



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Contabilidad y Finanzas

“EL CONTROL INTERNO MODELO COSO Y SU RELACIÓN  
CON LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA DE  
SERVICIOS GENERALES QUISHUAR MINERÍA Y  
CONSTRUCCIÓN S.A., CAJAMARCA, AÑO 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

**Contador Público**

Autor:

Orlando Chavez Julcamoro

Asesor:

Mg. C.P.C. Segundo José Ispilco Bolaños

Cajamarca - Perú

2021

## **DEDICATORIA**

A Dios, por ser el inspirador y darme la fuerza para continuar en este proceso, para cumplir uno de los más grandes anhelos,

A mis padres y Hermanos, por el apoyo incondicional, por estar conmigo en todo momento y por la confianza puesta en mí,

A todas las personas y amigos que me han apoyado, por extenderme su mano en los momentos difíciles y su cariño brindado, en especial al ser más sensacional, mi mejor amiga y novia Luz.

**Orlando**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, quien llena de bendiciones a  
mi vida y la de mi familia.

A mis padres por ser los promotores  
de mis sueños, por confiar en mí, por los consejos  
y principios inculcados.

A los docentes por haber inculcado  
valiosos conocimientos, quienes me motivaron  
para desarrollarme como persona y en mi  
formación profesional, en la Universidad Privada  
del Norte.

**Orlando**

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>3</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	<b>6</b>
<b>ÍNDICE DE ANEXOS</b> .....	<b>7</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>9</b>
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA</b> .....	<b>34</b>
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS</b> .....	<b>44</b>
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES</b> .....	<b>57</b>
<b>REFERENCIAS</b> .....	<b>62</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>68</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Modelos de Control Interno .....	19
<b>Tabla 2</b> Lista de Trabajadores de la Empresa de Servicios Generales Quishuar M y C S.A.....	37
<b>Tabla 3</b> Lista de los Trabajadores Seleccionados para la Muestra .....	39
<b>Tabla 4</b> Escala de valores del Coeficiente de Correlación.....	42
<b>Tabla 5</b> Relación de la Variable Control Interno.....	43
<b>Tabla 6</b> Riesgo de las Dimensiones de Control Interno .....	43
<b>Tabla 7</b> Correlación del Control Interno Modelo Coso y la Gestión Administrativa.....	45
<b>Tabla 8</b> Evaluación de los Componentes del Control Interno, COSO 2013, Alineados a la Gestión Administrativa.....	46
<b>Tabla 9</b> Relación y Riesgo del control Interno, Modelo COSO 2013, en la Gestión Administrativa .....	46
<b>Tabla 10</b> Resultados del Entorno de Control con la Gestión Administrativa.....	49
<b>Tabla 11</b> Relación y Riesgo del Entorno de Control con la Gestión Administrativa.....	49
<b>Tabla 12</b> Resultados de la Evaluación de Riesgo con la Gestión de Administrativa.....	50
<b>Tabla 13</b> Calificación de la Relación y Riesgo de la Evaluación de Riesgo en la Gestión Administrativa.....	51
<b>Tabla 14</b> Resultados de las Actividades Control con la Gestión Administrativa.....	52
<b>Tabla 15</b> Relación y Riesgo de las Actividades Control con la Gestión Administrativa.....	52
<b>Tabla 16</b> Respuestas de la Información y Comunicación con la Gestión Administrativa.....	54
<b>Tabla 17</b> Relación y Riesgo de la Información y Comunicación con la Gestión Administrativa .....	54
<b>Tabla 18</b> Resultados de la Actividad de Supervisión con la Gestión Administrativa.....	55
<b>Tabla 19</b> Relación y Riesgo de las Actividad de Supervisión con la Gestión Administrativa.....	55

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Relación del Control Interno Modelo Coso con la Gestión Administrativa.....	46
<b>Figura 2</b> Riesgo del Control Interno Modelo Coso con la Gestión Administrativa.....	46
<b>Figura 3</b> Riesgo y relación del Control Interno Modelo Coso con la Gestión Administrativa....	47
<b>Figura 4</b> Relación y Riesgo del Entorno de Control con la Gestión Administrativa.....	48
<b>Figura 5</b> Relación y Riesgo de la Evaluación de Riesgo en la Gestión Administrativo.....	50
<b>Figura 6</b> Relación y Riesgo de las Actividades Control con la Gestión Administrativa.....	52
<b>Figura 7</b> Relación y Riesgo de la Información y Comunicación con la Gestión Administrativa	53
<b>Figura 8</b> Relación y Riesgo de las Actividad de Supervisión con la Gestión Administrativa.....	55

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexo 1</b> Matriz de Consistencia.....	67
<b>Anexo 2</b> Matriz de Operacionalización.....	72
<b>Anexo 3</b> Cuestionario de Control Interno - COSO.....	74
<b>Anexo 4</b> Cuestionario de la Gestión Administrativa.....	78
<b>Anexo 5</b> Validación de Instrumento.....	81

## RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación del modelo de control interno COSO III con la gestión administrativa, siendo el objeto de estudio la empresa Servicios Generales Quishuar Minería y Construcción S.A.

El enfoque de investigación fue cuantitativa, de diseño correlacional, no experimental y transversal y de tipo básica, instrumento Cuestionario, aplicado para las dos variables, con lineamientos que examinaron los cinco componentes del modelo COSO, con sus 17 principios, adaptados a la evaluación de la gestión administrativa. La población está conformada por 78 trabajadores de la empresa de Servicios Generales Quishuar Minería y Construcción SA, de la cual se seleccionó la muestra por conveniencia, conformada por 29 trabajadores responsables de las diferentes áreas con las que cuenta la empresa, aplicado el instrumento a la muestra, podremos determinar la relación y riesgos existentes en la empresa de acuerdo a las dimensiones y principios del modelo COSO de control interno y gestión administrativa.

Se encontró que, en control interno, el modelo COSO 2013 y su relación con la gestión administrativa presentó 556 afirmaciones considerándose como un índice promedio, y el riesgo se clasifica como media con 691 negaciones, nos dicen que las acciones no son implementadas correctamente.

El coeficiente de correlación Rho de Spearman, según la percepción de los colaboradores, es de 0,656, siendo esta una correlación moderadamente positiva. Por tanto, el control interno incide directamente en la gestión administrativa, porque si hay un buen control interno, entonces, habrá una buena gestión administrativa y viceversa.

**Palabras claves:** Control interno, COSO 2013, gestión administrativa.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, se percibe que algunos dueños de negocios se encuentran en la obligación de suspender sus empresas que están iniciando a emprender, uno de los motivos por el cual están forzados a tomar esta rigurosa decisión es por la incorrecta administración de los recursos económicos, humanos y materiales, obteniendo así como resultado el no alcanzar los objetivos y metas propuestos por la empresa, todo esto es producto de las desacertadas decisiones tomadas, es por ello que se desarrollan las actividades particulares de la empresa de forma empírica, sin ninguna dirección establecida hacia donde se quiere llegar, los dueños de los negocios quieren realizar todas las funciones en la empresa sin delegar funciones, todo lo descrito anteriormente se evitaría si el empresario aplicaría un correcto control interno en la empresa para su ejecución y potencialización de las actividades para lograr los objetivos propuestos y permitir el crecimiento de la organización, esto gracias a la aplicación de la gestión administrativa.

El control de la gestión administrativa de la empresa ha surgido una serie de modelos, como la calidad total (enfoque administrativo), la mejora continua (enfoque de la ingeniería industrial), tomando una serie de tendencias y formatos empresariales, management y otros, en contabilidad, como ciencia, a través del desarrollo de una de sus ramas, la Auditoría, a partir de los años 90 se viene trabajando con el enfoque de control interno para lograr u obtener los objetivos de la empresa a través de una visión preventiva, la gestión de riesgos, el modelo COSO, nos brinda un enfoque preventivo integrado, basado en cinco componentes que se vinculan a todas las actividades de la empresa, a la información financiera y al cumplimiento normativo.

El inicio del control interno se originó en los Estados Unidos, después de grandes escándalos financieros, contables y políticos, como WATERGATE y ENRON, estos utilizaron técnicas de fraude para mentir y adulterar estados financieros. Durante estos

escándalos se estableció un comité de cinco agencias especializadas denominado como el "Comité de Organizaciones Patrocinadoras de Senderos (COSO)". A la fecha existen 3 versiones. El objetivo es preservar las inversiones y limitar el comportamiento del emprendedor en cuanto al cumplimiento de las prácticas de auditoría de la empresa.

En año 2006, el control interno recién se estaba dando a conocer en entidades públicas del Perú, pero estos no tenían experiencia, por ende su implementación era muy débil, en otra palabras muy poco eficiente, a consecuencia de eso las Mypes empresas consideran que la implementación del control interno no es indispensable, porque tienen la equivocada apreciación de que son las organizaciones públicas o grandes empresas indicadas a implementarlo, pero la magnitud de la empresa no define la implementación del control interno, si no todas las firmas que tienen el objetivo de continuar creciendo en el tiempo y asegurarse en el mismo, tienen la tarea de implementarlo, que permita obtener un apropiado control de los recursos, previniendo fraudes, obtener información fidedigna, y reflejar confianza a sus clientes y proveedores.

Es así que, la justificación teórica, de este trabajo de investigación será de gran ayuda como guía y bibliográfica donde podrán consultar la relación obtenida entre el control interno modelo COSO 2013 y la gestión administrativa.

En la justificación académica, brindará información a estudiantes que deseen conocer de la relación entre el control interno modelo COSO 2013 y la gestión administrativa.

La Justificación valorativa, será de guía para empresas dedicadas al rubro de minería y construcción, y puedan medir la relación que existe entre el control interno modelo COSO 2013 y la gestión admirativa.

La Justificación práctica, permite demostrar y concientizar al empresario, lo importante que es el control interno para una mejor eficiencia y eficacia en la gestión

administrativa, logrando así brindar un mejor servicio a sus clientes ya que ayuda a minorar el tiempo y los costos innecesarios.

Esta investigación permitirá reconocer la importancia del control interno en la empresa y como esta se relaciona con la gestión administrativa. Además, servirá como fuente de información para planificar o desarrollar acciones de control interno.

Cabe señalar que durante el desarrollo de esta investigación surgieron ciertas limitaciones al momento de aplicar la encuesta, debido a la situación que se está atravesando, sin embargo, estas limitaciones se lograron superar, así también de obtener la información necesaria para la evaluación y análisis de los resultados, permitiéndonos realizar las conclusiones; en cuanto a los efectos del estudio, destacamos los siguientes:

La investigación tiene impedimentos teóricos ya se necesita profundizar en el conocimiento sobre la importancia del control interno en las empresas.

Las limitaciones prácticas son la base para estudios futuros; ya que se trata de un análisis es aplicado en la empresa de Servicios Generales Quishuar Minería y Construcción S.A. de Cajamarca para determinar la relación que tiene el control interno modelo coso y la gestión administrativa.

Además, en las limitaciones metodológicas, la presente investigación formará parte de un método científico la cual abarca desde la idea de la investigación, la formulación y planteamiento del problema, determinación de objetivos y de la hipótesis, ayudando así comprender el problema de la investigación.

Es así como, Sánchez (2015), en su artículo de investigación científica *COSO Enterprise Risk Management (ERM) y la gestión de riesgos*, consideró que cada entidad enfrenta una gran cantidad de riesgos que afectarían las diferentes partes de la organización; la gerencia no solamente necesitaría manejar los riesgos individuales; sino también,

comprender los impactos interrelacionados. Para ello, la metodología COSO ERM fue diseñada para identificar eventos potenciales que afectasen a una entidad, evaluar y responder a los riesgos detectados, para que estuviesen dentro de los límites de nivel aceptables como parte de una buena administración. La aplicación de esta metodología, permitió que identifique los riesgos existentes en la empresa y evaluar la eficiencia y eficacia de los controles establecidos, a fin de que la entidad logre los objetivos trazados; por tanto, concluyó respecto de la investigación que la metodología COSO ERM identificó y administró riesgos a nivel de la entidad; alineó el nivel de riesgo aceptado con la estrategia de la empresa; mejoró las decisiones de respuesta al riesgo; minimizó sorpresas y pérdidas operativas; proveyó respuestas integradas a riesgos múltiples y sobre todo, aprovechó oportunidades.

Asimismo, Paredes (2018), en su trabajo de investigación denominada:

*Evaluación del Control Interno Mediante la Metodología coso 2013 al Departamento Financiero del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Centro de Especialidades Letamendi en el Período 2016-2017*, realizado en la ciudad de Guayaquil en Ecuador, cuyo objetivo general fue: Evaluar el sistema de control interno mediante la metodología COSO 2013 al Departamento Financiero del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Centro de Especialidades Letamendi, en el período 2016-2017, llegando a la siguiente conclusión: implementó el control interno en la gestión administrativa para solucionar la duplicidad de funciones para que genere un buen desempeño de manera eficiente y eficaz de las mismas.

De igual forma, Guzmán y Vera (2015), en su tesis de grado para la obtención del título Ingeniería en Contabilidad y Auditoría sustenta “*El control interno como parte de la gestión administrativa y financiera de los centros de atención y cuidado diario*” cuyo objetivo general fue analizar la incidencia del control interno en la gestión administrativa y

financiera de los centros de atención y cuidado diario caso: Centro de atención y cuidado diario El Pedregal de Guayaquil, a través de principios, normas y procedimientos de verificación de la gestión para garantizar que cada uno de los procesos se cumplan de acuerdo a la misión del centro de atención desarrollando una investigación causal con una población de 15 empleados, luego llegó a la conclusión de que resulta necesario aplicar un modelo de control interno, basado en el método COSO 2013 para el mejoramiento de los procesos contables y para lograr una seguridad razonable en la información contable y financiera de la institución..

