú. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=6120028684>

## **Anexos**

**Título:** Control Interno y gestión administrativa en la empresa Girtel Perú SAC, Puente Piedra, 2019

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES		
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre el control interno y la gestión administrativa en la empresa Girtel Perú SAC, Puente Piedra, 2019?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cuál es la relación entre el entorno de control de control y la gestión administrativa en la empresa Girtel Perú SAC, Puente Piedra, 2019? ¿Cuál es la relación entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa en la empresa Girtel Perú SAC, Puente Piedra, 2019? ¿Cuál es la relación entre las actividades de control y la gestión administrativa en la empresa Girtel Perú SAC, Puente Piedra, 2019? ¿Cuál es la relación entre la información y comunicación y la</p>	<p><b>Objetivo general</b> Establecer la relación que existe entre el control interno y la gestión administrativa en la empresa Girtel Perú SAC, Puente Piedra, 2019.</p> <p><b>Objetivos específicos.</b> Establecer la relación que existe entre el entorno de control y la gestión administrativa en la empresa Girtel Perú SAC, Puente Piedra, 2019. Establecer la relación que existe entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa en la empresa Girtel Perú SAC, Puente Piedra, 2019. Establecer la relación que existe entre las actividades de control y la gestión administrativa en la empresa Girtel Perú SAC, Puente Piedra, 2019. Establecer la relación que existe entre la información y</p>	<p><b>Hipótesis general</b> El control interno se relaciona con la gestión administrativa en la empresa Girtel Perú SAC, Puente Piedra, 2019.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> El entorno de control se relaciona con la gestión administrativa en la empresa Girtel Perú SAC, Puente Piedra, 2019. La evaluación de riesgos se relaciona con la gestión administrativa en la empresa Girtel Perú SAC, Puente Piedra, 2019. Las actividades de control se relaciona con la gestión administrativa en la empresa Girtel Perú SAC, Puente Piedra, 2019. La información y comunicación se relaciona con la gestión administrativa en la</p>	<b>Variable 1: Control interno</b>		
			<b>Dimensiones</b>	<b>Escalas valores</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			Entorno de control	Siempre (5)	Ineficiente (31 - 71)
			Riesgos	Casi siempre (4)	Regular (72 - 114)
			Actividades de control	A veces (3)	Eficiente (115 - 155)
			Información y comunicación	Casi nunca (2)	
			Supervisión	Nunca (1)	
			<b>Variable 2: Gestión administrativa</b>		
			<b>Dimensiones</b>	<b>Escalas valores</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			Planeación	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3)	Ineficiente (20 - 46) Regular (47 - 73) Eficiente (74 - 100)
Organización	Casi nunca (2) Nunca (1)				
Dirección					

gestión administrativa en la empresa Girtel Perú SAC, Puente Piedra, 2019? ¿Cuál es la relación entre la supervisión y la gestión administrativa en la empresa Girtel Perú SAC, Puente Piedra, 2019?	comunicación y la gestión administrativa en la empresa Girtel Perú SAC, Puente Piedra, 2019. Establecer la relación que existe entre la supervisión y la gestión administrativa en la empresa Girtel Perú SAC, Puente Piedra, 2019.	empresa Girtel Perú SAC, Puente Piedra, 2019. La supervisión se relaciona con la gestión administrativa en la empresa Girtel Perú SAC, Puente Piedra, 2019.	Control		
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------	--	--

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<b>ENFOQUE:</b> Cuantitativo <b>MÉTODO.</b> Hipotético-deductivo <b>TIPO:</b> Básica <b>NIVEL:</b> Correlacional <b>DISEÑO:</b> No experimental - Transversal	<b>Población censal:</b> Estuvo conformada por 87 trabajadores de la empresa Girtel Perú S.A.C.	<b>Variable 1:</b> Control interno <b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario <b>Autores:</b> Contraloría General de la República (2014) <b>Año:</b> 2014 <b>Adaptación:</b> Jayo, L. (2019) <b>Ámbito de aplicación:</b> Empresa Girtel Perú S.A.C. <b>Forma de Administración:</b> Colectiva  <b>Variable 2:</b> Gestión Administrativa <b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario <b>Autor:</b> Luna (2015) <b>Año:</b> 2015 <b>Adaptación:</b> Luna (2015) <b>Ámbito de aplicación:</b> Empresa Girtel Perú S.A.C. <b>Forma de Administración:</b> Colectiva	<b>DESCRIPTIVA:</b> - Tablas de frecuencia - Figuras estadísticas  <b>INFERENCIAL:</b> Para la prueba de Hipótesis se realizarán los cálculos estadísticos necesarios mediante las fórmulas de Correlación de Spearman:  $r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$ Dónde: $r_s$ = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman $d$ = Diferencia entre los rangos (X menos Y) $n$ = Número de datos

**Anexo 2. Instrumento de evaluación**
**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

Estimado Colaborador, reciba un cordial saludo. Lea atentamente y responda con honestidad marcando con una aspa o una “X” en la escala ordinal que se encuentra a la derecha de cada una de las premisas, de acuerdo a su nivel de percepción.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

**Autor del Instrumento:** Adaptación de la Resolución de Contraloría N° 458-2008-CG.

**Adaptación:** Jayo, L (2019)

<b>CONTROL INTERNO</b>						
	<b>ENTORNO DE CONTROL</b>	1	2	3	4	5
1	El gerente muestra actitud positiva respecto al control interno es positiva					
2	Existe un código de ética debidamente aprobado y difundido mediante reuniones o talleres en la entidad					
3	El personal de la empresa tiene conocimiento general de la visión, misión, metas y objetivos para su administración y control efectivo de los cuales se derivan la programación de operaciones periódicas					
4	La estructura orgánica de la empresa está acorde a la realidad					
5	El gerente general o administrador ha establecido políticas y procedimientos del personal que labora en la empresa de manera que garantice el desarrollo profesional y asegure la transparencia, eficacia y vocación de servicio a la comunidad. Se ha establecido programas de inducción, capacitación y actualización al personal de la empresa.					
6	La empresa cuenta con personal que evidencia conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes basados en los resultados de calidad esperados					
7	La autoridad y responsabilidad del personal de la empresa están claramente establecidas en los manuales, reglamentos u otros documentos normativos.					
<b>RIESGOS</b>						
8	Cuenta con una estrategia documentada o lineamientos y políticas para la Administración de Riesgos en la empresa.					
9	En la empresa están identificados los riesgos significativos por cada proceso y que afecten el desarrollo de las actividades. Pago de planillas, facturación de proveedores, cartas fianza, ampliación de valorizaciones y pago contra entrega					
10	Se ha calificado y cuantificado las consecuencias que pueden ocasionar a la organización de la entidad la materialización de los riesgos originados en la empresa.					
11	La administración identifica las opciones de respuesta al riesgo considerando la probabilidad y el impacto en relación con la tolerancia al riesgo y su relación costo beneficio.					
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>						
12	La empresa cuenta con el documento de gestión en el cual está definida con claridad las líneas de autoridad, niveles de mando y responsabilidad funcional.					



13	El gerente ha asignado funciones debidamente distribuidas al personal que integran un proceso de tal manera que se evite el riesgo de corrupción.						
14	Se realiza una evaluación de costo – beneficio en el diseño e implementación de cualquier actividad o procedimiento de control, estableciendo como criterios de factibilidad y conveniencia.						
15	El gerente ha implementado procedimientos para la restricción de acceso a los archivos y a la información confidencial así como queda registrado en documentos tales como cuaderno de cargo, actas, entre otros.						
16	Se efectúan conciliaciones periódicas del consolidado de la información financiera acerca de los ingresos y egresos; así como conciliaciones bancarias de las cuentas existentes en la entidad. Se verifica las cartas fianzas su periodicidad, autenticidad y legalidad, el pago de las valorizaciones cuenta con la documentación que corresponde así como las ampliaciones, los pagos se realizan después de la conformidad o entrega del bien.						
17	Se ha realizado una o varias autoevaluaciones de desempeño en relación a la gestión administrativa, para obtener resultados que permitan implementar una serie de medidas correctivas						
18	La empresa cuenta con procedimientos claros y definidos para establecer las rendiciones de cuenta de la modalidad de encargo interno.						
19	Los procesos, actividades y tareas de la empresa se encuentran establecidos y documentados.						
20	Existen restricciones para el acceso a las tecnologías de información utilizadas en la empresa, así como al respaldo de la información (Backup).						
	<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>						
21	La información es oportuna, confiable y de utilidad interna o externa a la empresa						
22	La información permite a los empleados cumplir con sus obligaciones y responsabilidades.						
23	Considera que la información que se brinda a la Gerencia es confiable y oportuna. Así como se han establecido políticas que asegure la calidad de la información.						
24	En la empresa existe coordinación entre áreas y también retroalimentación.						
25	Considera que el personal a su cargo tiene predisposición al cambio en temas tecnológicos y demanda de usuarios.						
26	La empresa cuenta con un área donde puede registrar los archivos físicos y digitales donde se encuentra la información segura y resguardada.						
27	Considera que existe buena comunicación con su personal que está a cargo de diferentes procesos propios del desarrollo de las actividades en la empresa.						
28	Se cuenta con políticas y procedimientos que aseguren la efectividad y adecuada atención de los requerimientos externos de información.						
29	Considera que la empresa utiliza los diferentes canales de comunicación para interrelacionarse y obtener información necesaria y confiable. Se ha implementado políticas que facilite y estandarice una comunicación interna y externa.						
	<b>SUPERVISIÓN</b>						
30	El gerente realiza el monitoreo del cumplimiento de las normas técnicas de control.						
31	Existe predisposición de la alta Dirección y del personal de la empresa para implementar procedimientos y las recomendaciones que mejoren la gestión administrativa.						
Fuente. Resolución de Contraloría N° 458-2008-CG.							



**CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Estimado Colaborador, reciba un cordial saludo. Lea atentamente y responda con honestidad marcando con una aspa o una “X” en la escala ordinal que se encuentra a la derecha de cada una de las premisas, de acuerdo a su nivel de percepción.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

**Autor del Instrumento:** Luna González, Alfredo (2015)

**Adaptación:** Jayo, L (2019)

<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>						
	<b>Planeación</b>	1	2	3	4	5
1	Los planes de la empresa tienen continuidad.					
2	Participan los trabajadores en los planes de la organización.					
3	La empresa cuenta con políticas en la organización.					
4	La empresa cuenta con procedimientos de trabajo establecidos en cada área.					
5	La empresa desarrolla actividades para cumplir los objetivos.					
6	Existe un presupuesto asignado a las actividades.					
7	La empresa cuenta con un plan estratégico.					
	<b>Organización</b>					
8	Las actividades que realiza la empresa están relacionadas con los objetivos organizacionales					
9	Los trabajadores son especialistas en lo que hacen					
10	La responsabilidad es un factor que es notorio en los trabajadores					
11	El control que realiza la administración es adecuado					
12	Existe coordinación fluida entre las áreas de la organización					
	<b>Dirección</b>					
13	El gerente aplica un estilo de liderazgo adecuado					
14	Existe coherencia entre los objetivos y la administración.					
15	Existe una supervisión permanente en la organización.					
16	Se solucionan los diversos conflictos que surgen en la organización.					
	<b>Control</b>					
17	Existen indicadores de control para el cumplimiento de los planes.					
18	El control que realiza la organización es oportuno					
19	Se realizan acciones correctivas en cuanto sean necesarios					
20	Los costos de realizar el control en la organización es muy alto					
Cuestionario adaptado de Luna González, Alfredo (2015)						

### Anexo 3. Certificados de validez de expertos

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CONTROL INTERNO

Nº	Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Entorno de control</b>								
1	El gerente muestra actitud positiva respecto al control interno es positiva	✓		✓		✓		
2	Existe un código de ética debidamente aprobado y difundido mediante reuniones o talleres en la entidad	✓		✓		✓		
3	El personal de la empresa tiene conocimiento general de la visión, misión, metas y objetivos para su administración y control efectivo de los cuales se derivan la programación de operaciones periódicas	✓		✓		✓		
4	La estructura orgánica de la empresa está acorde a la realidad	✓		✓		✓		
5	El gerente general o administrador ha establecido políticas y procedimientos del personal que labora en la empresa de manera que garantice el desarrollo profesional y asegure la transparencia, eficacia y vocación de servicio a la comunidad. Se ha establecido programas de inducción, capacitación y actualización al personal de la empresa.	✓		✓		✓		
6	La empresa cuenta con personal que evidencia conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes basados en los resultados de calidad esperados	✓		✓		✓		
7	La autoridad y responsabilidad del personal de la empresa están claramente establecidas en los manuales, reglamentos u otros documentos normativos.	✓		✓		✓		
<b>Riesgos</b>								
8	Cuenta con una estrategia documentada o lineamientos y políticas para la Administración de Riesgos en la empresa.	✓		✓		✓		
9	En la empresa están identificados los riesgos significativos por cada proceso y que afecten el desarrollo de las actividades. Pago de planillas, facturación de proveedores, cartas fianza, ampliación de valorizaciones y pago contra entrega	✓		✓		✓		
10	Se ha calificado y cuantificado las consecuencias que pueden ocasionar a la organización de la entidad la materialización de los riesgos originados en la empresa.	✓		✓		✓		
11	La administración identifica las opciones de respuesta al riesgo considerando la probabilidad y el impacto en relación con la tolerancia al riesgo y su relación costo beneficio.	✓		✓		✓		
<b>Actividades de control</b>								
12	La empresa cuenta con el documento de gestión en el cual está definida con claridad las líneas de autoridad, niveles de mando y responsabilidad funcional.	✓		✓		✓		
13	El gerente ha asignado funciones debidamente distribuidas al personal que integran un proceso de tal manera que se evite el riesgo de corrupción.	✓		✓		✓		
14	Se realiza una evaluación de costo – beneficio en el diseño e implementación de cualquier actividad o procedimiento de control, estableciendo como criterios de factibilidad y conveniencia.	✓		✓		✓		
15	El gerente ha implementado procedimientos para la restricción de acceso a los archivos y a la información	✓		✓		✓		

	confidencial así como queda registrado en documentos tales como cuaderno de cargo, actas, entre otros.	✓		✓		✓	
16	Se efectúan conciliaciones periódicas del consolidado de la información financiera acerca de los ingresos y egresos; así como conciliaciones bancarias de las cuentas existentes en la entidad. Se verifica las cartas fianzas su periodicidad, autenticidad y legalidad, el pago de las valorizaciones cuenta con la documentación que corresponde así como las ampliaciones, los pagos se realizan después de la conformidad o entrega del bien.	✓		✓		✓	
17	Se ha realizado una o varias autoevaluaciones de desempeño en relación a la gestión administrativa, para obtener resultados que permitan implementar una serie de medidas correctivas	✓		✓		✓	
18	La empresa cuenta con procedimientos claros y definidos para establecer las rendiciones de cuenta de la modalidad de encargo interno.	✓		✓		✓	
19	Los procesos, actividades y tareas de la empresa se encuentran establecidos y documentados.	✓		✓		✓	
20	Existen restricciones para el acceso a las tecnologías de información utilizadas en la empresa, así como al respaldo de la información (Backup).	✓		✓		✓	
	<b>Información y comunicación</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
21	La información es oportuna, confiable y de utilidad interna o externa a la empresa	✓		✓		✓	
22	La información permite a los empleados cumplir con sus obligaciones y responsabilidades.	✓		✓		✓	
23	Considera que la información que se brinda a la Gerencia es confiable y oportuna. Así como se han establecido políticas que asegure la calidad de la información.	✓		✓		✓	
24	En la empresa existe coordinación entre áreas y también retroalimentación.	✓		✓		✓	
25	Considera que el personal a su cargo tiene predisposición al cambio en temas tecnológicos y demanda de usuarios.	✓		✓		✓	
26	La empresa cuenta con un área donde puede registrar los archivos físicos y digitales donde se encuentra la información segura y resguardada.	✓		✓		✓	
27	Considera que existe buena comunicación con su personal que está a cargo de diferentes procesos propios del desarrollo de las actividades en la empresa.	✓		✓		✓	
28	Se cuenta con políticas y procedimientos que aseguren la efectividad y adecuada atención de los requerimientos externos de información.	✓		✓		✓	
29	Considera que la empresa utiliza los diferentes canales de comunicación para interrelacionarse y obtener información necesaria y confiable. Se ha implementado políticas que facilite y estandarice una comunicación interna y externa.	✓		✓		✓	
	<b>Supervisión</b>	✓		✓		✓	
30	El gerente realiza el monitoreo del cumplimiento de las normas técnicas de control.	✓		✓		✓	
31	Existe predisposición de la alta Dirección y del personal de la empresa para implementar procedimientos y las recomendaciones que mejoren la gestión administrativa.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): May suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [  ]    Aplicable después de corregir [  ]    No aplicable [  ]

.....16.....de 11.....del 2019.....