Igualmente, Gonzabay & Torres (2017), en su tesis *“Propuesta de Mejora del Control Interno basado en el Modelo COSO en VENTASCORP S.A”* su objetivo general fue Diseñar una propuesta de mejora en el sistema de Control Interno en la empresa VENTASCORP S.A. en la Ciudad de Quevedo basado en el Informe COSO, para disminuir riesgos y proporcionar a la Administración una herramienta para la toma de decisiones, categorías llegando a la conclusión siguiente: Aplicar el Informe COSO mediante las entrevistas estructuradas para evaluar el Control Interno de VENTASCORP S.A. nos permitió identificar los riesgos y evidenciar q ue en ciertas áreas no existen procedimientos de control y otros no proporcionan seguridad razonable a los procesos por lo cual es necesario que se realicen mejoras que permitan disminuir los riegos a lo que se ve expuesta la empresa.

Por otro lado, Bautista (2015), en su trabajo de investigación titulada: *El control interno y su incidencia en la gestión administrativa de las empresas envasadoras y comercializadoras de gas licuado de petróleo del departamento de Piura*, cuyo objetivo general fue: determinar las incidencias del control interno en la gestión administrativa, de las empresas envasadoras y comercializadoras de gas licuado de petróleo del departamento

de Piura, para cual su muestra fue representativa no aleatoria por conveniencia y estuvo conformada por tres empresas del sector y rubro en estudio con una población que estuvo constituida por empresas envasadoras y comercializadoras de gas licuado de petróleo encontrando los siguientes resultados: El 67% de las empresas consideraron que no hay conocimiento del control interno que tiene su empresa. Mientras que el 33% si presentaron con dicho conocimiento. Siendo de vital importancia para las empresas para actuar con efectividad y eficiencia en sus operaciones.

Asimismo, Flores (2015), en su tesis titulada: *La Participación del Control Interno en la Gestión Administrativa y Contable de las Empresas Constructoras del Perú*, realizado en la ciudad de Chimbote, cuyo objetivo general fue: identificar y describir la participación del control interno en la gestión administrativa y contable de las empresas constructoras del Perú, para cual por ser una investigación con diseño de revisión documentaria, no fue necesario considerar la población y muestra llegando a las siguientes conclusiones: El control interno en la gestión administrativa y contable fue de gran importancia en las empresas porque es un mecanismo de medición que radica en conseguir una estructura interna que cuente con circuitos administrativos sólidos y confiables, que permitía delegar tareas con tranquilidad y que proveía información confiable, íntegra y oportuna sobre el desempeño de la empresa. Además, todo esto implica no sólo la simple registración de las operaciones, sino entenderlo en un sentido mucho más amplio donde se busca utilizar a la contabilidad como una herramienta de gestión para la toma de decisiones. Además, de todo esto es de vital importancia controlar lo que se había planeado de modo que se esté cumpliendo satisfactoriamente y si no es así tomar las medidas necesarias para enderezar el camino y así conseguir los objetivos propuestos.

También, Arias (2019), en su trabajo de investigación: *El Control Interno y su Incidencia en la Gestión Administrativa del área de Tesorería en la Dirección Regional agraria puno, Periodos 2015 –2016*, realizado en la ciudad de Puno cuyo objetivo general fue: Analizar la incidencia del Control Interno en la Gestión Administrativa del área de tesorería en la Dirección Regional Agraria - Puno, periodos 2015-2016. El diseño de la investigación fue no experimenta- explicativo, llegando a la siguiente conclusión: El cumplimiento de las normas de Control Interno en el área de tesorería de la Dirección Regional Agraria Puno, periodo 2015 – 2016, se ha evidenciado que existe un eficiente cumplimiento; según las Tablas 03 al 18; respecto a la unidad de caja en tesorería, se tiene que 67% del personal administrativo considera que se cumple con esta norma; en relación las conciliaciones bancarias, su cumplimiento fue el 100%; respecto a la garantía de responsables del manejo o custodia de fondos o valores, su cumplimiento fue el 0 % y lo concerniente a uso de sello restrictivo para documentos pagados por la tesorería, su cumplimiento fue el 100% y el uso de fondos para pagos en efectivo y/o fondo fijo, su cumplimiento fue el 83% respectivamente

Rengifo (2018), en su tesis titulada: *Relación del control interno con la gestión administrativa del Instituto Superior de Educación Público de Lamas, año 2017*, realizado en la ciudad de Tarapoto, cuyo objetivo general fue: Establecer la relación entre el control interno con la gestión administrativa en el instituto superior de Educación Público de Lamas, año 2017., que permitió demostrar que tiene probabilidad de error del 0,000 existe una relación significativa entre la variable control interno y la gestión administrativa; además de ello, dicha relación es calificada como positiva alta, pues el grado de correlación (valor “r”) fue de 0,821, traduciéndose de esta manera, en que, a mayor cantidad de problemas en torno al control interno, mayor serán los problemas sobre la gestión administrativa del Instituto

Superior de Educación Público de Lamas. Todos estos resultados permitieron aceptar la hipótesis de investigación. Asimismo, el valor del coeficiente de determinación fue 0,6740 y que en términos porcentuales significa el 821, por lo que se puede decir que existe una relación del 67.40% entre ambas variables de estudio.

Lezcano (2019), en su tesis titulada: *El control interno y su relación con la gestión administrativa de la unidad técnica de tesorería de la UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA – 2017*, cuyo objetivo fue Determinar la relación del control interno con la gestión administrativa de la Unidad Técnica de Tesorería de la Universidad Nacional de Cajamarca. Concluyendo así que, de acuerdo a los resultados obtenidos, se ha determinado que existe una relación directa y significativamente alta, entre el control interno y la gestión administrativa de la Unidad Técnica de Tesorería de la Universidad Nacional de Cajamarca, ratificada por el coeficiente de correlación que ha dado como resultado 0.943 y una significancia menor a 5%, lo cual indica que la relación es muy alta.

La Empresa Servicios Generales Quishuar Minería y Construcción S.A. se encuentra ubicada en Jr. Colonial Nro. 150, departamento de Cajamarca, desarrollando sus actividades desde el año 2013, dedicándose a la preparación de terrenos y construcción de edificios completos, cumpliendo así los requerimientos de los clientes, basados en una cultura de calidad, seguridad, protección del medio ambiente y Responsabilidad Social, logrando el bienestar de los colaboradores y satisfacción de los accionistas. Actualmente, la organización no cuenta con control interno, las actividades se vienen realizando de manera empírica guiada por la experiencia de los trabajadores, sin procedimientos documentados.

Se determinará la relación del control interno modelo Coso entre la gestión administrativa en la empresa Servicios Generales Quishuar Minería y Construcción SA., Cajamarca, año 2019, pudiendo determinar el nivel de relación de los componentes del modelo Coso entre la gestión administrativa; siendo fundamental que exista un nivel de relación

adecuado para el cumplimiento de objetivos y metas.

**Control Interno**, según Camacho (2017), “es una parte fundamental que ayuda a la mejora de la mayoría posible de una empresa, debido a que minimiza los riesgos y problemas de las empresas que están expuestas”.

**Importancia del control interno:** según Capote (2018), “es parte importante de una entidad bien organizada, pues garantiza la salvaguarda de los bienes y hace confiable los registros y resultados de la contabilidad, que son indispensables para la buena marcha de cualquier entidad, grande o pequeña”.

**Objetivos del control interno:** Según Gómez y Lazarte (2019), el objetivo del control interno podemos separarlo en:

**Objetivo del sistema de control:** La fijación de objetivos desarrolla la elaboración de controles necesarios para las actividades de gestión y dirección dentro del sistema informativo de la empresa. Por lo que el objetivo primordial es el alcance de la fiabilidad de la información (pág.5).

Los objetivos de control en el proceso de transacción serán:

- Autorización de las transacciones
- Adecuado registro, clasificación e imputación del periodo contable de las transacciones
- Verificación de los sistemas
- Obtención de una información exacta y fiable
- Adecuada segregación de funciones
- Salvaguardia y custodia física de activos y registros
- Operaciones de acuerdo con las políticas establecidas por la entidad (pág.5)

**Objetivo de controles internos contables:** Los controles a implementar en el sistema contable varían siempre de unos a otros en función de la naturaleza. El objetivo de un sistema de controles internos se basa en la definición de un proceso de información contable y en la garantía de una correcta gestión organizativa que evite la posibilidad de errores (pág. 6)

**Modelos de control interno:** La tabla que sigue presenta los modelos importantes de Control Interno que se aplica en el mundo:

**Tabla 1**

*Modelos de Control Interno*

Modelo	País origen	Propósito	Aspectos importantes
<b>COSO Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission</b>	Estados Unidos	Apoyar a la dirección para un mejor control de la organización	Incluye la identificación de riesgos internos y externos a los asociados al cambio Resalta la importancia de la planificación y supervisión Plantea pirámide de componentes de control interrelacionados
<b>COCO Criteria of Control Board</b>	Canadá	Ayuda a las organizaciones a perfeccionar el proceso de toma de decisiones a través de una mejor comprensión del control, del riesgo y de la dirección.	Se sustenta en la teoría general de sistemas y de la contingencia. Resalta la importancia de la definición y adopción de normas y políticas Plantea que la planeación estratégica proporciona sentido a la dirección Define 20 criterios para diseño, desarrollo y modificaciones del control.
<b>ACC Australian Control Criteria</b>	Australia	Ayuda a las organizaciones a perfeccionar el proceso de toma de decisiones, dándole importancia a los trabajadores y a otros grupos de interés en el cumplimiento de los objetivos	Resalta la importancia del autocontrol y confianza mutua. Hace énfasis en los conocimientos y habilidades para el desarrollo de una actividad. Incluye un modelo de gestión de riesgos.

<b>Cadbury</b>	Reino Unido	Adopta una comprensión de control más amplia. Brinda mayores especificaciones en la definición de su enfoque sobre el sistema de control.	Se soporta en el sistema COSO, exceptuando lo referente a sistemas de información, lo cual se incorpora en otros elementos.
----------------	-------------	---	---

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

**Modelo COSO:** de acuerdo a Centeno y Zavaleta (2019), El método COSO en la actualidad se ha convertido en un estándar de referencia para las empresas, pero en el transcurso de los años surgieron varios cambios, los cuales se presentan a continuación:

“El sistema de control interno, es conocido por todos como COSO I, en 1992 la Comisión Treadway publicó el primer informe Internal Control - Integrated Framework, destinado para que las organizaciones evalúen y mejoren los sistemas de Control Interno” (pág. 9).

Para el año 2004 la organización COSO puso mayor énfasis a los hechos ocurridos por las empresas que salieron a la luz, como son Enron, WorldCom y otras compañías que operaban en los Estados Unidos, desde los años 2001 y 2002, es ahí donde se publicó el Enterprise Risk Management- Integrated Framework (Marco integrado de Gestión de Riesgos) o conocido como COSO II o COSO-ERM, vino con el fin de dar un nuevo enfoque a las practicas sobre el concepto de Control Interno e introduciendo la importancia de una gestión de riesgos adecuada, haciendo que todos los niveles de la empresa se involucren en los procesos (pág. 21).

En el mes de mayo de 2013, COSO publicó la actualización del Marco Integrado de Control Interno cuyos objetivos son los siguientes: aclarar los requerimientos del control interno, actualizar el contexto de la aplicación del control

interno a muchos cambios en las compañías y áreas operativas, y mejorar el método de su ejecución al ampliar los objetivos operativos y de emisión de informes. Dicho, en otros términos, el nuevo Marco Integrado permite una mayor cobertura de los riesgos a los que a la fecha se ven enfrentadas las organizaciones (Auditool, 2014).

El modelo COSO 2013 tiene 5 componentes, lo cual son:

- 1) Ambiente de control
- 2) Evaluación de control
- 3) Actividades de control
- 4) Información y comunicación
- 5) Supervisión

De acuerdo al (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2013), la estructura del control interno enfoque COSO, consta de cinco componentes funcionales y diecisiete principios que representan los conceptos fundamentales asociados a cada componente:

**Componente Entorno de control:** Pomaquero (2017), el sistema de control interno está dividido en cinco componentes integrados que se relacionan con los objetivos de la empresa: entorno de control, evaluación de los riesgos, actividades de control, sistemas de información y comunicación, y actividades de monitoreo y supervisión. Un adecuado entorno de control, una metodología de evaluación de riesgos, un sistema de elaboración y difusión de información oportuna y fiable de la organización y un proceso de monitoreo eficiente, apoyados en actividades de control efectivas, se constituyen en poderosas herramientas gerenciales (pág. 29).

Alcanzar los modelos, los métodos y las estructuras, ayudan al cumplimiento de los fundamentos necesarios, los cuales sirven para la aplicación del

control interno. Pues uno de los componentes de este modelo cumple con lo antes menciona, este es el Entorno de Control.

**Principios Del Entorno de Control:** Según Sosa (2015), indicó los siguientes principios:

- Demostrar compromiso con la integridad y los valores éticos
- Ejercer responsabilidades de supervisión
- Establecer estructura, autoridad y responsabilidad
- Compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales componentes
- Definir las responsabilidades de las personas.

**Componente Evaluación de Riesgos:** según Ortiz (2021), menciona que el componente Evaluación de Riesgos se basa en la detección y análisis del riesgo con índices de mayor relevancia en la empresa.

Cabezas (2018), Mencionan que la evaluación de riesgos para la empresa debe ser preventiva y formar parte siempre del proceso de planificación de cualquier empresa.

De acuerdo con Carranza (2017), la evaluación de riesgos es el segundo elemento que compone a COSO; en esta etapa de la evaluación el encargado del trabajo tendrá que poner mayor atención a los cambios externos que se puedan dar y que estos afecten de manera significativa la consecución de los objetivos de la empresa.

**Principios de Evaluación de Riesgos:** Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (2013), indicó los siguientes principios:

- La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.

- La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar.
- La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.
- La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.

**Componente Actividades de Control:** de acuerdo con COSO (2013), nos indica que las actividades de control son acciones establecida a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de las direcciones para mitigar los riesgos que incidan en la consecución de los objetivos.

Carranza (2017), mencionó en las actividades de control, los manuales y procedimientos son relevantes para el proceso de evaluación, ya que esto le permite a la empresa tener un control adecuado sobre todas las actividades clave de la empresa.

**Principios de Actividades de Control:** tomando en cuenta a Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (2013), sostiene los siguientes principios:

- La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.
- La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.

- La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica.