Apellidos y nombres del juez evaluador: Ibarguen Cueva Francis  
DNI: 05637865

Especialidad del evaluador: Dra Ciencias de La Educación - Metodología de la investigación

- <sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**Francis Ibarguen Cueva**  
Dra. en Ciencias de la Educación

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

N°	Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Planeación</b>							
1	Los planes de la empresa tienen continuidad.	✓		✓		✓		
2	Participan los trabajadores en los planes de la organización.	✓		✓		✓		
3	La empresa cuenta con políticas en la organización.	✓		✓		✓		
4	La empresa cuenta con procedimientos de trabajo establecidos en cada área.	✓		✓		✓		
5	La empresa desarrolla actividades para cumplir los objetivos.	✓		✓		✓		
6	Existe un presupuesto asignado a las actividades.	✓		✓		✓		
7	La empresa cuenta con un plan estratégico.							
	<b>Organización</b>							
8	Las actividades que realiza la empresa están relacionadas con los objetivos organizacionales	✓		✓		✓		
9	Los trabajadores son especialistas en lo que hacen	✓		✓		✓		
10	La responsabilidad es un factor que es notorio en los trabajadores	✓		✓		✓		
11	El control que realiza la administración es adecuado	✓		✓		✓		
12	Existe coordinación fluida entre las áreas de la organización	✓		✓		✓		
	<b>Dirección</b>							
13	El gerente aplica un estilo de liderazgo adecuado	✓		✓		✓		
14	Existe coherencia entre los objetivos y la administración.	✓		✓		✓		
15	Existe una supervisión permanente en la organización.	✓		✓		✓		
16	Se solucionan los diversos conflictos que surgen en la organización.							
	<b>Control</b>							
17	Existen indicadores de control para el cumplimiento de los planes.	✓		✓		✓		
18	El control que realiza la organización es oportuno	✓		✓		✓		
19	Se realizan acciones correctivas en cuanto sean necesarios	✓		✓		✓		
20	Los costos de realizar el control en la organización es muy alto	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable []    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

.....16.....de 11.....del 2019.

Apellidos y nombres del juez evaluador: Ibarguen Cueva Francis  
DNI: 08637865

Especialidad del evaluador: Dra. Ciencias de la Educación - Metodología de la investigación

- <sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Francis Ibarguen Cueva  
Dra. en Ciencias de la Educación

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CONTROL INTERNO**

N°	items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Entorno de control</b>								
1	El gerente muestra actitud positiva respecto al control interno es positiva	✓		✓		✓		
2	Existe un código de ética debidamente aprobado y difundido mediante reuniones o talleres en la entidad	✓		✓		✓		
3	El personal de la empresa tiene conocimiento general de la visión, misión, metas y objetivos para su administración y control efectivo de los cuales se derivan la programación de operaciones periódicas	✓		✓		✓		
4	La estructura orgánica de la empresa está acorde a la realidad	✓		✓		✓		
5	El gerente general o administrador ha establecido políticas y procedimientos del personal que labora en la empresa de manera que garantice el desarrollo profesional y asegure la transparencia, eficacia y vocación de servicio a la comunidad. Se ha establecido programas de inducción, capacitación y actualización al personal de la empresa.	✓		✓		✓		
6	La empresa cuenta con personal que evidencia conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes basados en los resultados de calidad esperados	✓		✓		✓		
7	La autoridad y responsabilidad del personal de la empresa están claramente establecidas en los manuales, reglamentos u otros documentos normativos.	✓		✓		✓		
<b>Riesgos</b>								
8	Cuenta con una estrategia documentada o lineamientos y políticas para la Administración de Riesgos en la empresa.	✓		✓		✓		
9	En la empresa están identificados los riesgos significativos por cada proceso y que afecten el desarrollo de las actividades. Pago de planillas, facturación de proveedores, cartas fianza, ampliación de valorizaciones y pago contra entrega	✓		✓		✓		
10	Se ha calificado y cuantificado las consecuencias que pueden ocasionar a la organización de la entidad la materialización de los riesgos originados en la empresa.	✓		✓		✓		
11	La administración identifica las opciones de respuesta al riesgo considerando la probabilidad y el impacto en relación con la tolerancia al riesgo y su relación costo beneficio.	✓		✓		✓		
<b>Actividades de control</b>								
12	La empresa cuenta con el documento de gestión en el cual está definida con claridad las líneas de autoridad, niveles de mando y responsabilidad funcional.	✓		✓		✓		
13	El gerente ha asignado funciones debidamente distribuidas al personal que integran un proceso de tal manera que se evite el riesgo de corrupción.	✓		✓		✓		
14	Se realiza una evaluación de costo – beneficio en el diseño e implementación de cualquier actividad o procedimiento de control, estableciendo como criterios de factibilidad y conveniencia.	✓		✓		✓		
15	El gerente ha implementado procedimientos para la restricción de acceso a los archivos y a la información	✓		✓		✓		



	confidencial así como queda registrado en documentos tales como cuaderno de cargo, actas, entre otros.	✓		✓		✓	
16	Se efectúan conciliaciones periódicas del consolidado de la información financiera acerca de los ingresos y egresos; así como conciliaciones bancarias de las cuentas existentes en la entidad. Se verifica las cartas fianzas su periodicidad, autenticidad y legalidad, el pago de las valorizaciones cuenta con la documentación que corresponde así como las ampliaciones, los pagos se realizan después de la conformidad o entrega del bien.	✓		✓		✓	
17	Se ha realizado una o varias autoevaluaciones de desempeño en relación a la gestión administrativa, para obtener resultados que permitan implementar una serie de medidas correctivas	✓		✓		✓	
18	La empresa cuenta con procedimientos claros y definidos para establecer las rendiciones de cuenta de la modalidad de encargo interno.	✓		✓		✓	
19	Los procesos, actividades y tareas de la empresa se encuentran establecidos y documentados.	✓		✓		✓	
20	Existen restricciones para el acceso a las tecnologías de información utilizadas en la empresa, así como al respaldo de la información (Backup).	✓		✓		✓	
	<b>Información y comunicación</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
21	La información es oportuna, confiable y de utilidad interna o externa a la empresa	✓		✓		✓	
22	La información permite a los empleados cumplir con sus obligaciones y responsabilidades.	✓		✓		✓	
23	Considera que la información que se brinda a la Gerencia es confiable y oportuna. Así como se han establecido políticas que asegure la calidad de la información.	✓		✓		✓	
24	En la empresa existe coordinación entre áreas y también retroalimentación.	✓		✓		✓	
25	Considera que el personal a su cargo tiene predisposición al cambio en temas tecnológicos y demanda de usuarios.	✓		✓		✓	
26	La empresa cuenta con un área donde puede registrar los archivos físicos y digitales donde se encuentra la información segura y resguardada.	✓		✓		✓	
27	Considera que existe buena comunicación con su personal que está a cargo de diferentes procesos propios del desarrollo de las actividades en la empresa.	✓		✓		✓	
28	Se cuenta con políticas y procedimientos que aseguren la efectividad y adecuada atención de los requerimientos externos de información.	✓		✓		✓	
29	Considera que la empresa utiliza los diferentes canales de comunicación para interrelacionarse y obtener información necesaria y confiable. Se ha implementado políticas que facilite y estandarice una comunicación interna y externa.	✓		✓		✓	
	<b>Supervisión</b>	✓		✓		✓	
30	El gerente realiza el monitoreo del cumplimiento de las normas técnicas de control.	✓		✓		✓	
31	Existe predisposición de la alta Dirección y del personal de la empresa para implementar procedimientos y las recomendaciones que mejoren la gestión administrativa.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [  ]    Aplicable después de corregir [  ]    No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez evaluador: Gastello Mathews Willy ..... 16 de 11 del 2019  
DNI: 892635561

Especialidad del evaluador: Mg. Gestión Pública

- <sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
.....  
**Mg. Willy Gastello Mathews**  
**Máestro en Gestión Pública**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Nº	Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Planeación</b>							
1	Los planes de la empresa tienen continuidad.	✓		✓		✓		
2	Participan los trabajadores en los planes de la organización.	✓		✓		✓		
3	La empresa cuenta con políticas en la organización.	✓		✓		✓		
4	La empresa cuenta con procedimientos de trabajo establecidos en cada área.	✓		✓		✓		
5	La empresa desarrolla actividades para cumplir los objetivos.	✓		✓		✓		
6	Existe un presupuesto asignado a las actividades.	✓		✓		✓		
7	La empresa cuenta con un plan estratégico.	✓		✓		✓		
	<b>Organización</b>							
8	Las actividades que realiza la empresa están relacionadas con los objetivos organizacionales	✓		✓		✓		
9	Los trabajadores son especialistas en lo que hacen	✓		✓		✓		
10	La responsabilidad es un factor que es notorio en los trabajadores	✓		✓		✓		
11	El control que realiza la administración es adecuado	✓		✓		✓		
12	Existe coordinación fluida entre las áreas de la organización	✓		✓		✓		
	<b>Dirección</b>							
13	El gerente aplica un estilo de liderazgo adecuado	✓		✓		✓		
14	Existe coherencia entre los objetivos y la administración.	✓		✓		✓		
15	Existe una supervisión permanente en la organización.	✓		✓		✓		
16	Se solucionan los diversos conflictos que surgen en la organización.	✓		✓		✓		
	<b>Control</b>							
17	Existen indicadores de control para el cumplimiento de los planes.	✓		✓		✓		
18	El control que realiza la organización es oportuno	✓		✓		✓		
19	Se realizan acciones correctivas en cuanto sean necesarios	✓		✓		✓		
20	Los costos de realizar el control en la organización es muy alto	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [  ]    Aplicable después de corregir [  ]    No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez evaluador: Gastello Mathews Willy .....de.....del 20.....  
DNI: 81635541.....