**Componente Información y Comunicación:** Para poder controlar una entidad y tomar decisiones correctas respecto a la obtención, uso y aplicación de los recursos, es necesario disponer de información adecuada y oportuna. Los estados financieros constituyen una parte importante de esa información y su contribución es incuestionable.

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2013), La información es necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno y soportar el logro de los objetivos. La dirección necesita información relevante y de calidad, tanto de fuentes internas como externas, para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del control interno. La comunicación es el proceso continuo e iterativo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria. La comunicación interna es el medio por el cual la información se difunde a través de toda la organización, que fluye en sentido ascendente, descendente y a todos los niveles de la entidad. Esto hace posible que el personal pueda recibir de la alta dirección un mensaje claro de que las responsabilidades de control deben ser tomadas seriamente. La comunicación externa persigue dos finalidades: comunicar, de fuera hacia el interior de la organización, información externa relevante y proporcionar información interna relevante de dentro hacia fuera, en respuesta a las necesidades y expectativas de grupos de interés externos.

Carranza (2017), indica que la información es necesaria para que la organización pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno en áreas de

conseguir sus objetivos. La comunicación ocurre tanto interna como externamente y proporciona a la organización la información necesaria para llevar a cabo los controles necesarios en su día a día.

La comunicación es un proceso continuo e interactivo para proporcionar, compartir y obtener información necesaria. La comunicación interna es la que fluye en toda la entidad, y es un medio a través del cual la información se difunde a la organización, y se le da seguimiento.

**Principios de Información y Comunicación:** Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (2013), planteó los siguientes principios:

- La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.
- La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.
- La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno.

**Componente Actividades de Supervisión:** Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (2013), Las evaluaciones continuas, las evaluaciones independientes o una combinación de ambas se utilizan para determinar si cada uno de los cinco componentes del control interno, incluidos los controles para cumplir los principios de cada componente, están presentes y funcionan adecuadamente.

Las evaluaciones continuas, las evaluaciones separadas o una combinación de ambas son utilizadas para determinar si cada uno de los cinco componentes del sistema

de control interno- incluidos los controles para cumplir con los principios de cada componente está presentes y funcionan adecuadamente. Los hallazgos se evalúan y las deficiencias se comunican de forma oportuna, al tiempo que los asuntos as graves se reportan a la alta dirección y al consejo (Carranza, 2017).

**Principios de Actividades de Supervisión:** Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (2013), señaló los siguientes principios:

- La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.
- La organización evalúa y comunica las deficiencias del control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda.

**Gestión Administrativa:** Es el proceso de estructurar y conservar un escenario en el que trabajando en equipos los encargados logran eficientemente los objetivos específicos (Velástegui, Cevallos, y Morales, 2018).

La gestión administrativa se trata de un proceso para realizar las tareas básicas de una empresa sistemáticamente, un proceso como la gestión administrativa es mucho más fácil de comprender descomponiéndolo en partes, identificando aquellas relaciones básicas; este tipo de modalidad de descripción se denomina modelo y se utiliza para representar aquellas relaciones complejas (Mendoza, Delgado, Garcia, y Barreiro, 2018).

**Proceso administrativo,** es el conjunto de fases o etapas sucesivas por medio de las cuales se efectúa la administración. (Münch, 2015).

De acuerdo con diferentes autores, el proceso administrativo está conformado por las siguientes etapas:

**Planeación**, Determina los objetivos, los recursos que se requieran además de las actividades que se ejecutarán para lograr alcanzar las metas planteadas (Obregón y Ponce, 2018).

La planeación es la determinación de escenarios futuros y de rumbo hacia donde se dirige la empresa, y de los resultados que se pretenden obtener para minimizar riesgos y definir las estrategias para lograr la misión de la organización con una mayor probabilidad de éxito (Múnc, 2015).

**Objetivos de la planeación**, es de llevar a cabo los estudios y toma de decisiones consecuentes relativos a qué es lo que quiere la entidad, divididos en etapas o periodos futuros (Santillán y Villanueva, 2015).

El objetivo de la planeación consiste en establecer las acciones que se deben de desarrollar para instrumentar la auditoria en forma secuencial y ordenada, tomando en cuenta las condiciones que deben prevalecer para alcanzar en tiempo y lugar los objetivos establecidos (Franklin, 2013).

**Importancia de la planeación**, de acuerdo con Popular (2015), es lo que se muestra a continuación:

- Fijar objetivos
- Atender a los cambios del entorno
- Desarrollar acciones flexibles
- Organizar mejor las áreas y los recursos de la empresa
- Controlar y evaluar mejor los resultados.
- Es el fundamento para el proceso de planeación.

La planeación de clasifica dependiendo al nivel jerárquico en donde se realice, por ejemplo: si es a nivel organizacional (estratégica), si es a nivel funcional o departamental (táctica) y si es a nivel de operaciones (operacional) (Popular, 2015).

**Organización**, El siguiente paso consiste en distribuir las tareas y responsabilidades entre los diferentes grupos de trabajo que componen la empresa. Este es el proceso de división de labores en grupos, los cuales deben estar interconectados y trabajar de forma conjunta (CERPUS, 2021).

La organización es el Proceso que consiste en definir la división del trabajo, las líneas de autoridad, los tramos de control, el grado de centralización o descentralización en la toma de decisiones. La formalización de las relaciones, las normas y los procedimientos para el trabajo el diseño y la estructura organizacional, todo ello en función de la planeación organizacional o corporativa y de las condiciones cambiantes del entorno externo e interno de la organización (Bernal y Sierra, 2013).

La organización es el mecanismo para establecer la estructura necesaria para la sistematización racional de los recursos de una empresa. Esta sistematización se realiza a través de la asignación de jerarquías; así como de la disposición, correlación y agrupación de actividades, con el fin de poder realizar y simplificar las funciones del grupo social (Blandez, 2014).

**Los Objetivos de la organización**, están relacionado con la división del trabajo dentro de la entidad y cómo esta división, a su vez, viene a conformarse en un todo para cumplir con los objetivos propios de la entidad (Santillana, 2015).

**Importancia de la organización**, según (Münch, 2015), la organización es importante porque reduce los costos e incrementa la productividad, reduce o elimina

la duplicidad de funciones, establece la arquitectura de la empresa, simplifica el trabajo.

Condominio & Resort (2016), indicó que la organización es importante porque:

- Es de carácter continuo (expresión, contracción, nuevos productos).
- Es un medio que establece la mejor manera de alcanzar los objetivos.
- Suministra los métodos para que se puedan desempeñar las actividades eficientemente, con el mínimo de esfuerzo.
- Evita lentitud e ineficiencia.
- Reduce o elimina la duplicidad de esfuerzos, al determinar las funciones y responsabilidades.
- La estructura debe reflejar los objetivos y los planes de la empresa, la autoridad y su ambiente.

**Dirección**, Incluye la ejecución de las estrategias trazadas, orientando los esfuerzos hacia los objetivos trazados, a través del liderazgo, la motivación y la comunicación (Gonzales, 2020).

La dirección es la ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional, mediante la guía de los esfuerzos del personal a través de la motivación, la toma de decisiones, la comunicación y el ejercicio del liderazgo (Münch, 2015).

La dirección es el proceso que tiene relación con la motivación, el liderazgo, la comunicación, el trabajo en equipo, la solución de conflictos, el manejo del cambio y del estrés, etc., con el propósito de conducir a las personas al logro de los objetivos propuestos en la planeación, en función del desarrollo de la filosofía organizacional de las compañías (Bernal y Sierra, 2013).

**El Objetivos de la dirección**, de acuerdo con Santillana (2015), afirmó que los objetivos de la dirección incluyen tres diferentes tipos de acciones de soporte y que son básicas para la ejecución de las tareas asignadas. La primera de éstas es la administración o dirección que tiene como función primaria emitir instrucciones y comunicarlas a los subordinados; la segunda es la coordinación que se refiere a proveer la información necesaria a todos los trabajadores; y la tercera, el liderazgo que en esencia es la motivación a los trabajadores por medio del ejemplo que proyectan los supervisores y niveles de alto mando y, cómo ellos, en calidad de líderes, trabajan con sus subordinados.

**La Importancia del proceso de dirección**, según Münch (2015), radica en la ejecución de actividades, toma de decisiones, comportamiento, actitudes y conductas adecuadas, Influir, guiar o dirigir a grupos de trabajo.

De acuerdo Condominio y Resort (2016), indicó que la Dirección es importante porque:

- Pone en marcha todos los lineamientos establecidos durante la planeación y la organización.
- A través de ella se logran las formas de conducta más deseables en los miembros de la estructura organizacional.
- La dirección eficientemente es determinante en la moral de los empleados y, consecuentemente, en la productividad.
- Su calidad se refleja en el logro de los objetivos, la implementaron de métodos de organización, y en la eficacia de los sistemas de control.
- A través de ella se establece la comunicación necesaria para que la organización funcione.

**Control**, Consiste en verificar que las tareas previstas estén alineadas con las estrategias planificadas, con el fin de corregir cualquier problema y evaluar los resultados, para un mejor proceso de toma de decisiones (Gonzales, 2020).

El control es el proceso que se utiliza en una empresa para regular sus acciones en congruencia con las expectativas definidas en los planes, metas y estándares de desempeño (Franklin, 2013).

El control viene a valorar lo que se desarrolló en la planeación, organización, integración y dirección (Luna, 2014).

**El Objetivo del proceso de control**, se define tomando en cuenta a Santillana (2015), quien manifestó que el objetivo del control es de coadyuvar en el logro de los objetivos de las otras cuatro fases o etapas del proceso referido.

**La Importancia del proceso de control**, de acuerdo a Münch (2015), que manifestó que el control es de vital importancia puesto que:

- Sirve para comprobar la efectividad de la gestión.
- Promueve el aseguramiento de la calidad.
- Protege los activos de la empresa.
- Garantiza el cumplimiento de los planes.

## **1.1. Formulación del problema**

### **1.1.1. Problema General**

¿Cuál es la relación del control interno modelo COSO con la gestión administrativa de la Empresa Servicios Generales Quishuar Minería y Construcción S.A., Cajamarca, año 2019?

### **1.1.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación entre el ambiente de control con la gestión administrativa de la empresa Servicios Generales Quishuar Minería y Construcción S.A., Cajamarca, año 2019?
- ¿Cuál es la relación entre la evaluación de riesgos con la gestión administrativa de la empresa Servicios Generales Quishuar Minería y Construcción S.A., Cajamarca, año 2019?
- ¿Cuál es la relación entre las actividades de control con la gestión administrativa de la empresa Servicios Generales Quishuar Minería y Construcción S.A., Cajamarca, año 2019?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la información y comunicación con la gestión administrativa de la empresa Servicios Generales Quishuar Minería y Construcción S.A., Cajamarca, año 2019?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la supervisión con la gestión administrativa de la empresa Servicios Generales Quishuar Minería y Construcción S.A., Cajamarca, año 2019?

## **1.2. Objetivos**

### **1.2.1. Objetivo General**

Determinar la relación del control interno modelo Coso con la gestión administrativa de la empresa Servicios Generales Quishuar Minería y Construcción S.A., Cajamarca, año 2019.

### **1.2.2. Objetivos específicos**

- Determinar la relación entre el ambiente de control con la gestión administrativa de la empresa Servicios Generales Quishuar Minería y Construcción S.A., Cajamarca, año 2019.
- Determinar la relación entre la evaluación de riesgos con la gestión administrativa de la empresa Servicios Generales Quishuar Minería y Construcción S.A., Cajamarca, año 2019.
- Determinar la relación entre las actividades de control con la gestión administrativa de la empresa Servicios Generales Quishuar Minería y Construcción S.A., Cajamarca, año 2019.
- Determinar la relación entre la información y comunicación con la gestión administrativa de la empresa Servicios Generales Quishuar Minería y Construcción S.A., Cajamarca, año 2019.
- Determinar la relación entre la supervisión con la gestión administrativa de la empresa Servicios Generales Quishuar Minería y Construcción S.A., Cajamarca, año 2019.

### **1.3. Hipótesis**

#### **1.3.1. Hipótesis General**

El control interno modelo Coso se relaciona directamente con la gestión administrativa de la empresa Servicios Generales Quishuar Minería y Construcción S.A.

#### 1.4.2. Hipótesis específicas

- El ambiente de control se relaciona directamente con la gestión administrativa de la empresa Servicios Generales Quishuar Minería y Construcción S.A.
- La evaluación de riesgos se relaciona directamente con la gestión administrativa de la empresa Servicios Generales Quishuar Minería y Construcción S.A.
- Las actividades de control se relacionan directamente con la gestión administrativa de la empresa Servicios Generales Quishuar Minería y Construcción S.A.
- La información y comunicación se relaciona directamente con la gestión administrativa de la empresa Servicios Generales Quishuar Minería y Construcción S.A.
- La supervisión se relaciona directamente con la gestión administrativa de la empresa de Servicios Generales Quishuar Minería y Construcción S.A.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo de Investigación

#### Básica

Según Risco (2020), la investigación básica se orienta a conseguir un nuevo conocimiento de modo sistemático, con el único objetivo de incrementar el conocimiento de una realidad concreta”.

De acuerdo con la definición citada, nuestra investigación cumple con lo propuesto por el autor; lo cual, se ampliará los conocimientos respecto al control interno modelo Coso y la gestión administrativa.

### 2.2.Enfoque

#### Cuantitativo

De acuerdo con Hernández (2014), la óptica cuantitativa se emplea la recolección de datos para comprobar la hipótesis en función de medición numérica y análisis estadístico, con la finalidad de establecer modelos de comportamiento y probar teorías.

En acorde a lo planteado por Hernández, la investigación tiene enfoque cuantitativo, extrayendo los datos del ámbito propio donde se desarrollan las actividades diarias de la empresa y utilizando el cálculo numérico para determinar los objetivos planteados y la comprobación de la hipótesis en estudio.

### 2.3.Diseño de Investigación

#### No experimental

Según Dzul (2019), señaló que la investigación no experimental “Es aquel que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de figuras tal y cual en un contexto natural para después evaluarlos”.

Considerando lo dicho por Dzul, la investigación cumple con lo dicho por el autor, por lo que no se realiza manipulación de las variables de estudio.