Especialidad del evaluador: Mg. Gestión Pública.....

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

*Gastello*  
.....  
**Mg. Willy Gastello Mathews**  
**Maestro en Gestión Pública**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CONTROL INTERNO**

N°	ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Entorno de control</b>							
1	El gerente muestra actitud positiva respecto al control interno es positiva	✓		✓		✓		
2	Existe un código de ética debidamente aprobado y difundido mediante reuniones o talleres en la entidad	✓		✓		✓		
3	El personal de la empresa tiene conocimiento general de la visión, misión, metas y objetivos para su administración y control efectivo de los cuales se derivan la programación de operaciones periódicas	✓		✓		✓		
4	La estructura orgánica de la empresa está acorde a la realidad	✓		✓		✓		
5	El gerente general o administrador ha establecido políticas y procedimientos del personal que labora en la empresa de manera que garantice el desarrollo profesional y asegure la transparencia, eficacia y vocación de servicio a la comunidad. Se ha establecido programas de inducción, capacitación y actualización al personal de la empresa.	✓		✓		✓		
6	La empresa cuenta con personal que evidencia conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes basados en los resultados de calidad esperados	✓		✓		✓		
7	La autoridad y responsabilidad del personal de la empresa están claramente establecidas en los manuales, reglamentos u otros documentos normativos.	✓		✓		✓		
	<b>Riesgos</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Cuenta con una estrategia documentada o lineamientos y políticas para la Administración de Riesgos en la empresa.	✓		✓		✓		
9	En la empresa están identificados los riesgos significativos por cada proceso y que afecten el desarrollo de las actividades. Pago de planillas, facturación de proveedores, cartas fianza, ampliación de valorizaciones y pago contra entrega	✓		✓		✓		
10	Se ha calificado y cuantificado las consecuencias que pueden ocasionar a la organización de la entidad la materialización de los riesgos originados en la empresa.	✓		✓		✓		
11	La administración identifica las opciones de respuesta al riesgo considerando la probabilidad y el impacto en relación con la tolerancia al riesgo y su relación costo beneficio.	✓		✓		✓		
	<b>Actividades de control</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
12	La empresa cuenta con el documento de gestión en el cual está definida con claridad las líneas de autoridad, niveles de mando y responsabilidad funcional.	✓		✓		✓		
13	El gerente ha asignado funciones debidamente distribuidas al personal que integran un proceso de tal manera que se evite el riesgo de corrupción.	✓		✓		✓		
14	Se realiza una evaluación de costo – beneficio en el diseño e implementación de cualquier actividad o procedimiento de control, estableciendo como criterios de factibilidad y conveniencia.	✓		✓		✓		
15	El gerente ha implementado procedimientos para la restricción de acceso a los archivos y a la información	✓		✓		✓		

	confidencial así como queda registrado en documentos tales como cuaderno de cargo, actas, entre otros.	✓		✓		✓	
16	Se efectúan conciliaciones periódicas del consolidado de la información financiera acerca de los ingresos y egresos; así como conciliaciones bancarias de las cuentas existentes en la entidad. Se verifica las cartas fianzas su periodicidad, autenticidad y legalidad, el pago de las valorizaciones cuenta con la documentación que corresponde así como las ampliaciones, los pagos se realizan después de la conformidad o entrega del bien.	✓		✓		✓	
17	Se ha realizado una o varias autoevaluaciones de desempeño en relación a la gestión administrativa, para obtener resultados que permitan implementar una serie de medidas correctivas	✓		✓		✓	
18	La empresa cuenta con procedimientos claros y definidos para establecer las rendiciones de cuenta de la modalidad de encargo interno.	✓		✓		✓	
19	Los procesos, actividades y tareas de la empresa se encuentran establecidos y documentados.	✓		✓		✓	
20	Existen restricciones para el acceso a las tecnologías de información utilizadas en la empresa, así como al respaldo de la información (Backup).	✓		✓		✓	
	<b>Información y comunicación</b>	Si	No	Si	No	Si	No
21	La información es oportuna, confiable y de utilidad interna o externa a la empresa	✓		✓		✓	
22	La información permite a los empleados cumplir con sus obligaciones y responsabilidades.	✓		✓		✓	
23	Considera que la información que se brinda a la Gerencia es confiable y oportuna. Así como se han establecido políticas que asegure la calidad de la información.	✓		✓		✓	
24	En la empresa existe coordinación entre áreas y también retroalimentación.	✓		✓		✓	
25	Considera que el personal a su cargo tiene predisposición al cambio en temas tecnológicos y demanda de usuarios.	✓		✓		✓	
26	La empresa cuenta con un área donde puede registrar los archivos físicos y digitales donde se encuentra la información segura y resguardada.	✓		✓		✓	
27	Considera que existe buena comunicación con su personal que está a cargo de diferentes procesos propios del desarrollo de las actividades en la empresa.	✓		✓		✓	
28	Se cuenta con políticas y procedimientos que aseguren la efectividad y adecuada atención de los requerimientos externos de información.	✓		✓		✓	
29	Considera que la empresa utiliza los diferentes canales de comunicación para interrelacionarse y obtener información necesaria y confiable. Se ha implementado políticas que facilite y estandarice una comunicación interna y externa.	✓		✓		✓	
	<b>Supervisión</b>	✓		✓		✓	
30	El gerente realiza el monitoreo del cumplimiento de las normas técnicas de control.	✓		✓		✓	
31	Existe predisposición de la alta Dirección y del personal de la empresa para implementar procedimientos y las recomendaciones que mejoren la gestión administrativa.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez evaluador: ZARATE RUIZ GUSTAVO ERNESTO ..... 16 ..... de 11 ..... del 20.19.  
DNI: 01870134

Especialidad del evaluador: TEMATICO - Mg. GESTIÓN PÚBLICA - ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

- <sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

N°	Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Planeación</b>							
1	Los planes de la empresa tienen continuidad.	✓		✓		✓		
2	Participan los trabajadores en los planes de la organización.	✓		✓		✓		
3	La empresa cuenta con políticas en la organización.	✓		✓		✓		
4	La empresa cuenta con procedimientos de trabajo establecidos en cada área.	✓		✓		✓		
5	La empresa desarrolla actividades para cumplir los objetivos.	✓		✓		✓		
6	Existe un presupuesto asignado a las actividades.	✓		✓		✓		
7	La empresa cuenta con un plan estratégico.	✓		✓		✓		
	<b>Organización</b>							
8	Las actividades que realiza la empresa están relacionadas con los objetivos organizacionales	✓		✓		✓		
9	Los trabajadores son especialistas en lo que hacen	✓		✓		✓		
10	La responsabilidad es un factor que es notorio en los trabajadores	✓		✓		✓		
11	El control que realiza la administración es adecuado	✓		✓		✓		
12	Existe coordinación fluida entre las áreas de la organización	✓		✓		✓		
	<b>Dirección</b>							
13	El gerente aplica un estilo de liderazgo adecuado	✓		✓		✓		
14	Existe coherencia entre los objetivos y la administración.	✓		✓		✓		
15	Existe una supervisión permanente en la organización.	✓		✓		✓		
16	Se solucionan los diversos conflictos que surgen en la organización.	✓		✓		✓		
	<b>Control</b>							
17	Existen indicadores de control para el cumplimiento de los planes.	✓		✓		✓		
18	El control que realiza la organización es oportuno	✓		✓		✓		
19	Se realizan acciones correctivas en cuanto sean necesarios	✓		✓		✓		
20	Los costos de realizar el control en la organización es muy alto	✓		✓		✓		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez evaluador: ZARATE RUIZ GUSTAVO ERNESTO ..... 16 ..... de 11 ..... del 20 19 ..  
DNI: 09830134

Especialidad del evaluador: TEMATICO - Mg. GESTIÓN PÚBLICA - ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA



<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

## Anexo 4. Confiabilidad

### Prueba piloto de control interno

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 51 de 51 variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018
1	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00
2	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	2,00	2,00	1,00	3,00	4,00	4,00	3,00	2,00	2,00
3	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
4	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00
5	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	2,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	5,00
6	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	5,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	3,00	5,00
7	5,00	1,00	4,00	3,00	3,00	5,00	3,00	2,00	1,00	1,00	1,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00
8	4,00	1,00	1,00	1,00	1,00	3,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
9	5,00	5,00	4,00	3,00	4,00	5,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	2,00	3,00	3,00
10	5,00	2,00	4,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	1,00	5,00	5,00
11																		
12																		
13																		
14																		
15																		
16																		
17																		
18																		
19																		
20																		
21																		
22																		
23																		
24																		
25																		
26																		
27																		
28																		

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicóde ON

IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

El delimitante de la matriz de covarianzas es cero o aproximadamente cero. Las estadísticas basadas en su matriz inversa no se pueden calcular y se visualizan como valores perdidos por el sistema.

**Escala: ALL VARIABLES**

**Resumen de procesamiento de casos**

Casos	Válido	N	%
	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,972	,974	31

**Estadísticas de elemento**

	Media	Desv. Desviación	N
VAR00001	4,8000	,69921	10
VAR00002	3,0000	1,49071	10
VAR00003	3,6000	1,07497	10
VAR00004	3,1000	,87560	10
VAR00005	3,3000	1,15950	10

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicóde ON

# Prueba piloto de gestión administrativa

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 51 de 51 variables

	VAR0003 2	VAR0003 3	VAR0003 4	VAR0003 5	VAR0003 6	VAR0003 7	VAR0003 8	VAR0003 9	VAR0004 0	VAR0004 1	VAR0004 2	VAR0004 3	VAR0004 4	VAR0004 5	VAR0004 6	VAR0004 7	VAR0004 8	VAR0004 9
1	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00
2	3.00	3.00	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
3	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00
4	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00
5	4.00	3.00	2.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	3.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	3.00	4.00
6	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
7	4.00	4.00	5.00	3.00	3.00	5.00	3.00	4.00	4.00	5.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	2.00	2.00
8	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	3.00	3.00
9	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00
10	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	2.00	3.00	1.00	3.00
11																		
12																		
13																		
14																		
15																		
16																		
17																		
18																		
19																		
20																		
21																		
22																		
23																		
24																		
25																		
26																		
27																		
28																		

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON 16:22 19/12/2019

IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

**AVISOS**

El determinante de la matriz de covarianzas es cero o aproximadamente cero. Las estadísticas basadas en su matriz inversa no se pueden calcular y se visualizan como valores perdidos por el sistema.

**Escala: ALL VARIABLES**

**Resumen de procesamiento de casos**

Casos	Válido	N	%
	10	10	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	10	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.956	.955	20

**Estadísticas de elemento**

	Media	Desv. Desviación	N
VAR00032	3.7000	1.05935	10
VAR00033	3.6000	.96609	10
VAR00034	3.4000	1.17379	10
VAR00035	3.4000	1.26491	10
VAR00036	3.6000	1.03300	10

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON 16:22 19/12/2019

Anexo 6. Base de datos de los dos variables

N°	DIMENSIÓN 1								DIMENSIÓN 2				DIMENSIÓN 3									DIMENSIÓN 4									DIMENSIÓN 5			Total			
	1	2	3	4	5	6	7	Total	1	2	3	4	Total	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Total	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Total		1	2	Total
1	5	4	4	3	4	4	3	27	4	4	4	4	16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	4	4	4	4	4	5	4	4	4	37	5	5	10	135
2	3	2	3	3	3	3	3	20	3	1	2	2	8	1	3	4	4	3	2	2	1	3	23	3	1	1	1	3	4	3	3	3	22	2	2	4	77
3	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	4	5	19	5	4	5	4	2	2	5	4	2	33	2	5	5	5	5	5	5	5	5	42	5	4	9	138
4	2	2	3	3	4	4	4	22	1	1	4	3	9	4	4	2	2	3	4	3	4	4	30	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	1	1	2	81
5	5	4	5	4	4	5	5	32	2	4	3	4	13	5	5	1	5	1	1	5	4	5	32	4	5	2	2	2	2	5	3	5	30	3	2	5	112
6	2	2	2	2	1	2	1	12	3	4	4	3	14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	2	4	57
7	5	1	4	3	3	2	3	21	4	4	4	4	16	3	4	4	3	4	4	3	3	4	32	4	5	5	4	5	3	4	3	3	36	3	1	4	109
8	1	1	1	1	1	3	1	9	1	1	1	1	4	1	3	3	2	2	2	2	1	1	17	1	2	2	3	3	3	3	2	2	21	1	1	2	53
9	5	5	4	3	4	5	3	29	3	3	3	3	12	5	4	4	4	2	2	3	4	5	33	4	4	2	2	2	2	4	4	4	28	3	3	6	108
10	5	2	4	3	2	3	2	21	2	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	3	3	3	4	4	3	4	3	2	29	1	1	2	66
11	2	2	2	1	3	2	3	15	4	1	2	2	9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	3	3	3	2	3	4	3	3	3	27	2	2	4	64
12	1	1	1	1	1	1	1	7	4	5	4	5	18	1	1	1	1	1	1	1	4	2	13	2	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	2	50
13	5	4	3	3	4	4	4	27	3	4	4	3	14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	3	4	3	4	4	4	34	4	4	8	119
14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	4	3	4	13	4	4	5	4	4	3	5	4	5	38	4	5	2	2	2	2	5	3	5	30	5	5	10	105
15	1	1	1	1	1	1	1	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	4	5	9	51
16	2	4	2	2	2	2	4	18	4	3	1	1	9	3	4	4	3	4	4	3	3	4	32	4	5	5	4	5	3	4	3	3	36	1	5	6	101
17	2	2	2	4	2	4	3	19	2	1	2	2	7	1	3	4	4	3	2	2	1	3	23	3	3	3	2	3	1	1	1	1	18	2	2	4	71
18	2	2	2	2	5	5	5	23	4	5	4	4	17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	4	4	8	75
19	3	3	3	3	3	2	2	19	2	4	4	3	13	4	1	1	5	5	5	5	5	5	36	4	4	4	3	4	3	4	4	4	34	4	4	8	110
20	4	4	4	4	4	4	4	28	3	4	3	4	14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	4	1	1	1	4	5	5	3	5	29	4	4	8	88
21	4	3	5	4	4	3	3	26	4	4	4	1	13	4	4	4	4	4	2	2	2	2	28	2	2	2	2	5	3	4	3	3	26	3	5	8	101
22	4	4	4	4	4	4	4	28	2	4	3	4	13	4	4	5	4	4	3	5	4	5	38	4	5	3	5	4	5	5	3	5	39	5	5	10	128
23	1	1	1	1	1	1	1	7	3	4	4	3	14	2	2	2	2	2	2	5	2	2	21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	2	4	64