### **Transversal**

Según Hernández, (2014) precisó que los diseños transversales son investigaciones que recogen datos en un solo momento o periodo.

En acorde a las definiciones formuladas por Hernández, la investigación cumple con lo descrito por el autor, siendo transversal porque se recogieron y analizaron en un período determinado, siendo el 2019.

### **Correlacional**

De acuerdo con Hernández, (2014) indicó que la investigación correlacional es un tipo de investigación no experimental en la que los investigadores miden dos variables y establecen una relación estadística entre las mismas (correlación), sin necesidad de incluir variables externas para llegar a conclusiones relevantes.

Recogiendo la definición planteada por Hernández, la investigación propuesta cumple con las propiedades establecidas por el autor, siendo de diseño correlacional, porque los resultados determinados de las variables en estudio serán descritos sin resolver las causas que las originan.

## **2.4. Variables de estudio**

**Variable 1:** Control Interno modelo COSO

**Variable 2:** Gestión Administrativa

## **2.5. Población y Muestra**

En la presente investigación se ha determinado que la población son todos los 78 trabajadores de la empresa de Servicios Generales Quishuar Minería y Construcción S.A, de los cuales se seleccionó la muestra por conveniencia conformada por los 29

trabajadores responsables de las distintas áreas que tiene la empresa, ya que aplicando el instrumento en esta muestra podremos determinar la relación y los riesgos que existen en la empresa de acuerdo a las dimensiones y principios del control interno modelo COSO y la gestión administrativa.

### 2.5.1. Población

Según Westreicher, (2021) menciona que la población es el conjunto de personas o animales de la misma especie que se encuentran en un momento y lugar determinado. En una investigación se puede tener más de una población, todo depende de la complejidad y variedad de tus objetivos.

De acuerdo con la definición anterior, para esta investigación se considera como población a los colaboradores de la empresa de Servicios Generales Quishuar Minería y Construcción S.A.

En la presente investigación, la población de estudio es finita y accesible por el investigador por el tiempo y los recursos; para el presente estudio la población lo conforman los empleados de la Empresa de Servicios Generales Quishuar Minería y Construcción S.A, en total 78 colaboradores, considerando las características comunes para determinar la relación del Control interno modelo COSO y su relación con la gestión administrativa en la Empresa de Servicios Generales Quishuar M y C S.A.

**Tabla 2**

*Lista de Trabajadores de la Empresa de Servicios Generales Quishuar M y C S.A.*

<b>Cargo</b>	<b>N°</b>
Cuadrador y Vigía	6
Op. Rodillo	3
Op. Cisterna Comb.	1
Op. Motoniveladora	2

<b>Cargo</b>	<b>N°</b>
Op. Volquete	13
Op. Semitra Dinámica Europea	2
Obrero	2
Ayudante mecánico	3
Op. Cama baja	1
Op. Tractor d6	3
Ayudante cisterna	2
Op. Excavadora	5
Op cisterna agua 5000 Glns.	1
Op. Cisterna 5000 galones	1
Cuadrador vigía	4
EHS	2
Cond. Camioneta	4
Gerente general	1
Asistente administrativo	1
Cond. Ómnibus	4
Topógrafo	2
Grte. Proyectos	1
Cond. Sprinter	5
Logística	1
Asistente Contable	1
Capataz	1
Ing. Control proyecto	2
Ing. Supervisor	3
Ing. Mecánico	1
<b>Total</b>	<b>78</b>

*Nota.* Relación del personal de la empresa.

### 2.5.2. Muestra

El tipo de muestreo realizado es aleatorio por conveniencia, de acuerdo con Otzen y Manterola (2017), afirma que permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos. Está fundamentado en la conveniencia y accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador puede tomar como estudio toda la población; por lo tanto, la investigación toma como muestra a 29 colaboradores de la Empresa de Servicios Generales Quishuar Minería y Construcción S.A, para efectos del presente estudio.

Para Castro (2003), la muestra se clasifica en probabilística y no probabilística. La probabilística, son aquellas donde todos los miembros de la población tienen la misma opción de conformarla a su vez pueden ser: muestra aleatoria simple, muestra de azar sistemático, muestra estratificada o por conglomerado o áreas. La no probabilística, la elección de los miembros para el estudio dependerá de un criterio específico del investigador, lo que significa que no todos los miembros de la población tienen igualdad de oportunidad de conformarla. La forma de obtener este tipo de muestra es: muestra intencional u opinática y muestra accidentada o sin norma.

Además, se tuvo en cuenta criterios de inclusión y de exclusión para la muestra:

En cuanto a la exclusión, se seleccionó a los colaboradores por cargo ocupacional, ya que la responsabilidad y obligaciones que estos tienen nos permitirán determinar a través de sus respuestas el estado del control interno y la gestión administrativa

Para la inclusión, se tuvo en cuenta los conocimientos posibles que los colaboradores tienen acerca del control interno y la gestión administrativa.

### **Tabla 3**

#### *Lista de los Trabajadores Seleccionados para la Muestra*

<b>Cargo</b>	<b>Nº</b>
EHS	2
Cond. Camioneta	4
Gerente General	1
Asistente administrativo	1
Cond. Ómnibus	4

Topógrafo	2
Grte. Proyectos	1
Cond. Sprinter	5
Logística	1
Asistente Contable	1
Capataz	1
Ing. Control Proyecto	2
Ing. Supervisor	3
Ing. Mecánico	1
<b>Total</b>	<b>29</b>

*Nota.* Relación de colaboradores seleccionados.

## **2.6. Técnicas e instrumentos de recolección y procedimientos de datos**

### **2.6.1. Técnicas de recolección de datos.**

La técnica utilizada es la Encuesta. Según Cerna (2018), señaló que la encuesta se apoya en el lenguaje verbal, a través del cual el investigador recoge información importante.

La técnica se determinó con la finalidad de recoger la percepción de los trabajadores del control interno y el proceso administrativo. Asimismo, esta técnica nos permitirá evaluar los resultados y conocer la opinión de la muestra, que tiene sobre el control interno y la gestión administrativa.

### **2.6.2. Instrumentos de recolección de datos.**

El instrumento que se utilizó para evaluar la relación entre el Control Interno modelo COSO y la Gestión Administrativa de la Empresa de Servicios Generales Quishuar Minería y Construcción S.A es el Cuestionario.

Dicho instrumento fue estructurada a base de 43 preguntas según el Modelo COSO III y 40 preguntas para la gestión administrativa, las cuales han sido formuladas para tener conocimiento del Control interno modelo COSO y su relación con la gestión administrativa en la Empresa en estudio.

Se seleccionó el instrumento el cuestionario ya que este nos permite y facilita estandarizar e integrar el proceso de la recolección de datos, en cuanto al conocimiento que los colaboradores tienen del control interno y la gestión administrativa.

### **2.6.3. Procedimientos de recolección de datos.**

Se aplicó el instrumento de forma remota y presencial a 29 colaboradores de la empresa, quienes fueron seleccionados según criterios que ayuden a obtener la información pertinente para elaborar los resultados. Luego de haber obtenido los datos del cuestionario. Se procedió a determinar los resultados en base a la prueba estadística de Rho de Spearman. De tal manera ayudó a determinar la relación del control interno modelo COSO y la gestión administrativa. Además, del riesgo que surge en la empresa con las actividades diarias.

Finalmente, para el desarrollo y análisis de los resultados se procesó mediante el programa Microsoft Excel a través del uso de tablas y gráficos. Entendiéndose que al existir relación se entiende que a mayor control más eficiencia en la gestión administrativa.

### **2.7. Estrategia de Prueba de Hipótesis**

La estrategia que se utilizó para la prueba de hipótesis se aplicará Rho de Spearman, donde se define según Cabrera (2019), que es el coeficiente de correlación mide el grado de asociación entre dos cantidades, los dispositivos de medición miden sistemáticamente cantidades diferentes entre sí.

La fórmula 1 a emplear es la siguiente:

$$S\rho = 1 - \frac{6D}{n(n^2 - 1)}$$

Donde:

$S_p$ = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman

D= Diferencia entre los rangos

N= Número de datos

De acuerdo con el autor citado al aplicar Rho de Spearman, nos brindará la correlación que existe entre la variable Control interno y la gestión administrativa, donde podremos apreciarlo de acuerdo con el rango en que se encuentre el resultado obtenido, en otras palabras, podremos saber la relación que tienen ambas variables.

Para comprobar la correlación entre ambas variables se tomará en cuenta los siguientes Rangos:

#### **Tabla 4**

##### *Escala de valores del Coeficiente de Correlación*

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a 0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación Nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

*Nota.* (Ramírez, 2016).

#### **a. Control Interno**

El instrumento de Control interno está constituido por 17 ítems los cuales son los principios. El análisis estadístico el cuestionario de Control interno se subdivide en 5 dimensiones.

La escala del control interno y las dimensiones de este están en función a las siguientes tablas:

**Tabla 5**

*Relación de la Variable Control Interno*

<b>Escala</b>	<b>N° de Preguntas</b>	<b>Clasificación de las afirmaciones</b>	<b>No Existe Relación</b>	<b>Relación Baja</b>	<b>Relación Media</b>	<b>Relación Alta</b>
Control Interno	43	1 ... 43	0 - 312	313 - 624	625 - 935	936 - 1247

*Nota.* Escala de Likert.

**Tabla 6**

*Riesgo de las Dimensiones de Control Interno*

<b>Escala</b>	<b>N° de Preguntas</b>	<b>Clasificación de las Negaciones</b>	<b>No Existe Relación</b>	<b>Relación Baja</b>	<b>Relación Media</b>	<b>Relación Alta</b>
Ambiente de Control	16	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16	0 - 116	117 - 232	233 - 348	349 - 464
Evaluación de Riesgos	10	16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26	0 - 73	74 - 145	146 - 218	219 - 290
Actividad de control	8	27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34	0 - 58	59 - 116	117 - 174	175 - 232
Información y comunicación	7	35, 36, 37, 38, 39, 40, 41	0 - 51	52 - 102	103 - 152	153 - 203
Actividad Supervisión	2	42, 43	0 - 15	16 - 29	30 - 44	45 - 58

*Nota.* Escala de Likert.

## **2.8.Aspectos Éticos**

El trabajo de investigación cumplió con respetar el conjunto de normas morales que rigen la conducta humana, que en sentido práctico se relacionan con el conocimiento del bien y su incidencia en las decisiones de los seres humanos.

Además, se desarrolla con total transparencia en base a los códigos de ética de profesionales y organizaciones educativas y permiten guardar un celoso compromiso con el cumplimiento de los objetivos de la auditoria con independencia, objetividad, imparcialidad, conocimiento normativo y comportamiento ético. Asimismo, la información es confidencial solo para fin académico.

### CAPÍTULO III. RESULTADOS

#### Objetivo General

Determinar la relación del control interno modelo Coso con la gestión administrativa.

**Tabla 7**

*Correlación del Control Interno Modelo Coso y la Gestión Administrativa.*

			Control Interno	Gestión Administrativa
Rho de Spearman	Control Interno	Coefficiente de correlación	1,000	0.656*
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	29	29
	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	0.656*	1,000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	29	29

*Nota.* Cuestionario del control interno, modelo COSO 2013 y gestión administrativa.

\*De acuerdo con la tabla 7, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre las variables control interno modelo coso 2013 y la gestión administrativa es de 0.656, siendo esta una correlación positiva moderada de acuerdo con la tabla 4 Escala de valores del Coeficiente de Correlación. Por tanto, el control interno influye directamente en la gestión administrativa, porque si hay un buen control interno por consiguiente existirá una buena gestión administrativa y viceversa. Es así que, el control interno es la parte fundamental dentro de la empresa, esta abarca los procedimientos, normas, actividades, leyes, entre otros, guardando así relación con la gestión administrativa, para que esta realice las tareas y actividades que ayudan a la optimización de los recursos que la empresa posee, a través de cómo va el control interno en la organización.

**Tabla 8**

*Evaluación de los Componentes del Control Interno, COSO 2013, Alineados a la Gestión Administrativa*

<b>Alternativas</b>	<b>Si</b>	<b>Relación</b>	<b>No/ parcial</b>	<b>Riesgo</b>
Entorno de control	234	Media	230	Baja
Evaluación de riesgo	100	Baja	190	Media
Actividades de control	98	Baja	134	Media
Información y comunicación	104	Media	99	Baja
Actividades de supervisión	20	Baja	38	Media
<b>Total</b>	<b>556</b>	<b>Baja</b>	<b>691</b>	<b>Media</b>

*Nota.* Cuestionario del control interno, modelo COSO 2013 y gestión administrativa.

**Tabla 9**

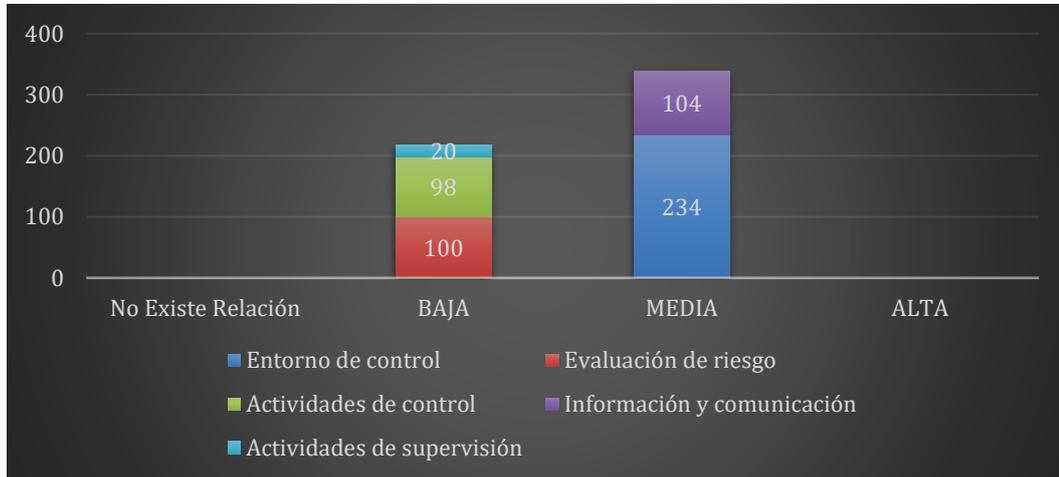
*Relación y Riesgo del control Interno, Modelo COSO 2013, en la Gestión Administrativa*

<b>Relación</b>				<b>Riesgo</b>			
No existe relación	0	-	312	No existe	0	-	312
Baja	31	-	624	Baja	31	-	624
	3				3		
Media	62	-	935	Media	62	-	935
	5				5		
Alta	93	-	124	Alta	93	-	1247
	6		7		6		

*Nota.* Datos de tabla 8.

**Figura 1**

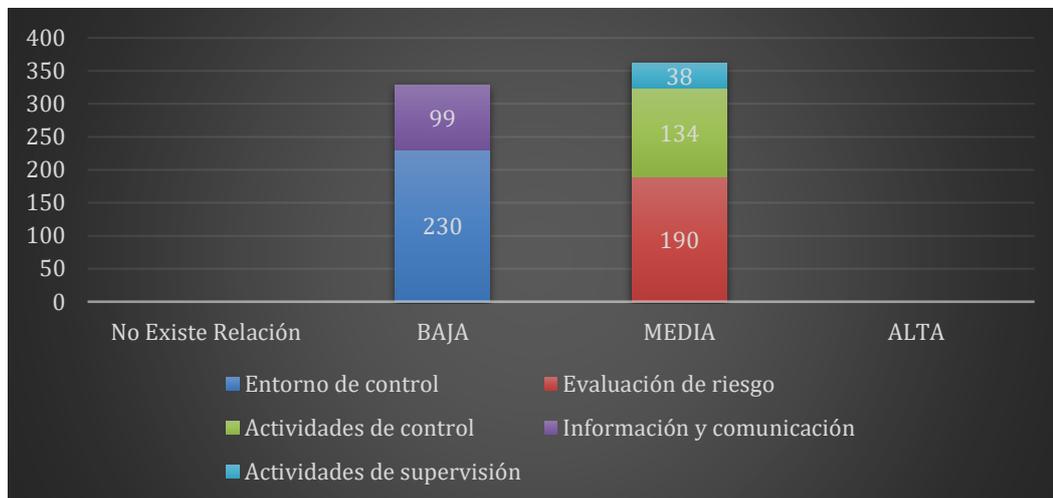
*Relación del Control Interno Modelo Coso con la Gestión Administrativa*



*Nota: Datos de la tabla 8.*

**Figura 2**

*Riesgo del Control Interno Modelo Coso con la Gestión Administrativa*



*Nota. Datos de la tabla 8.*

**Figura 3**

*Riesgo y relación del Control Interno Modelo Coso con la Gestión Administrativa*



*Nota:* Datos de la tabla 9.

\*Las tablas 8 y 9 muestran los resultados en cuanto a la relación y el riesgo de los componentes del Control Interno, modelo COSO 2013, con la Gestión administrativa; donde se obtuvo 556 afirmaciones siendo considerado como una relación media y riesgo que presenta la empresa a esta calificado como media con 691 negaciones.

\*Los componentes evaluación de riesgos, actividades de control y actividad de supervisión de acuerdo con los resultados se ha calificado con una relación baja y un riesgo alto, por tanto, esto es preocupante ya que nos indica que las acciones de control relacionadas a estos componentes no están siendo implementadas correctamente, y si no hay un enfoque aquí para mejorar, se va a generar múltiples deficiencias dentro de la empresa. Por otro lado, los componentes entorno de control, información y comunicación son calificados con una relación media y un riesgo bajo, puesto esto nos indica que las acciones de control interno han sido medianamente implementadas en la empresa.

### Objetivo Especifico 1

Determinar la relación entre el ambiente control con la gestión administrativa

**Tabla 10**

*Resultados del Entorno de Control con la Gestión Administrativa*

Alternativas	Nº respuestas
Si	234
No/ parcial	230
Total	464

*Nota.* Cuestionario del control interno, COSO 2013

**Tabla 11**

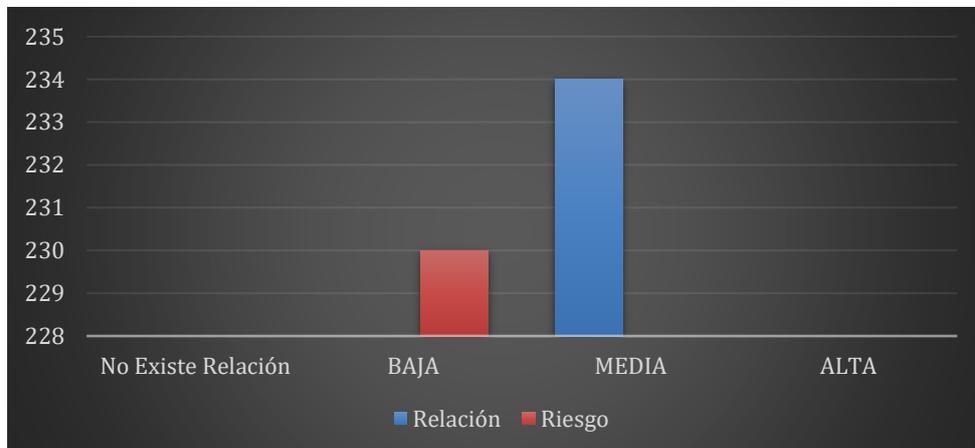
*Relación y Riesgo del Entorno de Control con la Gestión Administrativa.*

Relación				Riesgo			
No existe relación	0	-	116	No existe	0	-	116
Baja	117	-	232	Baja	117	-	232
Media	233	-	348	Media	233	-	348
Alta	349	-	464	Alta	349	-	464

*Nota.* Datos de la Tabla 10.

**Figura 4**

*Relación y Riesgo del Entorno de Control con la Gestión Administrativa.*



*Nota.* Datos de la tabla 11.

\*Las tablas 10 y 11 muestran los resultados después de aplicar el instrumento seleccionado que en este caso es el cuestionario, por lo cual dichos resultados obtenidos nos ayudaron a determinar la relación y el riesgo del componente entorno de control con la gestión administrativa.

\*Donde se obtuvo 234 afirmaciones, demostrando una relación media, ya que según el instrumento aplicado la gerencia de la empresa da a conocer a sus colaboradores: la misión, visión, metas y objetivos estratégicos, además esta cuenta con un manual de organización y funciones, con organigrama y estrategias para la elección, inducción, capacitación, formación y evaluación del personal.

\*Por consiguiente presentó 230 negaciones siendo este un riesgo bajo; lo que demuestra que los responsables de cada área no apoyan adecuadamente al control interno mediante políticas, documentación y charlas en su debido momento. Es decir, no realiza capacitaciones donde difundan, indiquen y expliquen a sus trabajadores: el código de ética y el manual de las funciones a realizar, además no tienen claro las acciones disciplinarias que aplicarían en caso se cometiera infracciones por los colaboradores.

## Objetivo Especifico 2

Determinar la relación entre la evaluación de riesgos con la gestión administrativa

**Tabla 12**

*Resultados de la Evaluación de Riesgo con la Gestión de Administrativa*

<b>Alternativas</b>	<b>N° respuestas</b>
Si	100
No/ parcial	190
<b>Total</b>	<b>290</b>

*Nota.* Cuestionario del control interno, modelo COSO 2013

**Tabla 13**

*Calificación de la Relación y Riesgo de la Evaluación de Riesgo en la Gestión*

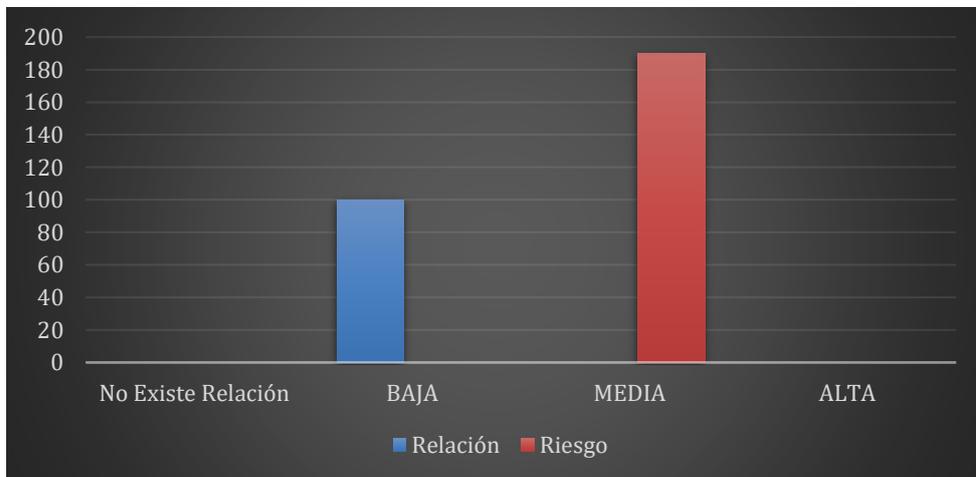
*Administrativa*

	Relación				Riesgo			
No existe relación	0	-	73		No existe	0	-	73
Baja	74	-	145	100	Baja	74	-	145
Media	146	-	218		Media	146	-	218
Alta	219	-	290		Alta	219	-	290

*Nota.* Datos de la Tabla 12.

**Figura 5**

*Relación y Riesgo de la Evaluación de Riesgo en la Gestión Administrativo*



*Nota:* Datos de la tabla 13.

\*Las tablas 12 y 13 presentan los resultados después de aplicar el instrumento seleccionado que en este caso es el cuestionario, por lo cual dichos resultados obtenidos nos ayudaron a determinar la relación y el riesgo del componente evaluación de riesgo con la gestión administrativa,

\*Pues en este componente se obtuvo 90 afirmaciones siendo considerado como una relación baja, lo que conlleva a 200 negaciones lo cual es considerado como un riesgo medio. Dichos resultados demuestran que la empresa si cuenta con planes que identifiquen, analicen, respondan y documenten los riesgos, pero no son puestos en marcha adecuadamente por los responsables de cada área, por otro lado no cuentan con lineamientos que administren los riesgos de cada área, todo esto conlleva a una ineficiente identificación de riesgos que afectan al desarrollo de las actividades y las funciones diarias, de tal manera cuantificaran los riesgos inadecuadamente.

### Objetivo Especifico 3

*Determinar la relación entre las actividades de control con la gestión administrativa*

Alternativas	N° respuestas
Si	98
No/ parcial	134
<b>Total</b>	<b>232</b>

**Tabla 14**

*Resultados de las Actividades Control con la Gestión Administrativa*

*Nota.* Cuestionario del control interno, COSO 2013

**Tabla 15**

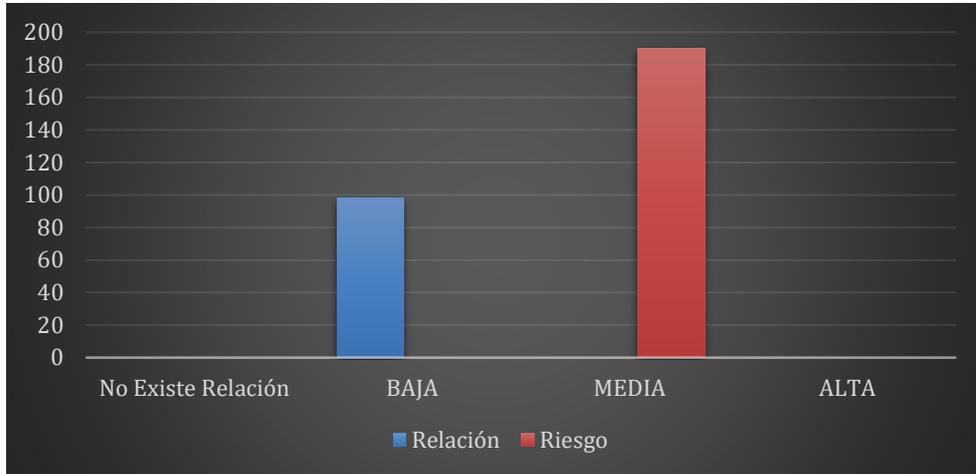
*Relación y Riesgo de las Actividades Control con la Gestión Administrativa*

Relación				Riesgo			
No existe relación	0	-	58	No existe relación	0	-	145
Baja	59	-	116	Baja	146	-	116
Media	117	-	174	Media	117	-	174
Alta	175	-	232	Alta	175	-	232

*Nota.* Datos de la Tabla 14.

**Figura 6**

*Relación y Riesgo de las Actividades Control con la Gestión Administrativa*



*Nota. Datos de la tabla 15.*

\*Las tablas 14 y 15 muestran los resultados después de aplicar el instrumento seleccionado que en este caso es el cuestionario, por lo cual dichos resultados obtenidos nos ayudaron a determinar la relación y el riesgo del componente de las actividades de control con la gestión administrativa.

\*En dicho componente se obtuvo 98 afirmaciones lo que es considerado como una relación baja, y por defecto se obtuvo 134 negaciones siendo este un riesgo medio. Estos resultados demuestran que en la empresa los responsables de cada área si tienen claro los procedimientos de autorización y aprobación de actividades diarias, pues realizan parcialmente supervisiones periódicas que comprueban dichos procedimientos, pero hay personal que no tienen claro los procesos que se realiza en el área donde desarrollan sus actividades, así también la gerencia no realiza rotaciones periódicas del personal en el área donde están para mitigar el fraude.