24	4	2	2	4	4	4	4	24	4	3	3	1	11	3	4	4	3	4	4	3	3	4	32	2	2	2	5	5	3	4	3	3	29	2	2	4	100
25	5	5	4	4	2	5	4	29	4	4	4	3	15	1	2	4	4	3	4	3	4	4	29	4	4	4	3	4	3	4	4	2	32	4	4	8	113
26	3	5	5	4	2	5	5	29	2	4	3	4	13	4	4	5	4	4	3	5	4	5	38	4	5	3	5	4	2	2	2	5	32	4	4	8	120
27	1	1	1	1	1	1	1	7	4	1	1	2	8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	4	4	4	3	2	3	4	4	4	32	1	1	2	67
28	4	2	3	3	2	5	3	22	4	4	3	4	15	2	2	2	2	4	3	5	4	5	29	4	2	2	2	2	2	2	2	2	20	3	2	5	91
29	1	2	2	1	1	4	3	14	2	4	4	3	13	2	2	2	2	2	2	2	1	5	20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	2	4	69
30	1	1	2	1	4	3	3	15	3	1	1	1	6	3	4	4	3	4	4	3	3	4	32	4	1	5	5	5	1	4	3	3	31	3	5	8	92
31	5	4	1	4	4	3	4	25	1	4	3	4	12	4	4	5	4	4	3	5	4	5	38	4	5	3	5	4	5	5	3	5	39	3	2	5	119
32	4	4	4	4	4	4	4	28	1	4	4	3	12	4	4	4	4	5	3	5	5	4	38	4	4	4	4	5	3	4	3	4	35	4	4	8	121
33	2	2	2	2	2	2	2	14	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	2	2	2	2	2	2	2	3	19	2	2	4	50	
34	2	1	1	1	2	2	2	11	3	4	4	3	14	4	4	4	4	3	4	3	4	4	34	1	1	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	4	79
35	5	3	5	3	4	4	4	28	4	4	4	4	16	1	1	1	2	2	1	2	2	2	14	4	5	3	5	4	1	1	3	5	31	4	4	8	97
36	4	4	4	4	4	4	4	28	3	4	4	3	14	5	5	5	4	5	3	5	5	4	41	4	5	5	5	5	5	5	5	5	44	4	5	9	136
37	5	5	4	2	4	5	3	28	4	4	1	1	10	3	4	4	1	5	4	3	3	4	31	4	5	5	4	5	3	4	1	5	36	2	5	7	112
38	4	2	4	2	4	3	5	24	4	1	1	1	7	1	1	1	1	1	5	5	5	5	25	3	3	3	2	3	4	3	3	3	27	4	2	6	89
39	4	4	4	4	4	4	4	28	4	5	4	4	17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	1	5	5	5	5	5	5	5	5	41	5	5	10	141
40	4	4	4	2	3	4	3	24	4	4	4	3	15	4	4	4	4	3	4	3	4	4	34	4	5	4	3	4	3	4	2	4	33	2	4	6	112
41	4	4	4	2	2	3	3	22	2	4	3	4	13	4	2	2	2	2	3	5	4	5	29	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	2	4	86
42	4	2	3	4	5	4	4	26	2	2	2	2	8	2	2	2	1	1	1	1	5	4	19	4	4	4	4	5	3	4	2	2	32	3	3	6	91
43	2	2	2	2	2	2	2	14	4	1	4	4	13	3	4	4	3	4	4	3	3	4	32	2	2	2	2	3	2	2	2	2	19	3	3	6	84
44	3	2	2	2	1	3	3	16	5	5	4	5	19	5	4	5	4	5	5	5	4	5	42	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	3	3	6	101
45	2	2	2	2	2	2	3	15	1	1	1	1	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	34	4	1	1	1	1	1	1	1	1	12	1	1	2	67
46	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	8	1	3	4	4	3	2	2	1	3	23	3	1	1	1	1	1	1	1	1	11	1	1	2	58
47	1	1	1	1	1	1	1	7	3	5	4	5	17	2	2	2	2	2	5	5	4	5	29	2	1	1	1	1	1	1	1	1	10	2	2	4	67
48	2	2	4	4	4	4	4	24	4	4	4	3	15	4	4	4	4	3	4	3	4	4	34	4	4	4	3	4	3	4	4	4	34	4	4	8	115
49	3	4	4	4	2	4	5	26	5	2	2	2	11	1	3	4	4	3	2	2	1	3	23	3	3	3	2	3	4	3	3	3	27	2	2	4	91
50	4	3	3	2	1	3	4	20	4	5	4	5	18	5	4	5	4	5	5	5	4	5	42	5	4	5	4	5	4	5	4	5	41	5	4	9	130

51	2	4	2	4	4	4	4	24	2	4	4	3	13	5	5	5	5	5	3	4	4	41	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	21	4	4	8	107	
52	4	3	4	3	4	4	2	24	2	4	3	4	13	5	2	2	2	2	2	2	2	21	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	3	2	5	75	
53	3	5	2	3	3	4	4	24	3	4	4	3	14	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	5	3	4	3	1	32	4	5	9	115		
54	2	2	2	2	2	2	2	14	2	4	4	2	12	1	3	4	4	3	2	2	1	3	23	2	2	2	2	2	2	5	5	24	2	2	4	77		
55	3	1	5	4	2	5	5	25	5	5	4	5	19	5	4	5	4	5	5	5	4	5	42	5	4	5	4	5	4	5	41	3	3	6	133			
56	3	2	4	5	4	4	3	25	4	4	4	3	15	4	4	4	4	5	5	5	5	41	2	2	1	2	2	2	2	2	17	3	3	6	104			
57	2	2	2	2	2	2	2	14	2	4	3	4	13	4	4	5	4	4	3	5	4	5	38	4	5	3	5	4	5	5	3	5	39	3	2	5	109	
58	4	2	2	2	4	3	2	19	3	4	4	3	14	2	2	5	5	5	5	5	5	39	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	2	4	94			
59	4	4	5	2	1	1	2	19	3	3	3	4	13	1	5	1	1	1	3	4	4	5	25	2	5	2	5	2	2	2	2	2	2	2	4	85		
60	4	4	2	3	3	3	4	23	2	2	1	1	6	1	3	4	4	3	2	2	1	3	23	3	3	5	2	3	4	3	3	3	29	2	2	4	85	
61	4	4	4	4	4	4	5	29	4	5	4	5	18	5	4	5	4	5	5	5	4	5	42	2	2	2	2	2	2	2	2	18	3	3	6	113		
62	1	1	1	3	3	2	3	14	1	4	4	3	12	2	1	2	1	1	2	3	4	4	20	3	1	1	3	1	1	1	2	2	15	3	1	4	65	
63	4	3	2	1	2	1	2	15	2	1	1	1	5	4	4	5	4	4	3	5	4	5	38	4	1	1	1	1	5	5	3	5	26	3	2	5	89	
64	5	2	2	2	1	4	5	21	2	4	4	4	14	1	1	1	1	1	2	1	2	2	12	4	4	4	3	4	1	4	4	4	32	3	3	6	85	
65	4	1	4	3	4	4	4	24	5	4	1	1	11	4	4	5	4	4	3	5	4	2	35	2	2	2	2	2	2	2	2	18	3	2	5	93		
66	4	4	4	4	4	4	4	28	3	4	4	3	14	2	2	2	2	2	3	5	5	4	27	4	4	4	4	5	2	2	2	4	31	4	3	7	107	
67	4	5	4	5	5	2	4	29	3	1	1	1	6	3	4	4	3	4	4	3	3	4	32	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	81	
68	1	1	1	1	1	1	1	7	2	1	1	1	5	1	3	3	2	2	2	2	1	1	17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	6	44
69	5	1	1	3	3	2	3	18	2	3	3	3	11	4	4	4	4	2	2	3	4	5	32	4	1	1	1	1	4	4	4	4	24	3	3	6	91	
70	2	2	2	1	1	1	1	10	1	3	2	3	9	2	3	4	2	3	1	5	2	4	26	3	3	3	4	4	3	4	3	2	29	3	3	6	80	
71	4	4	3	4	4	1	1	21	3	3	3	4	13	4	4	4	3	3	3	4	4	5	34	4	2	2	2	4	5	4	4	4	31	3	3	6	105	
72	5	2	4	4	4	4	4	27	1	1	1	1	4	1	3	4	4	3	2	2	1	3	23	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	79	
73	4	5	4	4	5	4	4	30	3	5	4	5	17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	5	5	4	5	4	5	4	5	39	5	3	8	112	
74	2	5	4	5	5	5	5	31	2	4	4	3	13	4	4	4	4	3	1	3	4	4	31	2	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	7	115	
75	4	3	4	4	4	4	4	27	5	4	3	4	16	4	4	5	5	4	5	5	4	5	41	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	10	136	
76	5	5	4	4	4	4	2	28	2	1	1	3	7	2	2	2	2	4	4	2	2	2	22	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	5	74
77	2	2	2	1	2	2	2	13	3	4	3	4	14	4	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	1	2	1	5	5	5	4	5	30	3	2	5	82	