#### Objetivo Especifico 4

*Determinar la relación entre la información y comunicación con la gestión administrativa*

**Tabla 16**

*Respuestas de la Información y Comunicación con la Gestión Administrativa*

Alternativas	N° respuestas
SI	104
No/ Parcial	99
<b>TOTAL</b>	<b>203</b>

*Nota.* Cuestionario del control interno, COSO 2013

**Tabla 17**

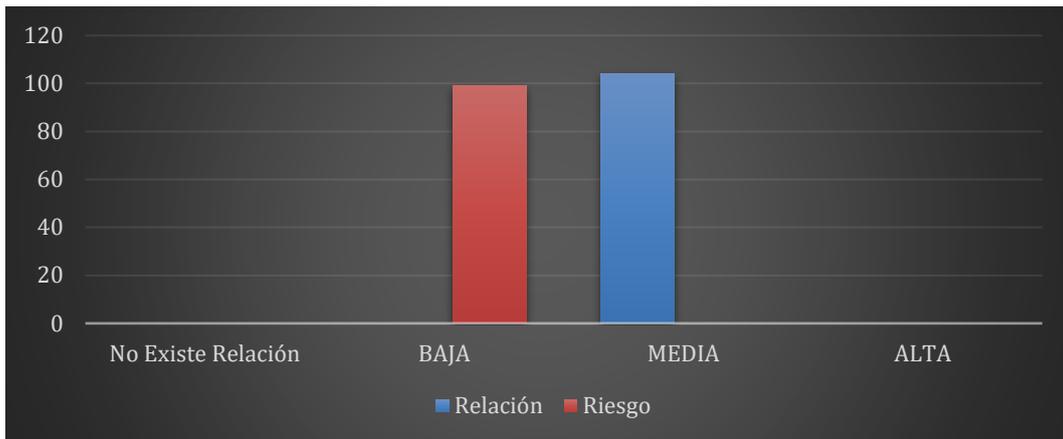
*Relación y Riesgo de la Información y Comunicación con la Gestión Administrativa*

Relación				Riesgo			
No				No			
Existe	0	-	51	Existe	0	-	51
Relación				Relación			
BAJA	52	-	102	BAJA	52	-	102
MEDIA	103	-	152	MEDIA	103	-	152
ALTA	153	-	203	ALTA	153	-	203

*Nota.* Datos de Tabla 16.

**Figura 7**

*Relación y Riesgo de la Información y Comunicación con la Gestión Administrativa*



*Nota.* Datos de la tabla 17.

\*Las tablas 16 y 17 muestran los resultados después de aplicar el instrumento seleccionado que en este caso es el cuestionario, por lo cual dichos resultados obtenidos nos ayudaron a determinar la relación y el riesgo del componente información y comunicación con la gestión administrativa.

\*Teniendo como resultados 104 afirmaciones lo cual nos conlleva a una relación media, por otro lado, se obtuvo 99 negaciones indicando en este componente el riesgo es bajo. Estos resultados demuestran que en la empresa la información brindada al área de gerencia no es fiables ni oportuna, por tal motivo esta área encarga de evaluar y analizar para la toma de decisiones, al no tener la información adecuada y fiable realiza mala toma de decisiones lo que perjudica seriamente a la empresa.

### Objetivo Especifico 5

*Determinar la relación entre la supervisión con la gestión administrativa*

#### Tabla 18

*Resultados de la Actividad de Supervisión con la Gestión Administrativa*

Alternativas	N° respuestas
Si	20
No/ parcial	38

**Total**

**58**

*Nota.* Cuestionario del control interno, COSO 2013

**Tabla 19**

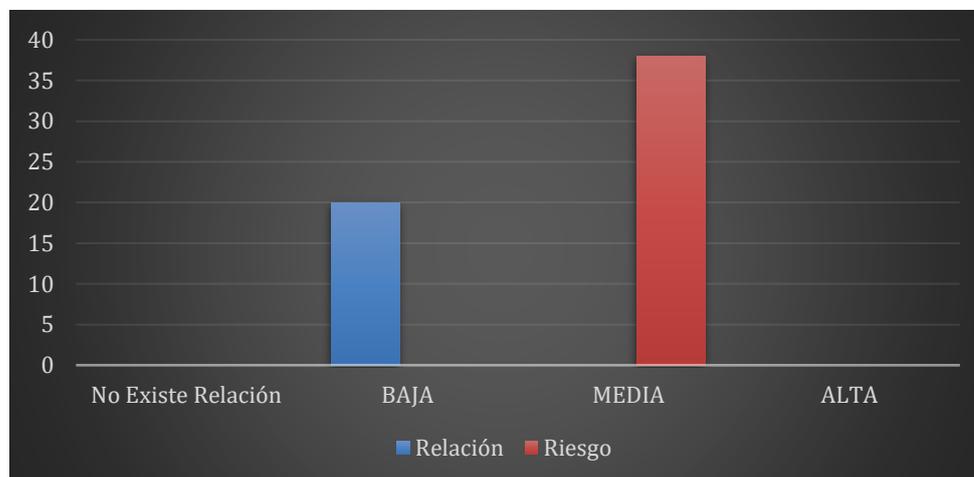
*Relación y Riesgo de las Actividad de Supervisión con la Gestión Administrativa*

Relación				Riesgo				
No Existe Relación	0	-	15	No Existe	0	-	15	
BAJA	16	-	29	20	BAJA	16	-	29
MEDIA	30	-	44		MEDIA	30	-	44
ALTA	45	-	58		ALTA	45	-	58
								38

*Nota.* Datos de Tabla 18.

**Figura 8**

*Relación y Riesgo de las Actividad de Supervisión con la Gestión Administrativa*



*Nota.* Datos de la Tabla 19.

\*Las tablas 18 y 19, muestran los resultados después de aplicar el instrumento seleccionado que en este caso es el cuestionario, por lo cual dichos resultados obtenidos nos ayudaron a determinar la relación y el riesgo del componente actividades de supervisión con la gestión administrativa.

\*En este componente se obtuvo 20 afirmaciones la cual, es considerada como una relación baja y por consiguiente se obtuvo 38 negaciones siendo este un riesgo medio. Esta evidencia con los resultados que en la empresa la gerencia no realiza a menudo supervisiones periódicas e imprevistas, con la finalidad de verificar el personal de cada área especialmente los responsables de cada una desarrollen los procedimientos, funciones y actividades de acuerdo con lo establecido por la empresa. Por otro lado, la empresa sí adopta medidas pertinentes para desarrollar oportunidades cuando estas son detectadas para mejorar y obtener un mejor rendimiento.

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1. Discusión

Capote (2018), “es parte importante de una entidad bien organizada, pues garantiza la salvaguarda de los bienes y hace confiable los registros y resultados de la contabilidad, que son indispensables para la buena marcha de cualquier entidad, grande o pequeña”.

Se discrepa de lo mencionado por el autor, debido a que el control interno dentro de la empresa no es tan eficiente, por lo cual en vez de brindar un determinado grado de tranquilidad hay un poco de desconfianza dentro de los controles internos y externos de la entidad, lo cual se refleja en los resultados. Pues en el objetivo general de la presente investigación “Determinar la relación del control interno modelo Coso con la gestión administrativa de la empresa Servicios Generales Quishuar Minería y Construcción S.A., Cajamarca, año 2019”, se obtuvo 556 afirmaciones lo que indica que es un nivel de relación baja de acuerdo con los rangos establecidos, pero a su vez hubo 691 negaciones siendo este un nivel de riesgo medio.

COSO (2013), menciona que el entorno de control es una serie de procesos, estructuras y normas que compone el fundamento para aumentar el control interno. Pues de acuerdo con el citado autor, este componente denominado entorno de control vendría a ser la parte esencial para un eficiente sistema de control interno, en otras palabras, este componente es la base para comenzar un buen control dentro de la empresa, ya que, si no se determina bien los procesos, la estructura y las normas no obtendremos buenos resultados. Los resultados de este componente reflejan lo mencionado, ya que el nivel de relación es calificado como media y el riesgo es calificada como baja ya que se obtuvo 200 afirmaciones y 264 negaciones, esto se debe a que solo toma un poco de prioridad a los procesos, estructuras y normas que compone el fundamento para aumentar el control interno

Santillana (2015), señaló que la evaluación de riesgos es el proceso por el cual se reconocen y valoran los riesgos con la finalidad de lograr los objetivos, pues en desacuerdo con el autor, los resultados en este componente no reflejan lo mencionado, ya que la empresa no identifica los riesgos que van surgiendo en cada área, lo que les dificulta lograr los objetivos propuestos por la empresa, por tal efecto existen diferencias en las distintas áreas, en la presente investigación se tiene una relación baja tan solo con 100 afirmaciones, conllevando así a obtener un riesgo medio con 190 negaciones.

COSO (2013), menciona que las actividades de control son proporcionadas a raíz de procedimientos y políticas con el objetivo de disminuir los riesgos, pues se discrepa lo indicado por el autor, ya que en la actividad de control dentro de la empresa la gerencia es la encargada de brindar dichas actividades mediante los procedimientos y políticas, las cuales no son aclaradas y entendidas por todos los colaboradores, es por ello que se obtuvo una relación baja debido a que cuenta con 98 afirmaciones, conllevando así a obtener un riesgo media con 134 negaciones, lo cual es preocupante debido que la gerencia no está transmitiendo las actividades de control a través de los procedimientos y políticas como mencionó el autor, por tanto no se está mitigado los riesgos.

Carranza (2017), menciona que la información y comunicación es necesaria para que la organización pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno en todas las áreas para conseguir sus objetivos, de acuerdo al autor, el componente información y comunicación es otro de los punto principales para el logro de los objetivos de tal manera lograr cumplir con las responsabilidades de cada área, pues esto se está dando en la empresa estudiada ya que la relación es calificada como media, debido que cuenta con tan solo 104 afirmaciones, conllevando así a obtener un riesgo bajo con 99 negaciones, lo que refleja que la empresa en cuanto a este componente le falta mejorar un poco.

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (2013), precisa que las supervisiones constantes e independientes son establecidas para verificar si los principios de cada componente cumplen sus funciones adecuadamente, pues se discrepa lo mencionado por el autor, ya que los resultados de dicho componente no reflejan lo mencionado por el autor, las actividades de supervisión dentro de la empresa no están ayudando a cumplir con los principios de control interno, siendo esta la encargada de supervisarlas, por tal efecto no está siendo aplicado correctamente en la empresa obtenido así una relación calificada como baja debido a que cuenta con 20 afirmaciones, conllevando así a obtener un riesgo también calificado como medio con 38 negaciones, lo cual es preocupante debido a que no se está estableciendo actividades de supervisión que ayuden a cumplir todos los principios del control interno.

## **4.2. Conclusiones**

Después de haber analizado la información obtenida por la aplicación del instrumento seleccionado, se concluyó lo siguiente en base a cada objetivo planteado al inicio de la investigación:

- El control interno, Modelo COSO 2013 y su relación con la gestión administrativa presenta una relación calificada como baja con 556 afirmaciones, así mismo se obtuvo un riesgo calificado como medio con 691 negaciones, esto refleja una existencia de una inseguridad con respecto al cumplimiento de objetivos de manera eficiente y eficaz, perjudicando las operaciones de la empresa; comprobando la hipótesis que nos habíamos planteado al inicio de la investigación, la relación del control y la gestión administrativa en la Empresa de Servicios Generales Quishuar Minería y Construcción S.A., Cajamarca, año 2019.

- En el ambiente de control y su relación con la gestión administrativa, la gerencia de la empresa da a conocer a sus colaboradores: la misión, visión, metas y objetivos estratégicos. Además, esta cuenta con un manual de organización y funciones, con organigrama y estrategias para la elección, inducción, capacitación, formación y evaluación del personal, pero se ha demostrado que los responsables de cada área no apoyan adecuadamente al control interno mediante políticas, documentación y charlas en su debido momento, es decir no realiza capacitaciones donde difundan, indiquen y expliquen a sus trabajadores: el código de ética y el manual de las funciones a realizar. También, no tienen claro las acciones disciplinarias que aplicarían en caso se cometiera infracciones por los colaboradores.
- En la evaluación de riesgos y su relación con la gestión administrativa, los resultados demuestran que la empresa si cuenta con planes que identifiquen, analicen, respondan y documenten los riesgos, pero no son puestos en marcha adecuadamente por los responsables de cada área. Por otro lado no cuentan con lineamientos que administren los riesgos de cada área, todo esto conlleva a una ineficiente identificación de riesgos que afectan al desarrollo de las actividades y las funciones diarias, de tal manera cuantificaran los riesgos inadecuadamente.
- En las actividades de control y su relación con la gestión administrativa, los resultados demuestran que en la empresa los responsables de cada área si tienen claro los procedimientos de autorización y aprobación de actividades diarias, pues realizan parcialmente supervisiones periódicas que comprueban dichos procedimientos, pero hay personal que no tienen claro los procesos que se realiza en el área donde desarrollan sus actividades, así también la gerencia no realiza rotaciones periódicas del personal en el área donde están para mitigar el fraude.

- En la información y comunicación y su relación con la gestión administrativa, los resultados demuestran que en la empresa la información brindada al área de gerencia no es fiables ni oportuna, por tal motivo esta área encarga de evaluar y analizar para la toma de decisiones, al no tener la información adecuada y fiables realiza mala toma de decisiones lo que perjudica seriamente a la empresa.
- En las actividades de supervisión y su relación con la gestión administrativa, las evidencias con los resultados que en la empresa la gerencia no realiza a menudo supervisiones periódicas e imprevistas, con la finalidad de verificar el personal de cada área especialmente los responsables de cada una desarrollen los procedimientos, funciones y actividades de acuerdo con lo establecido por la empresa. Por otro lado, la empresa sí adopta medidas pertinentes para desarrollar oportunidades cuando estas son detectadas para mejorar y obtener un mejor rendimiento.

## REFERENCIAS

Auditool. (2014). *Control, Red Global de Conocimientos en Auditoría y Control Interno*.

Obtenido de Herramientas para la Implementación del Sistema de Control Interno - HISCI (COSO 2013): <https://www.auditool.org/herramientas/coso-2013>

Bernal, C. A., & Sierra, H. D. (2013). *Proceso Administrativo para las organizaciones del siglo XXI* (Segunda ed.). Bogotá, Colombia: Pearson Educación de Colombia Ltda.

Obtenido de <https://www.biblionline.pearson.com/Pages/BookRead.aspx>

Blandez, M. d. (2014). *Proceso administrativo*. México, México: Digital UNID. Recuperado

el 04 de abril de 2018, de <https://play.google.com/books/reader?id=TYHDCwAAQBAJ&printsec=frontcover&output=reader&hl=es&pg=GBS.PT1>

Cabezas, D. V., Ortega, G. J., & Rázuri, V. O. (2018). *Evaluación del Control Interno a través del Coso 2013 en las Existencias de la Empresa de Telecomunicaciones SETECOM AIR S.A. En El Periodo 2017*. Universidad Tecnológica del Perú, Lima.