78	2	2	2	1	5	2	1	15	2	4	4	3	13	5	5	5	4	5	3	5	5	4	41	2	5	5	5	5	5	5	5	5	42	4	5	9	120																
79	4	4	4	4	4	4	4	28	1	1	1	1	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	32	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	3	5	8	84												
80	5	2	2	3	2	4	2	20	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	2	4	6	48											
81	5	5	4	2	2	2	2	22	2	3	3	3	11	4	1	1	4	2	2	3	4	5	26	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	3	3	6	89											
82	4	2	3	1	4	3	4	21	2	3	2	3	10	2	3	4	2	3	1	5	2	4	26	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	3	3	6	74									
83	2	2	2	1	2	2	2	13	3	5	4	5	17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	15	5	4	9	99									
84	4	3	2	2	4	4	5	24	4	4	4	3	15	4	4	2	5	5	5	5	5	5	40	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	4	4	8	105								
85	2	2	2	2	4	4	4	20	1	4	3	4	12	3	2	3	2	3	2	5	4	5	29	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	3	2	5	84						
86	3	2	2	2	2	2	4	17	2	4	4	3	13	4	4	3	2	2	2	2	2	2	23	4	4	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	35	4	5	9	97						
87	4	4	4	4	4	4	4	28	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	2	2	2	2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	31	5	4	9	133

GESTIÓN ADMINISTRATIVA (V2)																								
DIMENSIÓN 1								DIMENSIÓN 2					DIMENSIÓN 3					DIMENSIÓN 4					Total	
1	2	3	4	5	6	7	Total	1	2	3	4	5	Total	1	2	3	4	Total	1	2	3	4		Total
5	5	4	4	5	5	5	33	3	3	3	4	4	17	5	5	5	5	20	4	4	5	3	16	86
3	3	4	2	4	4	4	24	4	3	4	4	3	18	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	66
5	4	5	5	4	5	5	33	5	5	5	5	4	24	5	4	5	4	18	2	2	2	2	8	83
2	2	2	2	2	2	2	14	4	4	4	3	3	18	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	63
4	3	2	3	5	5	5	27	5	3	4	5	4	21	2	3	2	1	8	3	4	3	2	12	68
5	5	4	5	5	4	5	33	2	3	1	1	1	8	2	1	2	1	6	2	2	2	2	8	55
4	4	5	3	3	5	3	27	4	4	5	2	3	18	3	3	3	4	13	2	2	3	3	10	68
2	2	2	1	2	2	2	13	2	1	3	3	1	10	3	3	2	4	12	3	3	3	3	12	47
3	4	3	4	4	3	3	24	4	3	4	2	4	17	4	4	4	4	16	3	4	3	4	14	71
3	3	2	3	3	2	3	19	3	3	3	3	4	16	3	3	2	3	11	1	3	3	3	10	56
3	3	4	2	4	4	4	24	4	3	4	4	3	18	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	66
2	2	2	1	2	1	2	12	1	1	2	2	2	8	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	32
3	3	3	4	3	3	4	23	4	4	4	3	3	18	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	72
4	3	2	3	5	5	5	27	5	3	4	5	4	21	5	5	5	5	20	2	2	2	2	8	76
2	2	2	2	2	2	2	14	1	2	2	1	1	7	1	1	2	2	6	5	5	5	3	18	45
2	4	5	3	3	5	3	25	4	4	5	2	3	18	3	3	3	4	13	2	2	3	3	10	66
3	3	4	2	4	4	4	24	4	3	4	4	3	18	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	66
5	4	5	5	4	5	5	33	5	5	5	5	4	24	1	1	2	1	5	5	5	5	4	19	81
3	3	3	4	3	3	4	23	4	4	4	3	3	18	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	72
4	2	2	2	2	2	2	16	5	3	4	5	4	21	5	5	5	5	20	3	4	3	2	12	69
4	4	5	3	3	5	3	27	4	4	5	2	3	18	3	3	3	4	13	2	2	3	3	10	68
4	3	2	3	5	5	5	27	5	3	4	5	4	21	5	5	5	5	20	3	4	3	2	12	80
2	2	2	2	2	2	2	14	2	1	2	2	2	9	5	5	5	5	20	5	5	5	3	18	61
4	4	5	3	3	5	3	27	4	4	5	2	3	18	3	3	3	4	13	2	2	3	3	10	68



3	3	3	4	3	3	4	23	4	4	4	3	3	18	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	72
4	3	2	3	5	5	5	27	5	3	4	5	4	21	5	5	5	5	20	3	4	3	2	12	80
3	3	3	4	3	3	4	23	4	4	4	3	3	18	4	4	3	4	15	2	2	2	2	8	64
4	3	2	3	5	5	5	27	2	2	1	2	2	9	5	5	5	5	20	3	4	3	2	12	68
2	2	2	2	1	1	1	11	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	20	5	5	5	3	18	72
4	4	5	3	3	5	3	27	4	4	5	2	3	18	3	3	3	4	13	2	2	3	3	10	68
4	3	2	3	5	5	5	27	5	3	4	5	4	21	5	5	5	5	20	3	4	3	2	12	80
1	2	1	2	1	2	1	10	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	20	5	5	5	3	18	71
2	2	2	2	1	1	3	13	4	4	5	2	3	18	3	3	3	4	13	2	2	2	2	8	52
1	1	2	1	2	2	1	10	4	4	4	3	3	18	4	4	3	4	15	2	2	2	2	8	51
4	3	2	3	5	5	5	27	5	3	4	5	4	21	5	5	5	5	20	3	4	3	2	12	80
5	5	4	5	5	4	5	33	2	3	2	1	2	10	5	5	5	5	20	5	5	5	3	18	81
4	4	5	3	3	5	3	27	4	4	5	2	3	18	3	3	3	4	13	2	2	3	3	10	68
3	3	4	2	4	4	4	24	4	3	4	4	3	18	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	66
5	4	5	5	4	5	5	33	5	5	5	5	4	24	5	4	5	4	18	5	5	5	4	19	94
3	3	3	4	3	3	4	23	4	4	4	3	3	18	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	72
4	3	2	3	5	5	5	27	3	1	2	2	2	10	5	5	5	5	20	3	4	3	2	12	69
1	2	1	2	1	2	5	14	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	20	2	2	2	2	8	65
4	4	5	3	3	5	3	27	4	4	5	2	3	18	3	3	3	4	13	2	2	3	3	10	68
5	4	5	5	4	5	5	33	5	5	5	5	4	24	3	2	1	1	7	5	5	5	4	19	83
2	2	2	1	2	1	2	12	2	2	3	4	4	15	5	5	5	5	20	2	2	2	2	8	55
3	3	4	2	4	4	4	24	1	2	2	2	3	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	58
2	1	1	1	3	2	2	12	2	2	1	1	3	9	5	4	5	4	18	5	5	5	4	19	58
3	3	3	4	3	3	4	23	4	4	4	3	3	18	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	72
3	3	4	2	4	4	4	24	4	3	4	4	3	18	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	66
5	4	5	5	4	5	5	33	5	5	5	5	4	24	5	4	5	4	18	2	2	2	2	8	83
3	3	3	4	3	3	4	23	4	4	4	3	3	18	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	72

4	3	2	3	5	5	5	27	5	3	4	5	4	21	1	2	1	2	6	3	4	3	2	12	66
2	1	2	1	3	2	2	13	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	20	5	5	5	3	18	74
3	3	4	2	4	4	4	24	4	3	4	4	3	18	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	66
5	4	5	5	4	5	5	33	5	5	5	5	4	24	1	1	1	2	5	5	5	5	4	19	81
3	3	3	4	3	3	4	23	4	4	4	3	3	18	4	4	3	1	12	4	4	4	4	16	69
4	3	2	3	5	5	5	27	5	3	4	5	4	21	5	5	5	2	17	3	4	3	2	12	77
3	3	3	4	3	3	4	23	4	4	4	3	3	18	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	72
5	5	4	4	5	5	5	33	3	1	1	1	2	8	2	2	2	2	8	4	4	5	3	16	65
3	3	4	2	4	4	4	24	4	3	4	4	3	18	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	66
5	4	5	5	4	5	5	33	5	5	5	5	4	24	5	4	5	4	18	2	2	2	2	8	83
3	3	3	4	3	3	4	23	2	2	2	2	2	10	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	64
4	3	2	3	5	5	5	27	5	3	4	5	4	21	2	2	2	2	8	3	4	3	2	12	68
3	3	3	4	3	3	4	23	4	4	4	3	3	18	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	72
4	3	2	3	5	5	5	27	5	3	4	5	4	21	1	2	1	2	6	3	4	3	2	12	66
5	5	4	5	5	4	5	33	4	4	5	5	5	23	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	72
2	1	2	1	1	2	1	10	4	4	5	2	3	18	3	3	3	4	13	2	2	3	3	10	51
2	2	2	1	2	2	2	13	2	1	3	3	3	12	3	3	2	4	12	3	3	3	3	12	49
3	4	3	4	4	3	3	24	4	3	4	5	4	20	4	4	4	4	16	2	2	2	2	8	68
3	3	2	3	3	2	3	19	3	3	3	3	4	16	3	3	2	3	11	1	3	3	3	10	56
5	5	4	4	5	5	5	33	2	1	2	2	2	9	2	2	2	2	8	4	4	5	3	16	66
3	3	4	2	4	4	4	24	4	3	4	4	3	18	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	66
5	4	5	5	4	5	5	33	5	5	5	5	4	24	5	4	5	4	18	5	5	5	4	19	94
3	3	3	4	3	3	4	23	4	4	4	3	3	18	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	72
4	3	2	3	5	5	5	27	5	3	4	5	4	21	5	5	5	5	20	3	4	3	2	12	80
3	3	3	4	3	3	4	23	4	4	4	3	3	18	4	4	3	4	15	2	2	2	2	8	64
4	3	2	3	5	5	5	27	5	3	4	5	4	21	2	2	2	2	8	3	4	3	2	12	68
5	5	4	5	5	4	5	33	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	20	5	5	5	3	18	94