Obtenido de [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/1625/Jaime%20Cabezas\\_Janeth%20Ortega\\_Oscar%20Razuri\\_Trabajo%20de%20Suficiencia%20Profesional\\_Titulo%20Profesional\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/1625/Jaime%20Cabezas_Janeth%20Ortega_Oscar%20Razuri_Trabajo%20de%20Suficiencia%20Profesional_Titulo%20Profesional_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cabrera, E. (2019). *El coeficiente de correlación de los rangos Spearman*. Obtenido de

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-519X2009000200017#:~:text=Coeficiente%20de%20correlaci%C3%B3n%20de%20rangos%20de%20Spearman&text=SPEARMAN%20\(Rho%20de%20Spearman\),sujetos%20y%20compara%20dichos%20rangos](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000200017#:~:text=Coeficiente%20de%20correlaci%C3%B3n%20de%20rangos%20de%20Spearman&text=SPEARMAN%20(Rho%20de%20Spearman),sujetos%20y%20compara%20dichos%20rangos).

Cabrera, T., & Vargas, E. (2014). *Evaluación del control interno y su incidencia en la gestión*

- administrativa del gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón Caluma-Provincia Bolívar, periodo 2013. (*Tesis de grado*). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/3315>
- Camacho, W. A., Gil, E. D., & Paredes, T. J. (2017). *Sistema de control interno: Importancia de su funcionamiento en las empresas*. Obtenido de Economía Latinoamericana Servicios Académicos Intercontinentales SL: <https://ideas.repec.org/a/erv/observ/y2017i22933.html>
- Capote, C. G. (2018). *El control interno y el control*. Economía y Desarrollo. Obtenido de <http://www.econdesarrollo.uh.cu/index.php/RED/article/view/679>
- Carranza, B. A. (2017). *Estructura de Control Interno Para la Empresa Inyecplast CIA. LTA. en base al modelo COSO2013*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador-Matriz, Quito. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/13836/Trabajo%20de%20Titulaci%c3%b3n.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Castro, M. (2003). El proyecto de investigación y su esquema de elaboración. Uyapal.
- CERPUS. (23 de febrero de 2021). *CERTUS*. Obtenido de ¿Qué es el proceso administrativo y cuáles son sus fases?: <https://www.certus.edu.pe/blog/que-es-proceso-administrativo/#Fase-de-planificacion>
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (Mayo de 2013). *Control Interno-Marco Integrado*. doi:6E\$snb20q
- Contraloría General de la República. (2014). Marco conceptual del control interno. 62. Recuperado el 2018, 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)

COSO. (2013). *Control interno-Marco Integrado*. España: Instituto de Auditores Internos de España.

COSO. (2018). *Coso*. Obtenido de <https://www.coso.org/Pages/aboutus.aspx>

Estupiñan, R. G. (2015). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. Bogotá: Ecoe.

Estupiñan, R. G. (2015). *Administración de riesgos E.R.M y la auditoria interna*. Bogotá: Ecoe ediciones.

FONSECA, O. (2013). *Sistemas de Control Interno Para Organizaciones*. (I. d. IICO, Ed.) Lima, Lima, Perú: Oswaldo Fonseca Luna. Recuperado el Agosto de 2018, de [https://books.google.com.pe/books?id=plsiU8xoQ9EC&printsec=frontcover&dq=control+interno&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwifrpnlz43dAhUBmVkkKHQxpCDQ\\_Q6AEIJjAA#v=onepage&q=control%20interno&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=plsiU8xoQ9EC&printsec=frontcover&dq=control+interno&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwifrpnlz43dAhUBmVkkKHQxpCDQ_Q6AEIJjAA#v=onepage&q=control%20interno&f=false)

Franklin, E. B. (2013). *Auditoria Administrativa*. Naucalpan de Juárez, México: Pearson Educación. Obtenido de <https://www.biblionline.pearson.com/Pages/BookRead.aspx>

García, L. v. (2013). *Repositorio académico USMP*. Obtenido de <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/633>

Gavilánez, A. C. (Mayo de 2012). *Repositorio digital Universidad Central del Ecuador*. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/1026>

Gómez, E., & Rudas, J. (2017). Estado situacional del control interno en la administración de activo fijo en la clínica Limatambo Cajamarca SAC, 2016. (*Tesis de grado*). Universidad Privada del Norte, Cajamarca. Obtenido de <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/10487>

Gómez, María Celeste; Lazarte, Barbeito Carlos P. (2019). *Control Interno*. Tucumán: Universidad Nacional de Tucumán. Obtenido de

<http://repositorio.face.unt.edu.ar:8920/bitstream/handle/123456789/29/CONTROL%20INTERNO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Guzmán, K., & Vera, M. (2015). El control interno como parte de la gestión administrativa y financiera de los centros de atención y cuidado diario caso: Centro de atención y cuidado diario "El Pedregal" de Guayaquil. (*Tesis de grado*). Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil. Obtenido de [dspace.ups.edu.ec: https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9947/1/UPS-GT001072.pdf](https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9947/1/UPS-GT001072.pdf)

Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). México: Mc Graw Hi. Recuperado el agosto de 2018

Luna, A. C. (2014). *Planeación y control*. México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <http://site.ebrary.com/id/11013458>

Mendoza, Z. W., Delgado, C. M., García, P. T., & Barreiro, C. I. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público*. Ecuador. Obtenido de [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-ElControlInternoYSuInfluenciaEnLaGestionAdministra-6656251%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-ElControlInternoYSuInfluenciaEnLaGestionAdministra-6656251%20(2).pdf)

Moreno, M. (2014). *Gestión de la calidad y Diseño de las Organizaciones* (Tercera ed.). España: Prentice Hall.

Múñch, L. (2014). *Administración gestión organizacional, enfoques y procesos administrativos* (Segunda ed.). México: Pearson educación.

Múñch, L. (2015). *Manejo del proceso administrativo*. México: Pearson Educación. Obtenido de <https://www.biblionline.pearson.com/Pages/BookRead.aspx>

Múñch, L. G. (2015). *Proceso administrativo, clave del éxito empresarial* (Tercera ed.). México: Pearson educación. Obtenido de [www.biblionline.pearson.com/Pages/BookRead.aspx](http://www.biblionline.pearson.com/Pages/BookRead.aspx)

Obregón, D. X., & Ponce, A. G. (2018). *Propuesta de mejora de procesos administrativos*

*aplicado a CNEL-EP MATRIZ GUAYAQUIL*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil.

Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/27190>

Ortiz, M. R. (2021). *Incidencia del Control Interno en la Gestión de Cartera de una empresa Industrial de la ciudad de cuenca Basado en el Informe COSO 2013*. Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana.

Pinto, S. (Junio de 2013). Control interno de la gestión administrativa financiera del sindicato de choferes de Otavalo, sistema renovado de control interno. (*Tesis de Maestría*). Universidad Técnica del Norte, Ibarra.

Pomaquero, Y. A. (2017). *El modelo coso 2013, aplicado en la cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema de la ciudad de Riobamba, durante el periodo 2015, para incorporar avances y tendencias en la administración*. Universidad de Chimborazo, Riobamba. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/3918/1/UNACH-EC-FCP-CPA-2017-0035.pdf>

Popular. (5 de mayo de 2015). *Popular*. Obtenido de Importancia de la planificación: <https://www.impulsapopular.com/gerencia/importancia-de-la-planeacion/>

Resort, C. &. (31 de marzo de 2016). *EL OLYMPO*. Obtenido de <https://elolympo.com/propiedad-horizontal/gestion-administrativa/27-procesos-administrativos/111-concepto-e-importancia-de-la-organizacion>

Ríos, T., & Vigo, R. (2017). *Repositorio UPN*. Obtenido de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12990/R%20Mercado%20Tania%20Jovana%20-%20Vigo%20Arroyo%20Rosa%20Laura.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Risco, A. A. (2020). *Clasificación de las Investigaciones*. Lima: Universidad de Lima.

Sánchez, M. (2014). *Administración I* (Vol. 1era edición). México: Grupo Editorial Patria.

- Santillán&Villanueva, J. M. (2013). *Repositorio ULVR*. Obtenido de [repositorio.ulvr.edu.ec/bistream44000/119/1/T-ULVR-0113.pdf](https://repositorio.ulvr.edu.ec/bistream44000/119/1/T-ULVR-0113.pdf)
- Santillán&Villanueva, J. M. (2015). *Repositorio ULVR*. Obtenido de [repositorio.ulvr.edu.ec/bistream44000/119/1/T-ULVR-0113.pdf](https://repositorio.ulvr.edu.ec/bistream44000/119/1/T-ULVR-0113.pdf)
- Santillana, j. (2015). *SISTEMAS DE CONTROL INTERNO* (3ERA ed.). MEXICO, MEXICO: PEARSON EDUCACIÓN. Recuperado el 17 de marzo de 2018, de <https://www.biblionline.pearson.com/Pages/BookRead.aspx>
- Sosa, A. E. (2015). *Entorno de control basado en el marco integrado de control interno del comité de organizaciones patrocinadoras de la comisión Treadway (COSO III), y su influencia en la gestión eficaz de las actividades de Ganadería- Agropecuaria Life S.A.C.* Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo. Obtenido de [https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/983/sosaarana\\_edgar.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/983/sosaarana_edgar.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Tamayo, M. (2012). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa.
- Vásquez, O. P. (2016). Visión integral del control. *Contaduría Universidad De Antioquia*, 139-154. Obtenido de <https://search.proquest.com/docview/1927854811/abstract/A49E5A1D92714A31PQ/1>
- Velástegui, O., Cevallos, T., & Morales, M. (13 de marzo de 2018). Diagnóstico de la Gestión Administrativa de las Juntas de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato. *Revista Publicando*. Obtenido de <https://www.rmlconsultores.com/revista/index.php/crv/article/view/1145>
- Villalva, J. (2009). *Etapas del proceso administrativo*. El Cid Editor.

## ANEXOS

### Anexo 1 Matriz de Consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA	TÉCNICA/INSTRUMENTOS
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuál es la relación del control interno modelo COSO con la gestión administrativa de la Empresa Servicios Generales Quishuar Minería y Construcción S.A., Cajamarca, año 2019?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación del control interno modelo Coso con la gestión administrativa de la empresa Servicios Generales Quishuar Minería y Construcción S.A., Cajamarca, año 2019.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>El control interno modelo Coso se relaciona directamente con la gestión administrativa de la empresa Servicios Generales Quishuar Minería y Construcción S.A.</p>	<p><b>Variab le 1</b></p> <p>Control Interno modelo COSO</p>	<p>Ambiente de Control</p>	<p>Nivel de cumplimiento del Compromiso.</p> <p>Nivel de cumplimiento de la Vigilancia sobre las responsabilidades.</p> <p>Nivel de cumplimiento de la Estructura organizacional.</p> <p>Nivel de cumplimiento de la contratación de Personal competente.</p> <p>Nivel de cumplimiento de la Asignación de responsabilidades.</p>	<p><b>Tipo de Investigación:</b></p> <p>Básica</p>	<p>Encuesta/Cuestionario</p>
				<p>Evaluación de Riesgos</p>	<p>Nivel de cumplimiento de la Especificación objetivos claros.</p> <p>Nivel de cumplimiento de la Identificación y Análisis de Riesgos.</p> <p>Nivel de cumplimiento de la Evaluación del riesgo de fraude.</p>		

<b>Problema Específico 1</b>  ¿Cuál es la relación entre el ambiente de control con la gestión administrativa de la empresa Servicios Generales Quishuar Minería y Construcción S.A., Cajamarca, año 2019?	<b>Objetivo Específico 1</b> Determinar la relación entre el ambiente control con la gestión administrativa de la empresa Servicios Generales Quishuar Minería y Construcción S.A., Cajamarca, año 2019.	<b>Hipótesis Específica 1</b> El ambiente de control se relaciona directamente con la gestión administrativa de la empresa Servicios Generales Quishuar Minería y Construcción S.A.		Nivel de cumplimiento de la Identificación y análisis de cambios importantes.	<b>Diseño de la Investigación:</b> No experimental, Transversal y Correlacional.
			Actividades de Control	Nivel de cumplimiento de la Selección y desarrollo de actividades de control. Nivel de cumplimiento de la Selección y desarrollo de controles generales para la tecnología. Nivel de cumplimiento del Despliegue de actividades de control a través de políticas y procedimientos.	
			Información y Comunicación	Nivel de cumplimiento de los procesos de Comunicación Interna.	
<b>Problema Específico 2</b>  ¿Cuál es la relación entre la evaluación de riesgos con la gestión administrativa de la	<b>Objetivo Específico 2</b> Determinar la relación entre la evaluación	<b>Hipótesis Específica 2</b> La evaluación de riesgos se relaciona		Nivel de cumplimiento de los procesos de Comunicación Externa.	
			Supervisión		

<p>empresa Servicios Generales Quishuar Minería y Construcción S.A., Cajamarca, año 2019?</p>	<p>de riesgos con la gestión administrativa de la empresa Servicios Generales Quishuar Minería y Construcción S.A., Cajamarca, año 2019.</p>	<p>directamente con la gestión administrativa de la empresa Servicios Generales Quishuar Minería y Construcción S.A.</p>			<p>Nivel de cumplimiento de las Evaluaciones sobre la marcha y en forma individual.</p> <p>Nivel de cumplimiento de la Evaluación y comunicación de deficiencias.</p>	<p><b>Enfoque de Investigación:</b> Cuantitativa</p>	
<p><b>Problema Específico 3</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre las actividades de control con la gestión administrativa de la empresa Servicios Generales Quishuar Minería y Construcción S.A.,</p>	<p><b>Objetivo Específico 3</b></p> <p>Determinar la relación entre las actividades de control con la gestión administrativa de la</p>	<p><b>Hipótesis Específica 3</b></p> <p>Las actividades de control se relacionan directamente con la gestión administrativa</p>	<p><b>Variab le 2</b></p> <p>Gestión Administrativa</p>	<p>Planificación</p>	<p>Misión</p> <p>Visión</p> <p>Objetivos</p> <p>Metas</p>	<p><b>Población:</b> 78 Colaboradores de</p>	

Cajamarca, año 2019?	empresa Servicios Generales Quishuar Minería y Construcción S.A., Cajamarca, año 2019.	va de la empresa Servicios Generales Quishuar Minería y Construcción S.A.			Políticas	la empresa	
<p><b>Problema Específico 4</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la información y comunicación con la gestión administrativa de la empresa Servicios Generales Quishuar Minería y Construcción S.A., Cajamarca, año 2019?</p>	<p><b>Objetivo Específico 4</b></p> <p>Determinar la relación entre la información y comunicación con la gestión administrativa de la empresa Servicios Generales Quishuar Minería y Construcción</p>	<p><b>Hipótesis Específica 4</b></p> <p>La información y comunicación se relaciona directamente con la gestión administrativa de la empresa de Servicios Generales Quishuar Minería y</p>		Organización	<p>Procedimientos</p> <p>División y distribución de funciones</p> <p>Estructura Organizacional</p> <p>Recursos Humanos</p>	<p><b>Muestra:</b> 29 Colaboradores</p>	

	ón S.A., Cajamarca, año 2019.	Construcción S.A.				
<b>Problema Específico 5</b>  ¿Cuál es la relación que existe entre la supervisión con la gestión administrativa de la empresa Servicios Generales Quishuar Minería y Construcción S.A., Cajamarca, año 2019?	<b>Objetivo Específico 5</b> Determinar la relación entre la supervisión con la gestión administrativa de la empresa Servicios Generales Quishuar Minería y Construcción S.A., Cajamarca, año 2019.	<b>Hipótesis Específica 5</b> La supervisión se relaciona directamente con la gestión administrativa de la empresa Servicios Generales Quishuar Minería y Construcción S.A.	Dirección	Toma de decisiones  Comunicación		
			Control	Sistemas  Herramientas		

**Anexo 2** *Matriz de Operacionalización*

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>Variable 1:</b> Control Interno modelo COSO	El COSO define el control interno como un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización	El control interno modelo Coso se mide a través de las actividades de ambiente de control, la evaluación de riesgos, el control, la información y comunicación y actividades de supervisión.	Ambiente de control	Nivel de cumplimiento del Compromiso. Nivel de cumplimiento de la Vigilancia sobre las responsabilidades. Nivel de cumplimiento de la Estructura organizacional. Nivel de cumplimiento de la contratación de Personal competente. Nivel de cumplimiento de la Asignación de responsabilidades.
			Evaluación de Riesgo	Nivel de cumplimiento de la Especificación objetivos claros. Nivel de cumplimiento de la Identificación y Análisis de Riesgos. Nivel de cumplimiento de la Evaluación del riesgo de fraude. Nivel de cumplimiento de la Identificación y análisis de cambios importantes.
			Actividades de Control	Nivel de cumplimiento de la Selección y desarrollo de actividades de control. Nivel de cumplimiento de la Selección y desarrollo de controles generales para la tecnología. Nivel de cumplimiento del Despliegue de actividades de control a través de políticas y procedimientos.
			Información y Comunicación	Nivel de cumplimiento de la Utilización de información relevante. Nivel de cumplimiento de los procesos de Comunicación Interna Nivel de cumplimiento de los procesos de Comunicación Externa

	(Mantilla, 2015).		Actividades de Supervisión	Nivel de cumplimiento de las Evaluaciones sobre la marcha y en forma individual. Nivel de cumplimiento de la Evaluación y comunicación de deficiencias.
<b>Variable 2:</b> Gestión Administrativa	Gestión Administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos (Velástegui, Cevallos y Morales, 2018).	La Variable Gestión Administrativa se mide a través de los procesos de planificación, organización, dirección y control.	Planificación	Misión Visión Objetivos Metas Políticas Procedimientos
			Organización	División y distribución de funciones Estructura Organizacional Recursos Humanos
			Dirección	Toma de decisiones Comunicación
			Control	Sistemas  Herramientas

### Anexo 3 Cuestionario de Control Interno - COSO

AMBIENTE DE CONTROL		SI	NO	PARCIAL	OBSERVACIONES
<b>Compromiso con integridad y valores</b>					
1.	¿Las personas responsables de cada área apoyan al control interno mediante políticas, documentación y charlas?				
2.	¿La empresa cuenta con un manual de ética aprobado?				
3.	¿La empresa difunde el manual de ética adecuadamente mediante charlas o capacitaciones?				
4.	¿Se realiza acciones disciplinarias al personal que no cumple con el Manual de ética?				
<b>Vigilancia sobre las responsabilidades</b>					
5.	¿La gerencia realiza supervisiones inesperadas en las diferentes áreas de la empresa?				
<b>Estructura Organizacional</b>					
6.	¿La misión, visión, metas y objetivos estratégicos son difundidos por la gerencia empresa?				
7.	¿La organización cuenta con manual de organización y funciones (MOF), la cual describe las actividades que se deben de realizar en cada área y la delimitación de funciones de cada trabajador?				
8.	¿La empresa cuenta con un organigrama?				
9.	¿La empresa posee manuales que indiquen los procedimientos y sus flujos de estos?				
<b>Personal competente</b>					
10.	¿La empresa cuenta con estrategias para la elección, inducción, capacitación, formación y la evaluación del personal?				
11.	¿La organización dispone de personal necesario para el desarrollo de sus actividades?				
12.	¿La empresa brinda capacitaciones al personal para una mejor realización de sus funciones?				
13.	¿La empresa cuenta con un sistema de control interno?				
<b>Asignación de responsabilidades</b>					

14.	¿Los manuales, reglamentos internos de la organización definen la responsabilidad y la responsabilidad del personal?				
15.	¿El personal tiene conocimiento de sus responsabilidades en la empresa, de acuerdo con el nivel jerárquico que le corresponde?				
16.	¿Existe un área encargada de evaluar el control interno?				
<b>EVALUACIÓN DE RIESGO</b>					
<b>Especifica Objetivos claros.</b>					
17.	¿La empresa dispone de un plan de actividades que identifique, analice, responda y documente los riesgos?				
18.	¿La empresa tiene lineamientos y políticas que administre los riesgos de cada área?				
19.	¿Los responsables de cada área han puesto en marcha el plan de actividades de riesgos?				
<b>Identificación y análisis de riesgos</b>					
20.	¿Actualmente en la organización se han identificados los riesgos que afecten el desarrollo de las actividades?				
21.	¿En la identificación de los riesgos detectados en la empresa se han tomado aspectos internos y externos que los generen?				
22.	¿En el desarrollo de las funciones diarias, los efectos de los riesgos que se van identificados han sido cuantificados?				
23.	¿Se han establecido claramente estrategias que disminuyan los riesgos identificados?				
24.	¿Realizan un seguimiento periódico de los mecanismos desarrollados para la minimización de los riesgos identificados?				
<b>Evalúa el riesgo de fraude</b>					
25.	¿La empresa dispone de estrategias y procedimientos adecuados para la identificación de fraudes en las distintas áreas?				
<b>Identifica y analiza cambios importantes</b>					

26.	¿Los responsables de cada área identifican y analizan los cambios que puedan afectar el correcto funcionamiento de la empresa?				
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>					
<b>Selección y desarrollo de actividades de control</b>					
27.	¿Están claramente establecidos los procedimientos de autorización y aprobación de las actividades diarias de cada responsable del área?				
28.	¿La gerencia realiza rotación periódica del personal en las áreas donde podrían incurrir en fraude?				
29.	¿Se realiza inventarios periódicos para la comprobación de los resultados con los registros físicos?				
30.	¿Se realizan supervisiones periódicas para comprobar el cumplimiento de los procesos de acuerdo con la normativa vigente?				
31.	¿La empresa cuenta con procedimiento para la rendición de cuenta (caja, cuentas por pagar, cuentas por cobrar, inventarios)?				
<b>Selección y desarrollo de controles generales para la tecnología</b>					
32.	¿La empresa dispone de controles y sistemas que impidan el acceso a la información de personal no autorizado?				
<b>Desplegar actividades de control a través de políticas y procedimientos</b>					
33.	¿El personal tiene conocimiento de los procesos que involucran al área donde desarrollan sus actividades diarias y el rol que le corresponde?				
34.	¿Los representantes de cada área realizan el control del cumplimiento de los procesos de acuerdo a la normativa vigente?				
<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>					
<b>Utilización de información relevante</b>					
35.	¿La información de cada área es evaluada y analizada por la gerencia para la toma de decisiones?				
36.	¿Se ha identificado las insuficiencias de información de todos los procesos y han				

	implementado los controles necesarios en las áreas respectivas?				
37.	¿La información interna y externa que manejan los representantes de cada área es útil, oportuna y confiable en el desarrollo de sus actividades?				
38.	¿Las áreas de la empresa cuentan con un sistema de información que se encuentra integrado y se ajusta a las insuficiencias de su área?				
<b>Comunicación interna</b>					
39.	¿La empresa ha implementado canales de comunicación interna que admita la información fluida de manera clara, ordenada y oportuna entre el personal?				
40.	¿La empresa cuenta con estrategias para la denuncia de infracciones por parte del personal de cada área?				
<b>Comunicación externa</b>					
41.	¿La empresa dispone de mecanismos y procedimientos convenientes para dar a conocer al exterior sobre su gestión?				
<b>ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN</b>					
42.	¿Las supervisiones periódicamente e imprevistas por parte de la gerencia son con la finalidad de verificar que los procesos se desarrollan de acuerdo con lo establecido?				
43.	¿La empresa cuando detecta oportunidades de mejora, adopta las medidas pertinentes para desarrollarlas?				

**Anexo 4 Cuestionario de la Gestión Administrativa**

PLANEACIÓN		SI	PARCIAL	NO	OBSERVACIÓN
<b>Visión</b>					
1.	¿Considera usted que la visión es de primordial planeación?				
2.	¿La visión está enfocada en los valores y metas de la organización?				
3.	¿Es de conocimiento la visión a todas las áreas de la organización?				
<b>Misión</b>					
4.	¿Considera que la misión es una guía de función?				
5.	¿La visión ha sido una base para definir la misión?				
<b>Objetivos</b>					
6.	¿La empresa ha difundido y hecho de conocimiento para el personal los objetivos que persigue?				
7.	¿Existen documentación clara y concisa donde se consigne los objetivos de la organización?				
8.	¿Existen procedimientos para alcanzar los objetivos en cada área?				
9.	¿La gerencia aclara las dudas y difunde las modificaciones respecto a los objetivos que persigue la organización?				
<b>Metas</b>					
10.	¿En cada área de la organización se fijan metas de acuerdo con cada actividad?				
11.	¿Permiten las metas la cuantificación de las acciones que se llevan a cabo?				
12.	¿Las metas están enfocadas de acuerdo con cada objetivo?				
<b>Políticas</b>					
13.	¿La organización cuenta con políticas definidas dentro de cada área?				
14.	¿La gerencia brinda retroalimentación de las políticas acerca de su contenido?				
15.	¿Las políticas cumplen con el propósito de servir como normas generales de conducta para orientar las acciones?				

16.	¿La gerencia realiza supervisiones para verificar el cumplimiento de las políticas?				
<b>Procedimientos</b>					
17.	¿Están definidos los procedimientos para llevar a cabo cada actividad en cada área de la organización?				
18.	¿Los procedimientos están documentados?				
19.	¿La gerencia se encargó de capacitar al personal de cada área para la aplicación correcta de los procedimientos?				
20.	¿Existe algún sistema informático para el diseño y elaboración de los procedimientos?				
21.	¿Considera que los procedimientos ayudan en el proceso de toma de decisiones?				
<b>ORGANIZACIÓN</b>					
<b>División y distribución de funciones</b>					
22.	¿La gerencia tiene definida las funciones y nivel jerárquico en cada área?				
23.	¿La gerencia brinda capacitación sobre las funciones en cada área y puesto?				
<b>Estructura organizacional</b>					
24.	¿La estructura permite cumplir con los objetivos de la organización?				
25.	¿La gerencia comunica al personal los cambios en la estructura organizacional?				
<b>Recursos humanos</b>					
26.	¿Cuenta la organización con un área para el control y contratación del personal?				
27.	¿La organización cuenta con documentación donde se consigna los requerimientos para el cumplimiento y selección de personal?				
28.	¿Existen mecanismos para la retención del personal con talento?				
<b>DIRECCIÓN</b>					
<b>Toma de decisiones</b>					
29.	¿La organización cuenta con lineamientos para la toma de decisiones?				

30.	¿Cuenta la organización con un registro de errores y perjuicios en la toma de decisiones?				
<b>Comunicación</b>					
31.	¿Existe en la organización la plática directa con la gerencia?				
32.	¿La organización cuenta con redes de información computarizada?				
33.	¿Considera que el proceso de comunicación es abierto?				
34.	¿La organización cuenta con mecanismos de comunicación interna y externa?				
35.	¿La gerencia brinda capacitación para mejorar las comunicaciones?				
36.	¿Entiende usted con claridad el flujo y contenido de la comunicación en la organización?				
<b>CONTROL</b>					
<b>Sistemas</b>					
37.	¿Existe un sistema de control en la organización?				
38.	¿El acceso al sistema de control es accesible para todo el personal?				
<b>Herramientas</b>					
39.	¿Se tiene identificado los costos en que incurre cada área de la organización?				
40.	¿Existe correspondencia entre el financiamiento y la adquisición de materiales para cada área?				

**Anexo 5 Validación de Instrumento**

**Evaluación de Experto**

<b>Título de la investigación:</b>	El control interno modelo coso y su relación con la gestión administrativa en la empresa de Servicios Generales Quishuar Minería y Construcción s.a., Cajamarca, año 2019.		
<b>Línea de investigación:</b>	Relación del control interno modelo Coso con la gestión administrativa.		
<b>Apellidos y nombres del experto:</b>	Dr. Julio N. Sánchez de la Puente		
<b>El instrumento de medición pertenece a la variable:</b>	Cuestionario		

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?			
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?			
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?			
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?			
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?			
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente y no están sesgadas?			
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?			
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?			
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?			
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?			
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?			

**Sugerencias:**

**Firma del experto:**