2	1	1	1	2	2	2	11	4	4	5	2	3	18	3	3	3	4	13	2	2	3	3	10	52
2	2	2	1	2	2	2	13	2	2	1	1	2	8	3	3	2	4	12	3	3	3	3	12	45
3	4	3	4	4	3	3	24	4	3	4	5	4	20	4	4	4	4	16	2	2	2	2	8	68
3	3	2	3	3	2	3	19	2	2	2	2	2	10	3	3	2	3	11	1	3	3	3	10	50
5	4	5	5	4	5	5	33	5	5	5	5	4	24	5	4	5	4	18	5	5	5	4	19	94
3	3	3	4	3	3	4	23	4	4	4	3	3	18	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	72
4	3	2	3	5	5	5	27	5	3	4	5	4	21	2	2	2	2	8	3	4	3	2	12	68
2	2	1	2	2	1	1	11	4	4	5	5	5	23	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	50
5	4	5	5	4	5	5	33	5	5	5	5	4	24	5	4	5	4	18	5	5	5	4	19	94

## Anexo 6. Carta de presentación y carta de respuesta



*Escuela de Posgrado*

*"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"*

Lima, 5 de noviembre de 2019

Carta P. 418-2019-EPG-UCV-LN

**ING JORGE ALVA VÁSQUEZ**  
Gerente General  
**GIRTEL PERÚ SAC**

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **LUCINDA JAYO MEDINA** identificado con DNI N.° **40175203** y código de matrícula N.° **7001264686**; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**CONTROL INTERNO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA GIRTEL PERÚ SAC, PUENTE PIEDRA, 2019**

En ese sentido, solicito a su digna persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestra estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,



**Dr. Carlos Venturo Orbegoso**  
Jefe de la Escuela de Posgrado  
Universidad César Vallejo - Campus Lima Norte

RCQA

**GIRTEL PERÚ S.A.C.**  
*Jorge Alva*  
Jorge A. Alva Vásquez  
Gerente General

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



[ucv.edu.pe](http://ucv.edu.pe)



**Girtel Perú S.A.C.**

GRUPO DE INGENIERIA DE REDES Y TELECOMUNICACIONES PERU S.A.C.  
Suministro y servicio de calidad... a su disposición

## Carta de Aceptación

Lima, 10 de diciembre 2019

**Dr. Carlos Venturo Orbegoso**  
Jefe de la escuela de Posgrado  
Universidad Cesar Vallejos  
Campus Lima - Norte 1

Presente. \_

Sirva la presente para saludarlo y asimismo dar recibo de la carta de presentación, que con fecha 06 diciembre de 2019 fue presentada en nuestra oficina a nombre de la Universidad Cesar Vallejos, en la que se solicita dar facilidades a la Srta. Lucinda Jayo Medina con DNI N.º 40175203 para la aplicación de encuestas para la investigación: "CONTROL INTERNO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA GIRTEL PERU S.A.C. - PUENTE PIEDRA - 2019"

Me es grato informarle que se acepta la aplicación de dichas encuestas en Girtel Peru S.A.C. ubicada en el distrito de Puente Piedra.

Esperando haber atendido a su pedido y desearle éxitos a la Srta. Lucinda Jayo en sus estudios, me despido.

Atentamente;

**GIRTEL PERU S.A.C.**  
  
-----  
Jorge A. Alva Vásquez  
Gerente General

Av. Las Palmeras N°480 – Urb. Camacho, La Molina, Lima, Perú.  
Central Telefónico: 51-1- 3692595  
e-mail: administracion@girtelperu.com.pe



## Anexo 7. Dictamen de presentación



### Dictamen Final

Vista la Tesis:

**“CONTROL INTERNO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA  
GIRTEL PERÚ SAC, PUENTE PIEDRA, 2019”**

Y encontrándose levantadas las observaciones prescritas en el Dictamen, del graduando(a):

**JAYO MEDINA LUCINDA**

Considerando:

Que se encuentra conforme a lo dispuesto por el artículo 36 del REGLAMENTO DE INVESTIGACIÓN DE POSGRADO 2013 con RD N. ° 3902-2013/EPG-UCV, se DECLARA:

Que la presente Tesis se encuentra autorizada con las condiciones mínimas para ser sustentada, previa Resolución que le ordene la Unidad de Posgrado; asimismo, durante la sustentación el Jurado Calificador evaluará la defensa de la tesis y como documento respectivamente, indicando las observaciones a ser subsanadas en un tiempo máximo de seis meses a partir de la sustentación de la tesis.

Comuníquese y archívese.

Lima, 21 de Diciembre del 2019

  
Dra. Francis Esmeralda Ibarguen  
Cueva  
Asesora de la tesis

  
Dr. Abner Chávez Leandro  
Revisor de la tesis

Anexo 8. Evidencia de fotos







### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, **Francis Ibarguen Cueva**, docente de la Escuela de Posgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado “**Control Interno y gestión administrativa en la empresa Girtel Perú SAC, Puente Piedra, 2019**” del estudiante **Lucinda Jayo Medina**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de **19%** verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin. El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender, la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 10 de marzo de 2020





**Francis Ibarguen Cueva**  
DNI: 09637865

Feedback Studio - Mozilla Firefox (Navegación privada)  
https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&o=1269968527&re=103&u=1068032488&ts=1

feedback studio Control Interno y gestión administrativa en la empresa Girtel Perú SAC, Puente Piedra, 2019

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA  
Control Interno y gestión administrativa en la empresa Girtel Perú SAC, Puente Piedra, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestría en Gestión Pública

AUTORA:  
Br. Lucinda Jayo Medina (ORCID: 0000-0003-4450-6188)

ASESORA:  
Dra. Francis Ibarquea Cueva (ORCID: 0000-0003-4630-6921)

Resumen de coincidencias  
**19 %**  
Se están viendo fuentes estándar  
Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

19	1	Entregado a Universida...	10 %
		Trabajo del estudiante	
	2	repositorio.ucv.edu.pe	2 %
		Fuente de Internet	
	3	Entregado a Universida...	1 %
		Trabajo del estudiante	
	4	repositorio.une.edu.pe	1 %
		Fuente de Internet	
	5	Entregado a Universida...	<1 %
		Trabajo del estudiante	

Página: 1 de 36    Número de palabras: 12930    Text-only Report    High Resolution    Activado

11:45 a. m. 7/03/2020



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

### FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

**1. DATOS PERSONALES**

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

JAYO MEDINA, LUCINDA  
D.N.I. : 40175203  
Domicilio : Av. Tacma N° 592  
Teléfono : Fijo : Móvil: 944891995  
E-mail : lucy\_14\_01@hotmail.com

**2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS**

Modalidad:

Tesis de Pregrado  
Facultad :  
Escuela :  
Carrera :  
Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRA  
Mención : GESTION PUBLICA

**3. DATOS DE LA TESIS**

Autor (es) Apellidos y Nombres:

JAYO MEDINA, LUCINDA

Título de la tesis:

CONTROL INTERNO Y GESTION ADMINISTRATIVA  
EN LA EMPRESA GIRTEL PERÚ SAC, PUENTE  
PIEDRA, 2019

Año de publicación : 2020

**4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:**

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 10-03-20



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

## ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

LUCINDA JAYO MEDINA

INFORME TITULADO:

CONTROL INTERNO Y GESTION ADMINISTRATIVA  
EN LA EMPRESA GERTEL PERÚ SAC, PUENTE  
PIEDRA, 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTION PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 23 DE ENERO DE 2020

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORIA



[Firma]  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN