

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**  
**MAESTRÍA EN CONTABILIDAD, TRIBUTACIÓN Y AUDITORÍA**



**EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA, EN LA**  
**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE POCOLLAY,**  
**REGIÓN TACNA, AÑO 2019**

**TESIS**

**Presentado por:**

Bach. Rudy Narciso Candía Gutierrez  
ORCID:0000-0003-0622-7217

**Asesor:**

Dr. Santos Lucio Guanilo Gómez  
ORCID: 0000-0002-7611-937X

**Para obtener el grado académico de:**

**MAESTRO EN CONTABILIDAD, TRIBUTACIÓN Y AUDITORÍA**

**TACNA – PERÚ**  
**2021**

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA****ESCUELA DE POSTGRADO****MAESTRÍA EN GESTIÓN AMBIENTAL Y DESARROLLO  
SOSTENIBLE**

**Tesis** “EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA, EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITA DE POCOLLAY, REGIÓN TACNA, AÑO 2019” Presentada por:

Bach. Rudy Narciso Candia Gutierrez

---

**Tesis sustentada y aprobada el 16 de diciembre de 2021 ante el siguiente jurado examinador:**

**PRESIDENTE:**

Dra. Eloyna Lucia Peñaloza Arana

---

**SECRETARIO:**

Dr. Juan Guillermo Aranibar Ocola

---

**VOCAL:**

Mag. Yolanda Acero Condori

---

**ASESOR:**

Dr. Santos Lucio Guanilo Gómez

---

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo Rudy Narciso Candia Gutierrez, en calidad de Estudiante de la Maestría En Contabilidad, Tributación Y Auditoría de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna, identificado (a) con DNI 74174381

Soy autor de la tesis titulada: “El Control Interno Y La Gestión Administrativa, En La Municipalidad Distrito De Pocollay, Región Tacna, Año 2019”

### DECLARO BAJO JURAMENTO

Ser el único autor del texto entregado para obtener el grado académico de Maestro En Contabilidad, Tributación Y Auditoría, y que tal texto no ha sido entregado ni total ni parcialmente para obtención de un grado académico en ninguna otra universidad o instituto, ni ha sido publicado anteriormente para cualquier otro fin. Así mismo, declaro no haber trasgredido ninguna norma universitaria con respecto al plagio ni a las leyes establecidas que protegen la propiedad intelectual.

Declaro, que después de la revisión de la tesis con el software Turnitin se declara 22% de similitud, además que el archivo entregado en formato PDF corresponde exactamente al texto digital que presento junto al mismo.

Por último, declaro que para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real y soy conocedor (a) de las sanciones penales en caso de infringir las leyes del plagio y de falsa declaración, y que firmo la presente con pleno uso de mis facultades y asumiendo todas las responsabilidades de ella derivada.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar como causa del trabajo presentado, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello en favor de

terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontrasen causa en el contenido de la tesis, libro o invento.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Tacna.

Lugar y fecha: Tacna, 16 de diciembre del 2021



Rudy Narciso Candia Gutierrez  
DNI 74174381

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por permitirme seguir viviendo, y con su iluminación ha guiado mi vida, inculcando mucha sabiduría, cristalizando uno de mis grandes anhelos como es el éxito profesional del cual estoy muy agradecido, por cada granito que encontré y encontraré en mi vida.

## **DEDICATORIA**

La presente tesis representa una etapa muy importante de mi vida y sacrificada en lo familiar por eso dedico con profundo agradecimiento a los seres que quiero porque me enseñaron a tomar mis propias decisiones, me inculcaron el respeto a las personas, la responsabilidad de los compromisos, el amor hacia las cosas y en especial al trabajo.

## INDICE DE CONTENIDO

AGRADECIMIENTO .....	iv
DEDICATORIA .....	v
ÍNDICE DE TABLAS .....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	x
RESUMEN .....	xi
ABSTRACT .....	xii
INTRODUCCIÓN .....	1
1 CAPITULO I .....	2
1.1 Planteamiento del Problema .....	2
1.2 Formulación del problema.....	4
1.2.1 Problema general .....	4
1.2.2 Problemas específicos .....	4
1.3. Justificación de la investigación.....	5
1.4. Objetivos de la investigación .....	6
1.4.1. Objetivo general.....	6
1.4.2. Objetivos específicos.....	6
2 CAPÍTULO II.....	9
MARCO TEÓRICO .....	9
2.1. Antecedentes del Estudio .....	9
2.1.1. Antecedentes internacionales .....	9
2.1.2. Antecedentes nacionales .....	11
2.1.3. Antecedentes regionales o locales.....	14
2.2. Bases teórico científicas.....	16
2.2.1. Control Interno .....	16
2.2.2. Gestión Administrativa.....	28
2.3. Definición de conceptos.....	45
3 CAPITULO III.....	47
MARCO METODOLOGICO .....	47
3.1 Formulación de la hipótesis .....	47
3.2 Variables e indicadores .....	48
3.2.1 Identificación de la variable independiente .....	48
3.2.2 Identificación de la variable dependiente .....	48
3.3 Tipo y diseño de investigación.....	48
3.4 Nivel de investigación .....	49
3.5 Ámbito y tiempo social de la investigación .....	49
3.6. Población y/o Muestra .....	49
3.7. Recolección de datos .....	50
3.7.1. Técnicas de recolección de datos .....	50
3.7.2. Instrumentos de recolección de datos .....	51
3.8. Procesamiento, presentación, análisis e interpretación de los datos ..	51
CAPÍTULO IV .....	53
4 LOS RESULTADOS.....	53
4.3. <i>PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS</i> .....	54
4.3.1. <i>Confiabilidad de Instrumentos</i> .....	54
4.3.2. Análisis de Fiabilidad de los Instrumentos: Aplicación de coeficiente de Alpha de Crombach.....	54
4.3.2.1.1. De la variable control interno.....	54

4.3.3.	Prueba de Normalidad .....	55
4.3.3.1.	De la variable control interno .....	55
4.3.3.2.	De la Variable Gestión administrativa.....	56
4.3.4.	Análisis cruzado de las variables de estudio .....	58
4.3.5.	<i>Resultados sobre Control interno</i> .....	59
4.3.5.1.	Análisis por dimensión ambiente de control .....	59
4.3.5.2.	Dimensión evaluación del riesgo .....	60
4.3.5.3.	Escala de valoración de la Dimensión evaluación del riesgo.....	61
4.3.5.4.	Dimensión Actividades de control .....	62
4.3.5.5.	Dimensión Información y Comunicación .....	63
4.3.5.6.	Dimensión supervisión.....	65
4.3.5.7.	De la Variable Control interno .....	66
4.3.6.	RESULTADOS DE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	68
4.3.6.1.	Análisis por dimensión planeación .....	68
4.3.6.2.	Dimensión Organización .....	69
4.3.6.3.	Dimensión Dirección .....	71
4.3.6.4.	Dimensión Control .....	73
4.3.6.5.	De la Variable Gestión Administrativa.....	74
4.4.	PRUEBA DE HIPOTESIS .....	76
4.4.1.	Verificación de las hipótesis específicas .....	76
4.4.2.	Verificación de la segunda hipótesis específica .....	77
4.4.3.	Verificación de la tercera hipótesis .....	79
4.4.4.	Verificación de la cuarta hipótesis .....	81
4.4.5.	Verificación de la quinta hipótesis .....	82
4.4.6.	Verificación de la hipótesis general.....	84
4.5.	DISCUSIÓN .....	86
	CAPÍTULO V.....	89
	PROPUESTA DE INNOVACION .....	89
	CAPÍTULO VI .....	91
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	91
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	96
5	.....	101
6	ANEXOS .....	101
6.1	ANEXO 1- MATRIZ DE CONSISTENCIA. ....	102
6.2	ANEXO 02 - OPERACIONALIZACIÓN DE VARIBALES .....	106
4.1.	Validez de Contenido de la variable control interno .....	113
4.6.	Validez de Contenido de la Variable gestión administrativa.....	114

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Dimensión Ambiente de Control e Indicadores</i> .....	20
Tabla 2. <i>Dimensión Evaluación de riesgos e Indicadores</i> .....	21
Tabla 3. <i>Dimensión Actividades de control e Indicadores</i> .....	21
Tabla 4. <i>Dimensión Información y comunicación e Indicadores</i> .....	22
Tabla 5. <i>Dimensión Supervisión e Indicadores</i> .....	23
Tabla 6. <i>Poblacion de trabajadores de la municipalidad</i> .....	48
Tabla 7. <i>Muestra estratificada de trabajadores de la municipalidad</i> .....	49
Tabla 8: <i>Ficha técnica Cuestionario Control Interno</i> .....	51
Tabla 9: <i>Ficha técnica cuestionario Gestión Administrativa</i> .....	51
Tabla 10: <i>Prueba de Normalidad control Interno</i> .....	56
Tabla 11: <i>Prueba de Normalidad Gestión Administrativa</i> .....	57
Tabla 12: <i>Tabla cruzada control interno y gestión administrativa</i> .....	58
Tabla 13: <i>Frecuencia de la Dimensión Ambiente de Control</i> .....	59
Tabla 14 : <i>Escala de valoración de la Dimensión</i> .....	59
Tabla 15: <i>Frecuencia de la Dimensión evaluación del riesgo</i> .....	60
<b>Tabla 16: Escala de valoración de la Dimensión evaluación del riesgo</b> .....	<b>61</b>
Tabla 17: <i>Frecuencia de la Dimensión Actividades de control</i> .....	62
Tabla 18: <i>Escala de valoración de la Dimensión Actividades de control</i> .....	62
Tabla 19: <i>Frecuencia de la Dimensión Información y Comunicación</i> .....	63
Tabla 20: <i>Escala de valoración de la Dimensión Información y Comunicación</i> ..	64
Tabla 21: <i>Frecuencia de la Dimensión Supervisión</i> .....	65
Tabla 22: <i>Escala de valoración de la Dimensión Supervisión</i> .....	65
Tabla 23: <i>Frecuencia de la Variable control interno</i> .....	66
Tabla 24: <i>Escala de valoración control Interno</i> .....	67
Tabla 25: <i>Frecuencia de Dimensión Planeación</i> .....	68
Tabla 26: <i>Escala de valoración Planeación</i> .....	68
Tabla 27: <i>Frecuencia de la Dimensión Organización</i> .....	69
Tabla 28: <i>Escala de valoración Organización</i> .....	70
Tabla 29: <i>Frecuencia de la Dimensión Dirección</i> .....	71
Tabla 30: <i>Escala de valoración de la dimensión Dirección</i> .....	71
Tabla 31: <i>Frecuencia de la Dimensión Control</i> .....	73



Tabla 32: Escala de valoración de la dimensión Control .....	73
Tabla 33: Frecuencia de la Variable Gestión Administrativo .....	74
Tabla 34: Escala de valoración Gestión Administrativa .....	75
Tabla 35: Correlaciones Dimensión Ambiente de Control.....	76
Tabla 36: Pseudo R cuadrado.....	77
Tabla 37: Correlaciones Dimensión Evaluación de Riesgos .....	78
Tabla 38: Pseudo R cuadrado.....	78
Tabla 39: Correlaciones Dimensión Actividades de Control.....	80
Tabla 40: Pseudo R cuadrado.....	80
Tabla 41: Correlaciones Dimensión Información y Comunicaciones .....	81
Tabla 42: Pseudo R cuadrado.....	82
Tabla 43: Correlaciones Dimensión Supervisión.....	83
Tabla 44: Pseudo R cuadrado.....	83
Tabla 45: Prueba de correlación Control Interno .....	85
Tabla 46: Pseudo R cuadrado.....	85

## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1:</i> Modelos de Control Interno .....	18
<i>Figura 2:</i> Secuencia de Implementación del Sistema de Control Interno .....	23
<i>Figura 3:</i> Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión ambiente de control .....	59
<i>Figura 4:</i> Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión evaluación del riesgo .....	61
<i>Figura 5:</i> Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión Actividades de control .....	62
<i>Figura 6:</i> Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión Información y Comunicación .....	64
<i>Figura 7:</i> Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión Supervisión .....	66
<i>Figura 8:</i> Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la variable Control Interno .....	67
<i>Figura 9:</i> Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración la dimensión planeación .....	68
<i>Figura 10:</i> Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión Organización .....	70
<i>Figura 11:</i> Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión Dirección .....	71
<i>Figura 12:</i> Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión Control .....	73
<i>Figura 13:</i> . Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la variable Gestión Administrativo .....	75

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo principal determinar en qué medida el control interno influye en la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019. El tipo de investigación del presente estudio es básico, su diseño de la investigación es no experimental, y su nivel explicativo. La investigación estuvo dirigida a 30 trabajadores; se efectuó la validez de contenido y la confiabilidad de cada instrumento, siendo de alta fiabilidad. Se utilizó el estadístico de regresión ordinal, en la que se analiza la influencia del control interno en la gestión empresarial de la municipalidad distrital de Pocollay, teniendo como resultado, el coeficiente de Nagelkerke, que muestra la influencia del Control Interno de 65.0 % sobre la Gestión Administrativa.

Con respecto al nivel de influencia de las dimensiones de la variable control interno sobre la gestión administrativa, mediante la contrastación de hipótesis, mediante la estadística inferencial, se comprobó influencias en valores de menor a mayor del rango del 25.10% hasta el 47%. Asimismo, con respecto al análisis estadístico descriptivo por dimensiones de la Variable Control Interno los resultados fueron los siguientes: dimensión ambiente de control, regular con el 76,0%; dimensión evaluación de riesgos, moderado con el 78,5; la dimensión actividades de control con el 75,2%; la dimensión información y comunicación, regular con 75,21%.; la dimensión supervisión buena con un 53.7%. Para la variable gestión empresarial los resultados de sus dimensiones fueron: planeación, es regular con el 78,5%; organización, es regular con el 76,9%; la dimensión dirección, regular con el 85,1%; y la dimensión control, es regular con el 82,6%

**Palabras clave: Control Interno, Gestión empresarial.**

## ABSTRACT

El presente estudio tuvo como objetivo principal determinar en qué medida el control interno influye en la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019 y sus objetivos específicos, fueron planteado por el método de las dimensiones; siendo dimensión evaluación de riesgos, dimensión actividades de control, dimensión información y la dimensión supervisión. El alcance de la presente investigación quedó circunscrita a la entidad municipal. Se utilizó el método deductivo. El tipo de investigación del presente estudio es básico, su diseño de la investigación es no experimental, y su nivel explicativo. La investigación estuvo dirigida a 30 trabajadores; se efectuó la validez de contenido y la confiabilidad de cada instrumento, siendo de alta fiabilidad. Se utilizó el estadístico de regresión ordinal, en la que se analiza la influencia del control interno en la gestión empresarial de la municipalidad distrital de Pocollay, teniendo como resultado, el coeficiente de Nagelkerke, que muestra la influencia del Control Interno de 65.0 % sobre la Gestión Administrativa.

Con respecto al nivel de influencia de las dimensiones de la variable control interno sobre la gestión administrativa, mediante la contrastación de hipótesis, mediante la estadística inferencial, se comprobó influencias en valores de menor a mayor del rango del 25.10% hasta el 47%. Asimismo, con respecto al análisis estadístico descriptivo por dimensiones de la Variable Control Interno los resultados fueron los siguientes: dimensión ambiente de control, regular con el 76,0%; dimensión evaluación de riesgos, moderado con el 78,5; la dimensión actividades de control con el 75,2%; la dimensión información y comunicación, regular con 75,21%.; la dimensión supervisión buena con un 53.7%. Para la variable gestión empresarial los resultados de sus dimensiones fueron: planeación, es regular con el 78,5%; organización, es regular con el 76,9%; la dimensión dirección, regular con el 85,1%; y la dimensión control, es regular con el 82,6%

**Palabras clave: Control Interno, Gestión empresarial.**

## INTRODUCCIÓN

El presente estudio tuvo como objetivo principal determinar en qué medida el control interno influye en la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019. La presente investigación se da en un marco muy especial, por un lado, las demandas sociales, los fenómenos físicos, el ambiente de asombro e indignación por el manejo de los dineros del estado y el involucramiento de autoridades responsables del buen manejo de los mismos.

Uno de los reclamos de la sociedad, sobre todo es la atención que debe dar el gobierno en las políticas públicas compartida por todo el aparato estatal. Sin embargo, ni los gobiernos ni las administraciones públicas han logrado cumplir cabalidad con la misión encomendada. Esto debido a la existencia de una serie de vicio, actitudes antiéticas o antivalores en el seno de las entidades públicas y privadas, con énfasis en las primeras. Esta situación ha generado que las demandas ciudadanas hayan rebasado la capacidad de respuesta de los gobiernos tanto nacionales, regionales como locales, de manera que las instituciones públicas sean vistas como corruptas, ineficaces e ineficientes lo que a su vez ha generado que la ciudadanía pierda la confianza en su gobierno.

La falta de un adecuado sistema de control interno, la deficiente distribución de los recursos, la falta de ética del empleado público y el descredito de los gobernantes, vienen impidiendo que la administración de los bienes públicos genere valor público.

El presente trabajo de investigación está estructurado en cinco capítulos: El primero referido al problema de investigación. Del segundo capítulo, al fundamenta el Teórico- Científico, el tercero se refiere al Marco Metodológico, seguidamente tenemos el capítulo cuarto, que nos muestra los resultados y el capítulo quinto referido a las conclusiones y recomendaciones que posibilitaran intervenir en la situación problemática sobre la base de los resultados efectuados.

Finalmente, se consideran las referencias bibliográficas, instrumentos, la matriz de consistencia, cuestionarios y calificaciones de jueces

## CAPITULO I

### 1.1 Planteamiento del Problema

La presente investigación se da en un marco muy especial, por un lado, las demandas sociales, los fenómenos físicos, el ambiente de asombro e indignación por el manejo de los dineros del estado y el involucramiento de autoridades responsables del buen manejo de los mismos.

Uno de los reclamos de la sociedad, sobre todo es la atención que debe dar el gobierno en las políticas públicas compartida por todo el aparato estatal. Sin embargo, ni los gobiernos ni las administraciones públicas han logrado cumplir a cabalidad con la misión encomendada. Esto debido a la existencia de una serie de vicios, actitudes antiéticas o antivalores en el seno de las entidades públicas y privadas, con énfasis en las primeras.

Esta situación ha generado que las demandas ciudadanas hayan rebasado la capacidad de respuesta de los gobiernos tanto nacionales, regionales como locales, de manera que las instituciones públicas sean vistas como corruptas, ineficaces e ineficientes lo que a su vez ha generado que la ciudadanía pierda la confianza en su gobierno. Al respecto los estudiosos resaltan las grandes debilidades del aparato estatal. Podemos resaltar la variable de estudio centrada en el control interno. El sistema de control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contables.

La falta de un adecuado sistema de control interno, la deficiente distribución de los recursos, la falta de ética del empleado público y el descrédito de los gobernantes, vienen impidiendo que la administración de los bienes públicos genere valor público.

La contraloría general de la república también ha tenido su espacio a través de la dación de normas y disposiciones de obligatorio cumplimiento, sin embargo, tampoco fue lo suficiente para frenar el acto delictivo en el aparato público. Consecuentemente, la falta de un adecuado sistema de control interno, hace que los errores y fraudes no sean detectados en las fases del control y vemos el resultado a la vista, de allí nace la idea de hacer este estudio

De la literatura y la practica podemos afirmar que el Control interno constituye un proceso integral y permanente que tiene como finalidad, contribuir a la mejora continua, en la gestión de las entidades, así como en el uso de los bienes y recursos del estado, sin embargo, estimamos una de las causas que origina el problema central es la falta de asignación de funciones y atribuciones de la fuerza laboral focalizando el aspecto del control interno. No se requiere solo actuar cuando existe el problema, sino prevenirlo, por ello si bien no se explicita la problemática en la municipalidad, no quiere decir que no es materia de estudio, es justamente cuando no hay respuesta inmediata a un problema es cuando aparece el problema científico.

Las posibles causas lo podemos expresar en la revisión y constatación de un mejor uso de los recursos escasos de estas municipalidades: al advertir riesgos y plantear medidas correctivas oportunas de los procesos y operaciones, a través del control interno materia del presente estudio.

La problemática objeto del presente estudio es centrado en analizar la variable de estudio focalizado en la Gestión administrativa y como esta se ve influenciada por el bueno, malo o regular manejo del control interno; complementario a evitar pérdidas por actos no éticos, como así también detectar las desviaciones que se presenten en la empresa y que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos de la entidad.

Las posibles causas que podría originar en la entidad la problemática objeto de estudio serian, entre otras: como ser malversación o pérdida de activos, incumplimientos de normas ya sean legales o impositivas que generen un pasivo contingente, fraudes asociados a información financiera fraudulenta que podrían dañar la reputación de la entidad. Dichas situaciones podrían ser prevenidas gestionando el control interno con anticipación, como ha sido el propósito del presente estudio.

En ese sentido, de acuerdo al análisis descrito, es importante desarrollar la presente investigación: determinar el nivel de influencia del control interno en la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es el nivel de influencia del control interno en la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- a. ¿Cuál es el nivel de influencia del control interno en su dimensión ambiente de control en la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019?
- b. ¿Cuál es el nivel de influencia del control interno en su dimensión evaluación de riesgos en la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019?
- c. ¿Cuál es el nivel de influencia del control interno en su dimensión actividades de control en la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019?
- d. ¿Cuál es el nivel de influencia del control interno en su dimensión información y comunicación en la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019?
- e. ¿Cuál es el nivel de influencia del control interno en su dimensión supervisión en la Gestión Administrativa en la Municipalidad de Pocollay, Región Tacna, año 2019?



### 1.3. Justificación de la investigación

En el sector público es importante Administrar los fondos públicos con efectividad transparencia eficacia, control y oportunidad para la toma de decisiones. En aplicación a la Decreto Legislativo 1436-2018, Ley marco de la administración financiera del Sector Público, existen sistemas con facultades y competencias de Ley y demás normas específicas para establecer procedimientos y directivas necesarias para su funcionamiento y operatividad.

Es importante que la Unidad Ejecutora cuente con un sistema de control interno apropiado para evitar y disminuir riesgos en los procedimientos administrativos y principalmente en logística, contabilidad, tesorería y áreas estratégicas con una mejora continua, esta acción permitirá un análisis y evaluación de la gestión financiera sobre las acciones administrativas

En resumen, el presente trabajo de investigación es relevante por:

- **Relevancia científico** - social, puesto que permitirá analizar las características de control en la gestión de recursos públicos con participación de los funcionarios y personal administrativo que formen parte del mismo, que permita proponer opciones de mejora continua.
- **Relevancia académica**, puesto que los resultados logrados servirán a otros investigadores para ampliar la temática abordada
- **Relevancia práctica** institucional, dado que permitirá identificar recomendaciones de mejora en los procesos administrativos y acciones de control en la ejecución de Ingresos y Gastos de forma oportuna con resultados de una gestión eficaz y eficiente, alcanzando objetivos institucionales propuestos y las políticas de gobierno.

## **1.4.Objetivos de la investigación**

### **1.4.1. Objetivo general**

Demostrar el nivel de influencia del control interno en la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

- a. Determinar cuál es el nivel de influencia del control interno en su dimensión ambiente de control en la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019.
- b. Establecer cuál es el nivel de influencia del control interno en su dimensión evaluación de riesgos en la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019.
- c. Explicar cuál es el nivel de influencia del control interno en su dimensión actividades de control en la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019.
- d. Explicar cuál es el nivel de influencia del control interno en su dimensión información y comunicación en la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019.
- e. Determinar el nivel de influencia del control interno en su dimensión supervisión en la Gestión Administrativa en la Municipalidad de Pocollay, Región Tacna, año 2019.

## 1.5.-De la unidad de estudio

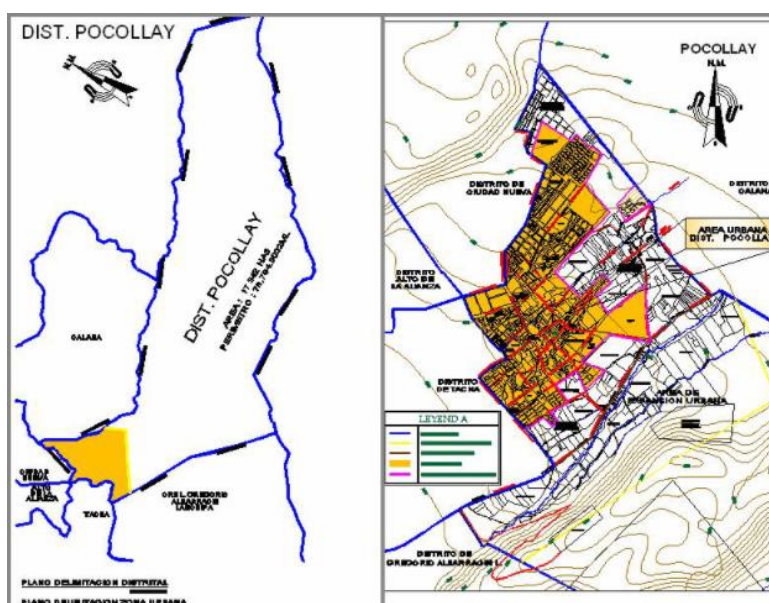
### 1.5.1. La Municipalidad de Distrital de Pocollay:

Después de un largo vacío en el tiempo nos encontramos bruscamente con poblaciones asentadas en los valles y en las playas (periodo expansionista). Estas poblaciones tenían conocimiento avanzado de la agricultura, cerámica, ganadería, explotación de minerales, etc., y las relaciones entre el área de estudio (Valle de Pocollay) y el Altiplano, fueron intensas.

Durante la Independencia, 1857 creado el Departamento de Tacna resalta su consolidación productiva en frutas y vid (Tacna y/o Pocollay) además de la producción a lo largo de todo el Valle de Tacna; dicha producción sustenta el establecimiento del arriaje y el comercio a pesar de sus escasos recursos hídricos. El pueblo de Pocollay era un pintoresco lugar residencial de las importantes y visibles familias de la ciudad de Tacna en la época del Virreinato y en los primeros años de la República etimológica e históricamente el Vocablo originario Pocollay significa tierra de Pukos, ollas en la actualidad existe por planificar un Desarrollo armónico de acuerdo a sus potencialidades y posibilidades, recuperando el esplendor de su pasado.

### Gráfico 5

*Mapa del distrito de Pocollay, Provincia de Tacna.*



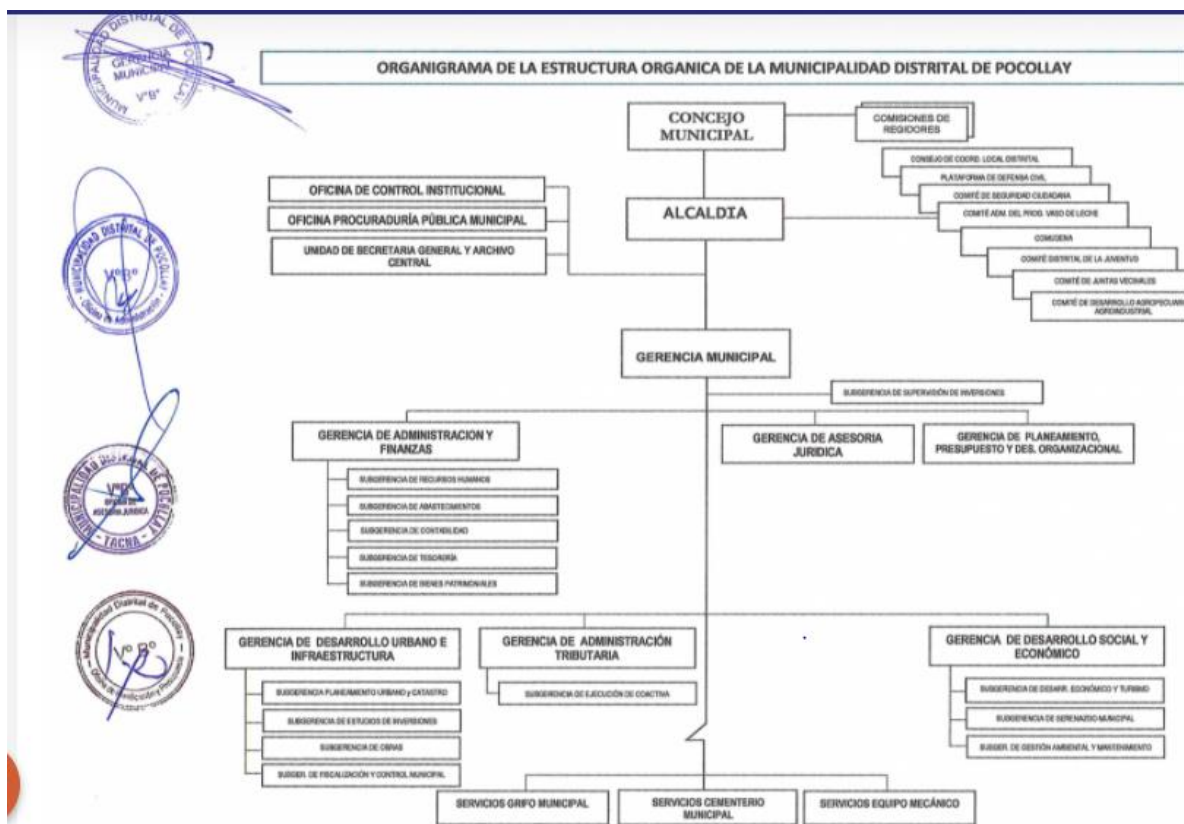
**Misión**

“La Municipalidad Distrital de Pocollay es una institución al servicio de su población, con liderazgo y capacidad de liderazgo para gobernar, generar desarrollo y calidad de vida. (Pocollay, 2020)”

**Visión**

“Al 2021 Pocollay es un distrito próspero con un crecimiento sostenible basado en una agricultura tradicional pero competitiva la que se vincula con las actividades turísticas, industriales y comerciales; las que conviven respetando el medio y articulados a los procesos locales y globales existentes; y con una población comprometida y organizada que potencia sus capacidades y habilidades inmersos en una cultura de valores y respeto, desarrollando estilos de vida saludables y provista adecuadamente de los servicios básicos.” (Pocollay, 2020)

**Gráfico 6**  
**Organigrama**



## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes del Estudio

##### 2.1.1. Antecedentes internacionales

-Mazariegos, Águila, Pérez, & Cruz, ( 2013) en su investigación: “EL CONTROL INTERNO DE UNA ORGANIZACIÓN PRODUCTORA DE CAFÉ CERTIFICADO, EN CHIAPAS, MÉXICO”. Se puede destacar:

Tenía como objetivo documentar la experiencia de estos pequeños productores de café que han incursionado en la certificación de sus procesos de producción de café bajo estándares de producción orgánica y de comercio justo. seguida del diseño de su sistema de control interno lo cual permitió a ésta organización obtener la certificación de la producción de café.

Se encontró evidencia contundente de que la organización ha desarrollado un sistema de gestión de la calidad de su producción fundamentado en un sistema de control interno que tiene sus bases en los lineamientos generales de los sistemas de certificación bajo los cuales está certificado. El enfoque del desarrollo de la documentación que ha generado la organización a lo largo de sus años de vida ha sido hacia el cumplimiento de estándares establecidos, a los cuales se sujetan de manera voluntaria. El logro de la obtención y mantenimiento de los certificados que acreditan la calidad orgánica y de comercio justo de su producto (café) ha sido debido al desarrollo de los componentes del sistema de control interno, a la sistematización de la información y a la integración de evidencias de las actividades realizadas anualmente” (Mazariegos, Aguila, Pérez, & Cruz, 2013).

- Guzman & Vera , (2015) realizaron la investigación titulada “*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* para la obtención del grado de ingeniero en contabilidad y auditoría de la Universidad Politécnica Salesiana de Ecuador”.

La investigación tuvo como objetivo analizar la incidencia del control interno en la gestión administrativa y financiera de los centros de atención y cuidado diario El Pedregal. El tipo de investigación fue causal y para la recolección de datos se realizó entrevistas, encuestas y listas de observación al cliente interno y externo de la institución.

La investigación concluye que los procesos que realiza la institución no se encuentran formalizados y la estructura organizacional no permite determinar responsabilidades funcionales, así mismo no existe una adecuada gestión de riesgos, por tanto, se propone mejorar los elementos del control interno en sus componentes de estructura, formalización de procedimientos y gestión de riesgos para mejorar el servicio brindado (Guzman & Vera , 2015).

-Abarca, Ayala y Suria (2011) realizaron la investigación titulada “*Diseño de un sistema de control interno con enfoque COSO-ERM para el área de inventarios de las empresas distribuidoras de cosméticos por catálogo de la Zona Metropolitana de San Salvador* para obtener el grado de Licenciado en Contaduría Pública de la Universidad de El Salvador”.

La investigación tuvo como objetivo implantar la gestión de la administración de riesgos corporativos para garantizar la eficiencia en el registro y control de los productos en el área de inventarios de Zelsa, S.A alineado al objetivo general de la empresa. El tipo de investigación fue hipotético deductivo y para la recolección de datos se realizó a través de la aplicación de entrevistas y encuestas a una población de 33 empresas de venta por catálogo.

La investigación concluye que las empresas distribuidoras de cosméticos no cuentan con políticas, normas y procedimientos actualizados para el área de inventarios, instrumentos necesarios para garantizar un mejor control de los productos, por lo cual los funcionarios que dirigen estas empresas reconocen la importancia de conocer el sistema de control interno a efectos de mejorar la eficacia de los procesos y el control de los productos” (Abarca & Ayala, 2011).

-Monascal (2010) realizó la investigación titulada “*Propuesta de Gestión de Control Interno, caso: Gerencia de auditoría ITALVIAJES, CA* para obtener el

grado de Especialista en Planificación, Desarrollo y Gestión de Proyectos de la Universidad Monteávila de Venezuela”.

La investigación tuvo como objetivo proponer mejoras a la gestión del proceso de control interno en la empresa Italviajes, CA. El tipo de investigación fue no experimental – descriptiva, para la recolección de la información se utilizó cuestionarios aplicados a personal de la institución.

La investigación concluye que en la entidad existe desconocimiento de los métodos de aplicación de control interno, así como las normas y procedimientos que implican la implementación del control interno en sus áreas, por lo cual se propone un modelo de mejora del control interno en la institución con base a la actualización y formalización de sus procedimientos” (Monascal, 2010).

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

-Acuña & Chávez (2013) en su tesis para optar el grado de Contador Público titulada: “CONTROL INTERNO EN EL AREA DE ABASTECIMIENTO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN AGUSTIN DE CAJAS, Huancayo, Perú”.

Este trabajo recoge la falta de conocimiento de control interno, incidiendo en procesos tradicionales poco profesionales por rechazo a las nuevas disposiciones administrativas, esta situación es consecuencia de la inadecuada utilización de las herramientas de administración, conllevando por esta razón; a formular la siguiente interrogante “Cómo influye el control interno en el área de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de San Agustín de Cajas” (Acuña & Cháveza, 2013).

Tuvo como hipótesis. El control interno influye positivamente en la unidad de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de San Agustín de Cajas. Para el efecto; la presente tesis se ha orientado al cumplimiento del siguiente objetivo. Analizar cómo influye el control interno sobre la Unidad de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de San Agustín de Cajas” (Acuña & Cháveza, 2013).

Finalmente tal como se aprecia las Conclusiones, están de acuerdo a los objetivos planteados que permiten establecer que La Ley de Contrataciones utilizadas en los procesos de selección son parte fundamental del Área de Abastecimiento para optimizar y promover medidas favorables en la gestión administrativa partiendo de la aplicación de los procedimientos que regulan todas las actividades del proceso de abastecimiento, almacenamiento y bienes patrimoniales sujetos a control.

(Melgarejo, 2017) en su tesis para optar el grado de maestra en gestión pública. En la investigación titulada: “Control interno y gestión administrativa según trabajadores de la municipalidad provincial de Chota, 2016” , el objetivo general de la investigación fue determinar la relación que existe entre el Control interno y la gestión administrativa según los trabajadores de la municipalidad provincial de Chota, 2016”.

“El tipo de investigación es básica el nivel de investigación es descriptivo y el diseño de la investigación es descriptivo correlacional y el enfoque es cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 112 trabajadores de la municipalidad. La técnica que se utilizó es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios aplicados a los trabajadores. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Cronbach que salió muy alta en ambas variables: 0,929 para la variable Control interno y 0,931 para la variable gestión administrativa” (Melgarejo, 2017).

Con referencia al objetivo general fue determinar la relación que existe entre el Control interno y la gestión administrativa según los trabajadores de la municipalidad provincial de Chota, 2016, se concluye que existe relación directa y significativa entre el Control interno y la gestión administrativa. Lo que se demuestra con el estadístico de Spearman (sig. bilateral = .000 < 0.01; Rho = .735\*\*) # (Melgarejo, 2017).



(Huayta, 2017) realizó la investigación: “El control interno en la gestión administrativa de las instituciones educativas privadas de educación básica regular en el distrito de Lince, 2016.Lima”. Esto es:

El principal objetivo de la investigación fue determinar de qué manera la implementación de un Control Interno optimiza la Gestión Administrativa de las Instituciones Educativas Privadas de Educación Básica Regular del distrito de Lince. Este estudio se enmarca dentro de las investigaciones descriptivas correlacionales, ya que por medio de la interpretación, análisis, observación, comparación y descripción de las variables se ha establecido que hay una significancia y relación entre ellas” (Huayta, 2017).

La muestra estuvo conformada por 54 personas, que corresponden a 10 Instituciones Educativas Privadas ubicadas en el distrito de Lince y los datos estadísticos que sostienen esta investigación vienen de los resultados obtenidos por la aplicación del instrumento al personal directivo, promotores, educadores y administrativo que conforman la cadena educativa de Educación Básica Regular y validado por los expertos en el área de educación” (Huayta, 2017).

“Los resultados del trabajo de campo y el contraste de las hipótesis realizados han demostrado que es necesario implementar un adecuado Control Interno en las Instituciones Educativas Privadas de Educación Básica Regular para optimizar la Gestión Administrativa y brindar un mejor servicio que beneficiaría tanto a los promotores y dueños de las instituciones en estudio, así como a la comunidad estudiantil formando alumnos de calidad y muy competitivos en beneficio de la sociedad” (Huayta, 2017).

Fernández (2015) realizó la investigación titulada “*El control interno y su influencia en la gestión de las instituciones públicas del Perú: Caso Hospital La Caleta Chimbote, 2014*”, para obtener el grado de Contador Público de la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote”.

“La investigación tuvo como objetivo determinar y describir la influencia del control interno en la gestión de las instituciones públicas del Perú y del Hospital La Caleta Chimbote, 2017. El tipo de investigación fue no experimental- descriptivo- bibliográfico documental y de caso; y para la recolección de la información se realizó fichas bibliográficas y cuestionarios a las unidades orgánicas del hospital la Caleta” (Fernandez, 2015).

La investigación concluye en que el control interno no está influyendo positivamente en la gestión dado que los componentes del control interno no están operando eficientemente lo cual pone en peligro los intereses de las entidades públicas al no darse un uso eficaz y eficiente de los recursos públicos del estado y eso conlleva a que no se estén cumpliendo los objetivos y metas institucionales (Fernandez, 2015).

### **2.1.3. Antecedentes regionales o locales**

- (Garcia, 2017) realizó la investigación titulada “*El control interno y el logro de objetivos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Tacna, año 2017* para obtener el grado de Maestro en Contabilidad, Tributación y auditoría”.

- 

La investigación tuvo como objetivo determinar el grado y sentido de correlación entre el control interno y el logro de objetivos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Tacna, año 2017. El tipo de investigación fue básico o puro, para la recolección de datos se utilizaron encuestas aplicados a los trabajadores de la UGEL Tacna.

La investigación concluyó que existe una correlación directa y significativa entre el control interno y el logro de objetivos en UGEL Tacna, recomendando que para mejorar la implementación de la función de control interno se debe fortalecer el comportamiento ético del personal en el desarrollo de sus funciones” (Garcia, 2017).

- (Valencia & Ocampos, 2017)hicieron la investigación: “*Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial ESSALUD-Tumbes, 2016*”.

“El presente Trabajo de Investigación tiene por objetivo determinar la relación entre la Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial ESSALUD-Tumbes, 2016.El estudio es de tipo descriptivo correlacional y para el recojo de los datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario a una muestra de 39 trabajadores de la Red Asistencial ESSALUD-Tumbes, 2016” (Valencia & Ocampos, 2017).

El desarrollo de la estadística descriptiva e inferencial estuvo apoyado en Microsoft Excel para tal efecto formular la siguiente hipótesis: La IBM SPSS como herramientas de procesamiento de datos. Los resultados obtenidos muestran que existe relación significativa entre las variables del estudio, es decir, la aplicación de una adecuada gestión administrativa es fundamental para brindar un servicio de calidad, por lo que se acepta la hipótesis planteada. En sus conclusiones aparecen lo siguiente (Valencia & Ocampos, 2017):

- “El coeficiente de correlación de Pearson obtenido en el estudio ( $R=+0,559$ ) comprueba la existencia de una relación directa moderada entre la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio desde la perspectiva del trabajador administrativo de la Red Asistencial EsSalud Tumbes, 2016” (Valencia & Ocampos, 2017).

-Con (Sosa, 2016), en la tesis "Implementación del sistema de control interno y la gestión institucional de la municipalidad provincial de Ilo – 2016, desarrollado en la Facultad de Ciencias Jurídicas empresariales y pedagógicas de la Universidad José Carlos Mariátegui de Moquegua”.

El método de investigación constituye una investigación básica. Se investigó para determinar la relación entre la implementación del sistema de control interno y la Gestión institucional de la Municipalidad

provincial de Ilo. Y se ha llegado a la conclusión que existe una relación directa y significativa, existiendo una correlación positiva considerable. Valor de correlación de Pearson = 0.850” (Sosa, 2016).

## **2.2. Bases teórico científicas**

### **2.2.1. Control Interno**

El control interno no tiene el mismo significado para todas las personas, lo cual causa confusión entre empresarios y profesionales, legisladores, reguladores, etc. Estos problemas se agravan cuando el término “control interno”, sin estar claramente definido, se utiliza en leyes, normas o reglamentos (Lybrand, 2007).

*“El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de su información financiera, promover la eficacia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas por la administración”.* (Fonseca, 2013).

Ahora bien, según las normas Técnicas (ICAC, 2011): Proceso que proporciona el manual es:” Proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las categorías de: eficacia, eficiencia, fiabilidad de la información y cumplimiento de leyes y normas aplicables”.

Yábar (2017) define al control interno como: “Concepto que se utiliza para describir las acciones que deben tomar los titulares y funcionarios de las entidades públicas, con la finalidad de preservar, evaluar y monitorear las operaciones y la calidad de los servicios a su cargo”. (p 23)

Contraloría General de la República (CGR, 2014) en la publicación Marco Conceptual de Control Interno señala que el control interno es el: “Proceso integral de gestión efectuado por el titular, funcionarios y servidores de una entidad (...) para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcanzan los objetivos”. (p 11)

La Directiva 013-2016-CG/GPROD (2016) señala que el control interno es “Proceso continuo dinámico e integral de gestión, efectuado por el Titular, funcionarios y servidores de la entidad, diseñado para enfrentar los riesgos y dar seguridad razonable de que se alcancen los objetivos institucionales”.

De las definiciones señaladas podemos resaltar por un lado Yábar sostiene que el control interno ayuda a mejorar la calidad del servicio brindado por las Entidades a través de evaluaciones y monitoreo, mientras que la Contraloría General de la República señala que un beneficio de la ejecución del control interno es la consecución de los objetivos institucionales, se puede a través de estos conceptos deducir que uno de los objetivos institucionales implícitos es la calidad del servicio, por lo tanto estos autores apoyan el hecho que el control interno ayuda a mejorar la calidad de servicio.

Los objetivos del control interno en el sector público según indica La Contraloría General de la República en el Marco conceptual del control interno (2014), resaltó que el control interno en el sector público tiene los siguientes objetivos:

- a) Promover la efectividad, eficiencia y economía de las operaciones y calidad en los servicios. Relacionado con los controles internos que adopta la entidad en los procesos de planeación, organización, dirección y control para asegurar que se ejecuten las operaciones, de acuerdo a criterios de efectividad, eficiencia y economía para otorgar mayor satisfacción al público.
- b) Proteger y conservar los recursos contra cualquier pérdida, dispendio, uso indebido, acto irregular o ilegal. Medidas para prevenir o detectar operaciones no autorizadas, uso ilegal de recursos o irregularidades que podrían causar pérdidas significativas para la entidad.
- c) Cumplir las leyes, reglamentos y normas gubernamentales. Mediante el establecimiento de políticas y procedimientos específicos para que los usos de los recursos públicos se realicen en concordancia a la normativa que lo regula.

- d) Elaborar información válida y confiable, presentada con oportunidad. Plasmada en las políticas, métodos y procedimientos para asegurar que la información elaborada sea válida y confiable.

Los Modelos de Control interno y el informe COSO, diferentes iniciativas a nivel internacional han tratado de estandarizar el concepto de control interno en modelos de gestión según los propósitos que persigue, y son utilizados tanto en el sector público como privado.

La (Contraloría, 2014) en su informe marco conceptual de control interno resume los principales modelos según país de origen.

Figura 1

***Modelos de Control Interno***

<b>Modelo</b>	<b>País de Origen</b>	<b>Propósito</b>	<b>Aspectos Importantes</b>
<b>COSO</b> Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission	Estados Unidos	Apoyar a la dirección para un mejor Control de la organización.	Incluye la identificación de riesgos internos y externos o los Asociados al cambio
			Resalta la importancia de la planificación y la supervisión.
			Plantea pirámide de componentes de control interrelacionados.
<b>CoCo</b> Criteria of Control Board	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 modificación del control.
ACC Australian Control Criteria	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.
Cadbury	Reino Unido	Adopta una comprensión de Control más amplio. 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.

**Fuente:** Contraloría General de la República

De todos los modelos mostrados anteriormente el modelo de control interno más utilizado y aceptado a nivel internacional es el enfoque de Control Interno COSO elaborado por the Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway, el cual está basado en 5 componentes interrelacionados entre sí, los cuales son:

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación y Supervisión.

Estos componentes se encuentran interrelacionados y buscan la efectividad organizacional para el logro de objetivos institucionales, sin embargo, la calidad de su implementación dependerá del grado de desarrollo organizacional alcanzado por las entidades, así como por los mecanismos de revisión y evaluación de la entidad.

### 2.2.1.1. Dimensiones del Control Interno

Las Normas de Control Interno (320-2006) establecen que el sistema de control interno es el conjunto de políticas, normas, planes, organización, metodología y registros organizados e instituidos en cada entidad del Estado para la consecución de la misión y objetivos institucionales. En virtud a ello establece una serie de componentes que integran el sistema y que sirven de base para el establecimiento de las dimensiones del control interno materia de la investigación.

- a) Ambiente de Control:** Entorno organizacional que contribuye al establecimiento y fortalecimiento de políticas, procedimientos y cultura del control interno. Esta dimensión incluye una serie de subcomponentes los cuales son base de los indicadores formulados en la investigación y que se encuentran descritos en la Tabla 1:

Tabla 1

#### *Dimensión Ambiente de Control e Indicadores*

<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>
<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>	<b>Filosofía de la Dirección:</b> Conducta y actitud positiva que debe caracterizar a la gestión respecto del control interno
	<b>Competencia profesional:</b> Personal profesional idóneo con las funciones y responsabilidades asignadas en las entidades del Estado.
	<b>Estructura organizacional:</b> Adecuada organización institucional que mejor contribuya al cumplimiento de sus objetivos.

**Fuente:** Elaborado a partir de Orientaciones Básicas para el fortalecimiento del Control Interno en Gobiernos locales y Normas de Control Interno.

- b) Evaluación de riesgos:** Proceso de identificación, análisis y respuesta a los riesgos potenciales para la entidad y que podrían perjudicar el logro de sus objetivos. Esta dimensión incluye una serie de subcomponentes los cuales son base de los indicadores formulados en la investigación y que se encuentran descritos en la Tabla 2:



Tabla 2

*Dimensión Evaluación de riesgos e Indicadores*

<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>
<b>EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>	<b>Identificación de riesgos:</b> Se tipifican todos los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos de la entidad debido a factores externos o internos
	<b>Valoración de riesgos:</b> El propósito es obtener la suficiente información acerca de las situaciones de riesgo para estimar su probabilidad de ocurrencia, tiempo, respuesta y consecuencias.
	<b>Respuesta al riesgo:</b> Identificación de opciones de respuesta al riesgo considerando la probabilidad y el impacto en relación con la tolerancia al riesgo y su relación costo/beneficio.

**Fuente:** Elaborado a partir de Orientaciones Básicas para el fortalecimiento del Control Interno en Gobiernos locales y Normas de Control Interno.

c) **Actividades de control:** Políticas y procedimientos establecidos para asegurar que se están llevando a cabo un adecuado control en la entidad. Esta dimensión incluye una serie de subcomponentes los cuales son base de los indicadores formulados en la investigación y que se encuentran descritos en la Tabla 3:

Tabla 3

*Dimensión Actividades de control e Indicadores*

<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>	<b>Documentación de procesos:</b> Los procesos, actividades y tareas deben estar debidamente documentados de acuerdo a estándares establecidos
	<b>Revisión de procesos, actividades y tareas:</b> Deben ser periódicamente revisados para asegurar que cumplen con los reglamentos, políticas, procedimientos vigentes.
	<b>Segregación de funciones:</b> En los cargos o equipos de trabajo, contribuyendo a reducir los riesgos de error o fraude en los procesos, actividades o tareas.

**Fuente:** Elaborado a partir de Orientaciones Básicas para el fortalecimiento del Control Interno en Gobiernos locales y Normas de Control Interno.

**d) Información y Comunicación:** Canales, medios y acciones que aseguren el flujo de información en todas las direcciones con calidad y oportunidad. Esta dimensión incluye una serie de subcomponentes los cuales son base de los indicadores formulados en la investigación y que se encuentran descritos en la Tabla 4:

Tabla 4.

***Dimensión Información y comunicación e Indicadores***

<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>
<b>INFORMACION Y COMUNICACIÓN</b>	<b>Canales de comunicación:</b> Consideran una mecánica de distribución formal, informal y multidireccional para la difusión de la información
	<b>Sistemas de información:</b> Provee la información para la toma de decisiones, garantizando la transparencia en la rendición de cuentas.
	<b>Suficiencia de la información:</b> Diseñar e implementar mecanismos que aseguren las características necesarias para una información adecuada.

**Fuente:** Elaborado a partir de Orientaciones Básicas para el fortalecimiento del Control Interno en Gobiernos locales y Normas de Control Interno.

**e) Supervisión:** Conjunto de actividades de evaluación, control incorporadas a los procesos y operaciones de la entidad, con fines de mejora. Esta dimensión incluye una serie de subcomponentes los cuales son base de los indicadores formulados en la investigación y que se encuentran descritos en la Tabla 5:

Tabla 5

*Dimensión Supervisión e Indicadores*

Dimensión	Indicadores
SUPERVISIÓN	<b>Monitoreo de la implementación:</b> Mediante el seguimiento continuo o evaluaciones puntuales.
	<b>Autoevaluación:</b> Por parte de los órganos y personal competente, mediante compromisos de mejoramiento institucional.
	<b>Evaluaciones independientes:</b> A cargo de los órganos de control para garantizar la valoración y verificación periódica e imparcial del comportamiento del sistema de control interno y de la gestión institucional formulando las recomendaciones para su mejoramiento

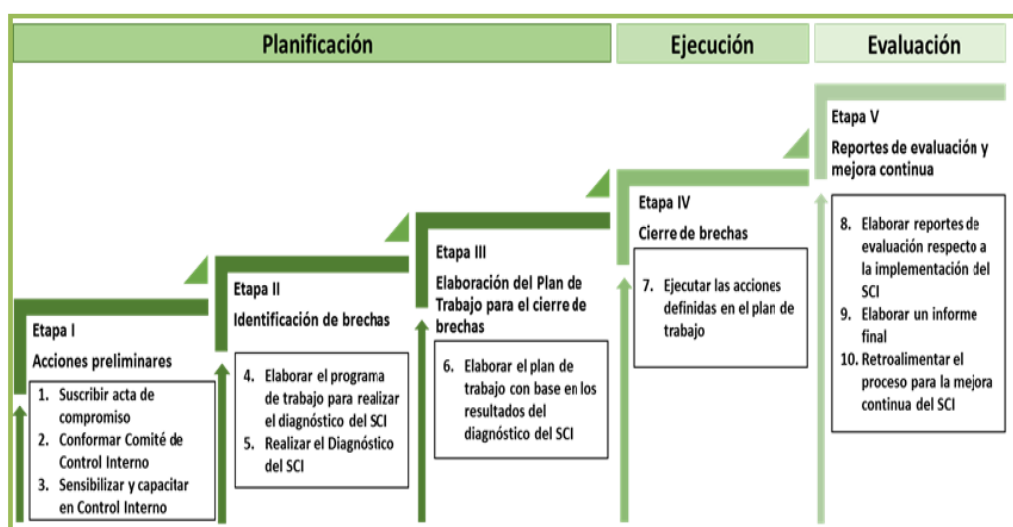
**Fuente:** Elaborado a partir de Orientaciones Básicas para el fortalecimiento del Control Interno en Gobiernos locales y Normas de Control Interno.

### 2.2.1.2. Secuencia de implementación del Sistema de Control Interno.

La Contraloría General de la República (2017), elaboró la Guía de Implementación y Fortalecimiento del Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado en donde estableció una secuencia de implementación del Sistema de Control Interno las cuales forman un ciclo continuo, dinámico y permanente en el tiempo:

Figura 2

#### *Secuencia de Implementación del Sistema de Control Interno*



**Fuente:** Contraloría General de la República, 2017

Como se describe en la figura 2, la secuencia de implementación del Sistema de Control Interno está conformada por tres fases que a su vez se sub divide en V etapas y 10 actividades, las cuales se describirán brevemente:

- **Fase Planificación:** En esta fase se establece la preparación de la entidad al sistema de control interno. El Titular y la Alta Dirección de la Entidad suscriben un acta de compromiso para la implementación del Sistema de Control Interno y conformación del Comité de Control Interno el cual es aprobado mediante Resolución o equivalente y conformado con un mínimo de 5 integrantes. Posteriormente se realiza la sensibilización y capacitación a los trabajadores de la Entidad respecto a la importancia y beneficio del control interno para la Institución. Así mismo el Comité de Control Interno elabora un Plan de Trabajo para la realización del Diagnóstico del Sistema de Control Interno en donde se identifican las brechas de la entidad respecto a los componentes de control con la finalidad de elaborar un plan de trabajo donde se determinen acciones, plazos, responsables y recursos necesarios para el cierre de brechas.
  
- **Fase Ejecución:** En la fase de ejecución cada Unidad Orgánica de la Entidad debe ejecutar las acciones definidas en el plan de trabajo establecido en la fase de planificación para el cierre de brechas de los componentes del sistema de control interno. Todo el proceso estará monitoreado por el Comité de Control Interno, quienes darán las recomendaciones del caso.
  
- **Fase Evaluación:** Cada tres meses el Comité de Control Interno debe el elaborar reportes de evaluación de la implementación del Sistema de Control Interno y el mismo debe estar registrado en el aplicativo designado por la Contraloría General de la República. Una vez implementado el Sistema de Control Interno en la Entidad el Comité de Control Interno realizará un informe final con los resultados de la implementación. Finalmente, el Sistema de Control Interno debe ser constantemente monitoreado con la finalidad de retroalimentar el proceso para la mejora continua de cada uno de los componentes que lo conforman.

### 2.2.1.3. Marco normativo que regula el control interno

Para, (320-2006-, 2006), la implementación del Sistema de Control Interno es de carácter obligatorio para todas las instituciones sujetas a control por parte del Estado. El marco normativo aplicable a su implementación es el siguiente:

- Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República.
- Ley N°28716 Ley de Control Interno.
- R.C. 320 -2006 –CG Normas de Control Interno para entidades del Estado.
- Ley N° 30372 Quincuagésima Tercera Disposición Complementaria de la Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2016.
- R.C. 149 -2016 –CG Aprueba la Directiva N° 013-2016 –CG/PROD “Implementación del Sistema de Control Interno en las entidades del Estado”.
- R.C. N° 004-2017-CG Aprueba la Guía para la implementación y Fortalecimiento del control interno en las entidades del Estado.

### 2.2.1.4. Causas de Ineficiencia al control interno

#### a) Ausencia de Manuales y Reglamentos de Organización y funciones (MOF y ROF)

Toda Entidad debe contar como mínimo para complementar su organigrama con el correspondiente MOF-ROF, en el cual se debe de asignar las responsabilidades, los cargos, las diferentes relaciones jerárquicas y funcionales para cada persona. El personal administrativo de las entidades debe conocer el ámbito de sus deberes y responsabilidades, lo cual le permita utilizar la iniciativa para enfrentar y solucionar problemas, establecer controles internos preventivos y simultáneos dentro de los límites de su autoridad.

#### b) La no aplicación de las sanciones correspondientes en su oportunidad.

Esto se debe a la falta de actualización y optimización del régimen disciplinario establecido en el reglamento de la carrera administrativa Decreto legislativo 276 y su reglamento D.S. N° 005-90-PCM.

#### c) La no aplicación de las sanciones correspondientes en su oportunidad.

Esto se debe a la falta de actualización y optimización del régimen

disciplinario establecido en el reglamento de la carrera administrativa Decreto legislativo 276 y su reglamento D.S. N° 005-90-PCM.

**d) Excesiva influencia política y partidaria en las decisiones gerenciales.**

Prima el interés político, la afiliación partidaria o amical Para la designación de personal de confianza en los cargos directivos, No se elige a los mejor capacitados, técnica o profesionalmente, de allí la gestión que realiza es deficiente.

**e) Existencia de una cultura de la Corrupción.**

La corrupción no solo se presenta entre los funcionarios, si no entre las empresas particulares que proveen bienes y servicios o realizan obras públicas de cualquier envergadura.

**f) La no aplicación de las sanciones correspondientes a los funcionarios que no cumplen, con implementar las medidas correctivas recomendadas en los informes de control institucional.**

No se aplican las sanciones a los funcionarios que no hacen caso de las recomendaciones y tampoco a aquellos que omiten presentar la información solicitadas por las comisiones de auditoria. Es decir, es decir no se aplica lo normado en el artículo 42 de la ley N° 27785.

**g) Ausencia de capacitación al personal y a los funcionarios es aspectos de la administración pública en general y en los ilícitos administrativos y penales en que pueden incurrir al quebrantar los deberes del cargo o de la función.**

Cada entidad debería de invertir un porcentaje de los recursos financieros en capacitar a los funcionarios o servidores en el conocimiento de las normas anticorrupción el MOF y ROF interno y las formas como se pueden denunciar hechos ilícitos ante las autoridades competentes

#### **2.2.1.5. Finalidad del Control Interno**

**a) El control interno contribuye al logro efectivo de los objetivos institucionales:** la misión y los objetivos de las municipalidades constituyen la

razón de su existencia; sin ellos, los procesos, acciones y recursos que asignemos no tendrían ningún sentido ni finalidad. El control interno, como función y práctica cotidiana, permite cautelar y verificar que los objetivos se cumplan en la medida de lo planificado y de acuerdo con las necesidades de la población.

**b) El control interno permite un mejor uso de los recursos escasos:**

Al advertir riesgos y plantear medidas correctivas antes y durante la ejecución de los procesos y operaciones, el control interno contribuye a una mayor eficiencia en el uso de los recursos que por lo general son escasos. Un buen control preventivo podría evitar, por ejemplo, las paralizaciones de una obra; los procesos de selección declarados desiertos; los contratos mal elaborados; la deficiente calidad de los bienes adquiridos; los pagos realizados sin el debido sustento o sin la autorización debida; entre muchos otros casos que terminan generando sobrecostos a la institución.

**c) La retroalimentación del control interno genera mayor conocimiento y destrezas en los gestores públicos:**

Dado que el control interno preventivo, funciona como sensor de errores y desviaciones, además de proponer medidas correctivas. Asimismo, mejora las prácticas gerenciales y operativas, permite reenfocar los conceptos y metodologías, desarrollando así nuevas habilidades en los funcionarios y servidores de la entidad.

Por ejemplo, en un proceso de selección, el control interno enseñaría la mejor manera de determinar los precios referenciales; de indagar la presencia de potenciales postores en el mercado; de elaborar mejor las bases; y de planificar el proceso de manera oportuna y como lo requiere el usuario.

**d) El control interno promueve una cultura orientada al buen desempeño:**

El desarrollo de mecanismos de control y su verificación previa y simultánea, trae como consecuencia la mejora del desempeño institucional y promueve una “cultura del logro” en los gestores públicos.

- e) **El control interno como instrumento para combatir la corrupción en la acción pública:** La corrupción se define como: La acción o efecto de corromper, alterar y trastocar la forma de alguna cosa, viciar, sobornar o cohechar a una persona o autoridad. La corrupción es uno de los grandes flagelos del presente siglo y genera desconfianza y crece donde no existe tejidos institucionales que la controle y minimice. Es por ello que el control interno fortalece la lucha contra la corrupción. Es una “herramienta fundamental” de gestión y autocontrol para el correcto uso de los recursos públicos.

Por su eficacia, se le ha denominado como el “sistema inmunológico” de las entidades estatales contra la corrupción. Su práctica promueve la ética en la acción pública, en la medida que desarrolla conciencia respecto al compromiso con la misión y en tanto limita potenciales prácticas irregulares. Por ejemplo, se identificará plenamente quién, cómo y cuándo se ejecutan los diversos procesos u operaciones que se realizan diariamente en la administración pública.

Ello minimiza los riesgos de manejos inadecuados que ocasionan pérdidas económicas al Estado o la prestación de servicios deficientes para el ciudadano. De esa manera, los propios funcionarios verificarán que el personal a su cargo está realizando su trabajo de manera correcta, y fiscalizarán que las decisiones y actos en el sector público sean más eficientes.

## 2.2.2. Gestión Administrativa

### 2.2.2.1. Definiciones

Según la Real Academia Española (2001) la palabra gestión proviene de :

Del latín *gestio - ōnis*

1. f. Acción y efecto de gestionar.
2. f. Acción y efecto de administrar.

De negocios.

- 3.f. Der. Cuasicontrato que se origina por el cuidado de intereses ajenos sin mandato de su dueño.

Según (Portocarrero, 2013) gestión es la acción de gestionar, administrar. Una actividad profesional tendiente a establecer los objetivos y medios de su



realización, a precisar la organización de sistemas, a elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal.

-Para Frederick Taylor (2012) en su libro “Principios de la Administración Científica define a la administración como: “El objeto principal de la Administración ha de ser: asegurar la máxima prosperidad para el patrón junto con la máxima prosperidad para cada uno de los empleados”.

-Asimismo Bachenheimer (2014), define a la gestión administrativa como el proceso de toma de decisiones realizado por los órganos de dirección, administración y control de una entidad, basado en los principios y métodos de administración, en su capacidad corporativa.

-Según Neira (2013) señala que la gestión es la “clasificación y ordenamiento de los pasos específicos que se debe seguir para lograr la meta establecida por la organización”.

-Para Torres & Díaz (2010), manifiesta que todas las compañías se destacan en la constitución por seres humanos, en donde asumen una responsabilidad compartida para lograr el objetivo de la empresa, a través de la disposición de sus recursos y capacidades. Ante esto, las organizaciones definen su rumbo, según lo que desarrollan, para satisfacer a sus clientes, buscando persistir en el mercado. Por lo que, el valor del factor humano, se evidencia por la obtención de los resultados, en cualquiera de los proyectos que lleve a cabo en la empresa.

-Rubio (2008) menciona que la gestión se apoya y funciona a través de personas, por lo general equipos de trabajo, para poder lograr resultados, por medio de funciones como planificación, organización, recursos humanos, dirección, control y representatividad.

Indica que la gestión es la constante toma de decisiones basado en tipos de información que emanan de las situaciones del día a día, situaciones no esperadas, inciertas, o fuera del control del gestor, y aquellas que corresponden a los objetivos definidos.

-Anzola (2002), Gestión administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control.

En toda institución gubernamental al diseñar la gestión administrativa adecuado para una entidad, para fortalecer la gestión administrativa y operativa, se generará objetivos estratégicos a mediano y largo plazo viables para desarrollar la entidad; al mismo tiempo tomará las precauciones para evitar actos ilegales, controlando que los funcionarios cumplan su trabajo, observando disciplina, responsabilidad y ética profesional.

Las cuatro funciones administrativas: organización, planeación, control y dirección; son los pilares de una buena gestión administrativa y se encuentran interrelacionadas y entrelazadas. La secuencia de estas funciones administrativas debe corresponder de manera coherente con los objetivos planteados por la empresa.

#### **2.2.2.2. Dimensiones de la Variable Gestión Administrativa**

-Huisa (2013) respecto a las dimensiones de la gestión administrativa consideró:

“La Gestión Administrativa se desarrolla en cuatro dimensiones: planificación, control, organización y dirección”.

El personal a cargo de la gestión administrativa debe planear las estrategias principales que le permitan a la empresa alcanzar sus objetivos, organizar a su personal a cargo de modo que les facilite todo lo necesario para que ellos puedan cumplir con su labor de manera eficaz, debe controlar en todo momento que lleve a cabo lo planificado y nada se salga del camino trazado, de ser así debe corregir oportunamente y saber guiar con asertividad al personal, ya que su principal objetivo es garantizar la eficacia en los servicios que brinda.

## a) Planificación

-Huisa (2013), sostuvo: La planificación administrativa consiste en establecer los recursos, objetivos y actividades necesarias para el logro de los objetivos propuestos. Es un proceso de selección de recursos, alternativas, medios y objetivos con el fin de elevar el nivel de desarrollo de una empresa, institución o país. (p. 99).

La primera acción del personal a cargo de la gestión administrativa es la planificación. En esta parte se deben delimitar los objetivos de la empresa teniendo en cuenta la realidad en la que está inmersa, con la finalidad de alcanzar los fines propuestos, luego deberá conseguir los recursos necesarios para desarrollar todas las actividades planificadas que conduzcan al logro de los objetivos planteados inicialmente por el grupo social.

En toda institución gubernamental al diseñar la gestión administrativa, adecuado para una entidad, para fortalecer la gestión administrativa y operativa, generando objetivos estratégicos a mediano y largo plazo viables para desarrollar la entidad; al mismo tiempo tomará las precauciones para evitar actos ilegales, controlando que los funcionarios cumplan su trabajo, observando disciplina, responsabilidad y ética profesional.

-Según Stoner, Freeman & Gilbert (2009) en la planeación también se establece una jerarquía. La planeación se clasifica en operacional, táctica y estratégica.

La planeación estratégica es la que tiene mayor amplitud debido a que incluye a todos los agentes involucrados dentro de la organización. Entonces podríamos decir que la planeación estratégica plantea objetivos a ser cumplidos a largo plazo.

La planeación táctica, a diferencia de la planeación estratégica, no es tan amplia debido a que se lleva a cabo por departamentos. Entonces podríamos decir que la planeación táctica plantea objetivos a ser cumplidos mediano

plazo. La planeación operacional, en comparación con las dos anteriores, es más específica debido a que las metas se establecen por tareas específicas o actividades particulares. Entonces podríamos decir que la planeación operacional plantea objetivos a ser cumplidos a corto plazo.

-Para Louffat (2012) definió como: El primer elemento del proceso administrativo encargado de sentar las bases de la administración profesional en una institución. La planeación guía, orienta, ofrece las coordenadas del rumbo que se propone seguir la institución, permitiendo que ella misma se diagnostique y prescriba las mejores opciones administrativas para poder alcanzar una realización sustentable y rentable en el tiempo.

El autor al considerar a la planificación como el proceso administrativo de mayor importancia a desarrollar al inicio de todo proceso enmarcado dentro de la visión y misión del contexto en donde se lleve a cabo, es a través de planificación que se fija a seguir, y muchos casos se cambian algún proceso que sea ineficiente, nos permite adecuarnos a los cambios y a los requerimientos que nos imponga el contexto, y se pueda lograr eficiencia, eficacia, calidad de los bienes materiales y servicios que provean en las diferentes áreas u oficinas de una institución pública o privada con fines de mejora continua.

En toda institución gubernamental al diseñar la gestión administrativa, adecuado para una entidad, para fortalecer la gestión administrativa y operativa, generando objetivos estratégicos a mediano y largo plazo viables para desarrollar la entidad; al mismo tiempo tomará las precauciones para evitar actos ilegales, controlando que los funcionarios cumplan su trabajo, observando, responsabilidad y ética profesional.

La planificación será la dimensión que inicie todo el proceso para llegar a un punto específico, para establecer los objetivos que la institución se proyecte, y así lograr las metas establecidas.

## **b) Organización**

-Según Huisa (2013), **expresa:** Es un proceso para comprometer a dos o más personas para que trabajen juntos de manera estructurada, con el propósito de alcanzar una meta o una serie de metas específicas.

-Para Lauffat (2012) lo definió como: La organización es el segundo elemento del proceso administrativo y se encarga de diseñar el ordenamiento interno de una institución de manera compatible con la planeación estratégica definida en la primera parte del libro. Diseñar una organización implica definir cuatro aspectos esenciales. Lo primero a plantear es el modelo organizacional, es decir, la estructura de ordenamiento interno más adecuada y compatible a las estrategias que se hayan considerado en la institución.

El diseño organizacional de acuerdo al autor se establece con el propósito de que tanto el objetivo general, así como los objetivos estratégicos se lleguen a cumplir la puesta en marcha el programara de operaciones en forma anual, a desarrollar al inicio de todo proceso enmarcado dentro de la visión y misión del contexto en donde se lleve a cabo, es a través de planificación que se fija de derrotero a seguir, y muchos casos se cambian algún proceso que sea ineficiente, de tal manera que nos permita adecuarnos a los cambios y a los requerimientos que nos imponga el contexto, y se pueda lograr eficiencia , eficacia, calidad de los bienes materiales y servicios que provean de acuerdo capacidad de administrar eficientemente recursos que permite evaluar la eficiencia y eficacia de las diferentes áreas u oficinas de una institución pública o privada con fines de mejora continua.

(Stoner, Freeman, & Gilbert, 2009) lo definió como:

Organización como función administrativa y parte integrante del proceso administrativo. En este sentido, la organización significa el acto de organizar, estructurar e integrar los recursos y los órganos involucrados en la ejecución y establecer las relaciones entre ellos y las atribuciones de cada uno.

De acuerdo a los autores el diseño organizacional tiene el propósito de que tanto el objetivo general, así como los objetivos estratégicos se lleguen a cumplir la puesta en marcha el programara de operaciones en forma anual, a

desarrollar al inicio de todo proceso enmarcado dentro de la visión y misión del contexto en donde se lleve a cabo,; es a través de planificación que se fija de derrotero a seguir, y muchos casos se cambian algún proceso que sea ineficiente, de tal manera que nos permita adecuarnos a los cambios y a los requerimientos que nos imponga el contexto, y se pueda lograr eficiencia , eficacia, calidad de los bienes materiales y servicios que provean de acuerdo capacidad de administrar eficientemente los recursos, (Stoner, 2009, p. 148).

Organización es la segunda dimensión que logrará que se dé un vínculo entre los trabajadores de la institución, pues el trabajo en buena armonía beneficia tanto a la empresa como a las mismas personas, hacen que el Control Interno sea armonioso.

**c) Dirección**

-Huisa (2013) señaló, “Comprende la mística de la subordinación y no de sometimiento. Los subordinados son debidamente orientados y el superior tiene una continua responsabilidad para hacerles conocer sus diferencias y orientarles para el mejor desenvolvimiento y cumplimiento de sus tareas”.

Lo que se busca con la dirección eficiente es conseguir que los subordinados contribuyan con el logro de los objetivos generales y específicos de la empresa, y la manera de alcanzarlos será cuando los motivemos a los subordinados a alcanzarlos; y esto se dará cuando los subordinados se interesan en ellos y esto se dará si sus objetivos individuales son satisfechos.

El direccionamiento viene a ser la guía para la ejecución de los objetivos planteados en cada área de una empresa y tiene un alcance mucho mayor, detallando las funciones que determinan desempeñarse con responsabilidad porque llegan a detallar la proyección para desempeñarse con responsabilidad, anticipándonos a lo que se va a hacer. Huisa (2013, p. 100).

-Según (Robbins & Cenzo, 2013) “La dirección es otro componente de la gestión; los gerentes están dirigiendo cuando motivan a los empleados,

coordinan las actividades de otros, eligen el canal de comunicación más eficaz, y resuelven los conflictos suscitados entre miembros de la organización”.

Los autores plantean lo que se busca con la dirección eficiente es conseguir que los subordinados contribuyan con el logro de los objetivos generales y específicos de la empresa, y la manera de alcanzarlos será cuando los motivemos a los subordinados a alcanzarlos; y esto se dará cuando los subordinados se interesan en ellos y cuando sus objetivos individuales son

satisfechos y a la vez motivarlos a trabajar con celo y confianza. El direccionamiento viene a ser la guía para la ejecución de los objetivos planteados en cada área de una empresa y tiene un alcance mucho mayor, Detallando las funciones que determinan desempeñarse con responsabilidad porque llegan a detallar la proyección para desempeñarse con responsabilidad, anticipándonos a lo que se va a hacer. Así mismo debemos lograr en los subordinados adquieran el compromiso de trabajar con eficiencia y eficacia, conseguir que se sienta como parte integrante de la empresa, para garantizar que su desempeño sea lo más óptimo, para alcanzar los objetivos estratégicos que se tenga en el plan anual de operaciones.

-Según (Stoner, Freeman, & Gilbert, 2009): “la dirección implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. Las relaciones y el tiempo son fundamentales para las actividades de la dirección”. Los autores sostienen lo que se busca con la dirección eficiente es conseguir que los subordinados contribuyan con el logro de los objetivos generales y específicos de la empresa en el menor tiempo posible, y la manera de alcanzarlos será cuando los motivemos a los subordinados a alcanzarlos; y esto se dará cuando los subordinados se interesan en ellos y cuando sus objetivos individuales son satisfechos y a la vez motivarlos a trabajar con él y confianza. Así mismo debemos lograr en los subordinados adquieran el compromiso de trabajar con eficiencia y eficacia, conseguir que se sienta como parte integrante de la empresa, para garantizar que su desempeño sea lo más óptimo, para alcanzar los objetivos estratégicos que se tenga en el plan anual de operaciones.

El direccionamiento viene a ser la guía para la ejecución de los objetivos planteados en cada área de una empresa y tiene un alcance mucho mayor, detallando las funciones que determinan desempeñarse con responsabilidad porque llegan a detallar la proyección para desempeñarse con responsabilidad, anticipándonos a lo que se va a hacer en las actividades de la dirección. (Stoner, Freeman y Gilbert, 2009, p. 13).

Una de las dimensiones donde la “cabeza” de la institución tiene que tener una relación amical y muy profesional con sus trabajadores, para no llegar al abuso por autoridad y con ello traer una enemistad por parte de los trabajadores con el jefe inmediato.

#### **d) Control**

-(Huisa, 2013) sostiene: El control sirve para medir el desempeño en relación con metas, detectar las desviaciones negativas y plantear las correcciones correspondientes en perspectiva de cumplir con los planes. Son bastante conocido los instrumentos de control como: el presupuesto, los registros de inspección, etc.

A través del control se puede evaluar y medir el desempeño en relación con metas, el control viene a ser la guía para la evaluación de los objetivos planteados en cada área de una empresa y tiene un alcance mucho mayor, Detallando las funciones que determinan desempeñarse con responsabilidad porque llegan a detallar la proyección con responsabilidad, anticipándonos a lo que se va a detectar las desviaciones negativas y plantear las correcciones correspondientes en perspectiva de cumplir con los planes.

En toda institución gubernamental al diseñar la gestión administrativa, adecuado para una entidad, para fortalecer la gestión administrativa y operativa, generando objetivos estratégicos a mediano y largo plazo viables para desarrollar la entidad; al mismo tiempo tomará las precauciones para evitar actos ilegales, controlando que los funcionarios cumplan su trabajo,



observando disciplina, responsabilidad y ética profesional Huisa (2013, p. 100).

El autor sostiene que el control es la función administrativa por medio de la cual se evalúa el rendimiento. El control como elemento del proceso administrativo es fundamental y que se encarguen del control serán personas muy probas, competentes, leales y en amparo a la verdad controlen el desempeño de los empleados en una organización, por medio del control se podrá describir, analizar y concluir sobre los resultados obtenidos en el funcionamiento de la empresa y tomar las medidas correctivas, a través de una reingeniería que permita dinamizar el desempeño de los trabajadores y de esa manera se podrá garantizar que los objetivos planteados se cumplan con la eficiencia y eficacia.

El control viene a ser la guía para la ejecución de los objetivos planteados en cada área de una empresa y tiene un alcance mucho mayor, detallando las funciones que determinan desempeñarse con responsabilidad porque llegan a detallar la proyección con responsabilidad, anticipándonos a lo que se va a hacer.

-Para (Koontz & Weihrich, 1994): concordante con el concepto de Control Interno, las funciones del misma son principalmente responsabilidad del gerente, de los funcionarios y de los servidores de la empresa. El control interno requiere de parte de todos ellos, un compromiso, una planificación sistemática y la verificación del cumplimiento de las tareas asignadas.

Los autores consideran que el control es la función administrativa de mucha responsabilidad por medio de la cual se evalúa el rendimiento. El control como elemento del proceso administrativo es fundamental y que se encarguen del control serán personas muy probas, competentes, leales y en amparo a la verdad controlen el desempeño de los empleados en una organización. Por medio del control se podrá describir, analizar y concluir sobre los resultados obtenidos en el funcionamiento de la empresa y tomar las medidas correctivas, a través de una reingeniería que permita dinamizar el desempeño de los

trabajadores y de esa manera se podrá garantizar que los objetivos planteados se cumplan con la eficiencia y eficacia; además se les debe proporcionarse el grado de autocontrol correspondiente.

El control viene a ser la guía para la ejecución de los objetivos planteados en cada área de una empresa y tiene un alcance mucho mayor, detallando las funciones que determinan desempeñarse con responsabilidad porque llegan a detallar la proyección con responsabilidad, anticipándonos a lo que se va a hacer, y la verificación del cumplimiento de las tareas asignadas Koontz y Weihrich (1994, p. 25).

Con esta dimensión se puede apreciar cómo está yendo la institución, si tiene un buen camino, y al mismo tiempo, podemos identificar las fallas que se presentan para lograr los objetivos que buscamos

### **2.2.2.3. Importancia de la gestión administrativa.**

El reto que aborda la gestión administrativa moderna, es construir una sociedad mejor con normas sociales adecuadas y con instituciones eficaces. El componente de supervisión de las instituciones está en estrecha relación con una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de los usuarios y el cumplimiento de muchos objetivos es responsabilidad del administrador, y donde la institución deposita su confianza en sus capacidades (ABCM, 2017).

En situaciones extremas, donde se requiera una gran destreza y uso de recursos materiales y humanos para llevar a cabo procesos de gran magnitud la administración ocupa una real importancia para el cumplimiento de sus objetivos y desarrollar adecuadamente sus procesos que coadyuvan a alcanzar resultados planificados. Este hecho acontece en la administración pública, dado su importante papel en el desarrollo económico y social de un país y cada vez más acentuada de actividades que anteriormente estaban ligadas al sector privado, las maquinarias administrativas públicas se han constituido en la empresa más importante de un país.

#### 2.2.2.4. Principios de la Función Pública

Para Andia (2014), son principios de la función pública los siguientes:

- Respeto: Adecua su conducta hacia el respeto de la Constitución Política y las Leyes, garantizando que en los procesos de toma de decisiones y cumplimiento de los procedimientos administrativos se respeten los derechos a la defensa y al debido procedimiento.
- Probidad: Actúa con rectitud, honradez y honestidad, procurando satisfacer el interés general y desechando todo provecho o ventaja personal obtenido por sí o por interpósita personal.
- Eficiencia: Brinda calidad en cada una de las funciones a su cargo, procurando obtener una capacitación sólida y permanente.
- Idoneidad: Aptitud técnica, legal y moral, es condición esencial para el acceso y ejercicio de la función pública. El servidor público debe propender una formación sólida acorde a la realidad capacitándose en forma permanente para el debido cumplimiento de sus funciones.
- Veracidad: Se expresa con autenticidad en las relaciones funcionales con todos los miembros de su institución y con la ciudadanía, y contribuye al esclarecimiento de los hechos.
- Lealtad y Obediencia: Involucra la fidelidad y solidaridad hacia todos los miembros de su institución, cumpliendo las órdenes que le imparte el superior jerárquico competente, en la medida que reúnan las formalidades del caso y tengan por objeto la realización de actos de servicio que se vinculen con las funciones a su cargo.
- Justicia y Equidad: Disposición permanente para el cumplimiento de sus funciones, actuando con equidad en sus relaciones con el Estado, con el administrado, con sus superiores, con sus subordinados y con la ciudadanía en general.
- Uso adecuado de los bienes del estado: Debe proteger y conservar los bienes del estado, utilizando de manera racional los que le fueran asignados para el desempeño de sus funciones, evitando su abuso, derroche o desaprovechamiento sin emplear o permitir que otros empleen

los bienes del estado para fines particulares o propósitos que no sean aquellos para los cuales hubieran sido específicamente destinados.

- Responsabilidad: Todo servidor debe desarrollar sus funciones a cabalidad y en forma integral, asumiendo con pleno respeto su función pública.

#### **2.2.2.5. La calidad como valor de la nueva gestión pública**

Según Villoria Mendieta (1996), la calidad no puede incorporarse de la misma forma en que lo hace la administración privada. Por tanto, en un primer acercamiento a la gestión de calidad, se puede advertir que su incorporación a la gestión pública obliga a ubicar su verdadera dimensión y alcance, es decir, se necesita reconocer aquellos valores propios del sector público tendentes a buscar la máxima calidad posible en el marco de la cultura administrativa y adaptarlos. Pero a la vez se trata de adoptar un concepto surgido del ámbito industrial y adaptarlo al ámbito de la prestación de servicios y a las peculiaridades de cada organización.

En suma, sugiere Villoria (1996), lo importante no es solamente hablar de calidad como una simple técnica de gestión importada del sector privado, sino adaptarla correctamente a partir de los factores administrativos y sociopolíticos que circundan la gestión pública y darles su dimensión justa para hacer de ésta una estrategia efectiva que responda a las expectativas de reforma de las administraciones públicas.

- Según Villoria (1996, la calidad no puede incorporarse de la misma forma en que lo hace la administración privada. Por tanto, en un primer acercamiento a la gestión de calidad en los servicios públicos representa una de las etapas de consolidación de la nueva gestión pública en la perspectiva gubernamental, por ello este proceso pasa antes por una serie de reformas de carácter macro que permiten concentrar el esfuerzo en la atención de demandas y asuntos públicos que incidirán en el fortalecimiento de la legitimidad de lo público. Sin ese paso previo la calidad se diluye y no trasciende los esfuerzos institucionales aislados.

### **2.2.2.6. Buenas prácticas de la reforma de la administración gubernamental**

Según Kamarck (2019), refiere que en el transcurso de las últimas décadas, estas buenas prácticas, ya muestran caminos a seguir para la reforma de la administración gubernamental. Identifica como prácticas que han resultado más efectivas para la reforma gubernamental a:

#### **a) Gobierno que cueste menos**

Las diferentes Crisis fiscales han motivado a los países a iniciar la reforma de la administración gubernamental y lograr reducir sus costos. Para poder mantener los gastos bajo control es fundamental que los gobiernos mantengan controles financieros eficaces.

La eficacia y el buen funcionamiento de un gobierno dependen significativamente de la buena administración de éste, debido a que el gobierno es responsable de administrar muchas instituciones y programas es necesario que genere controles que beneficien su funcionamiento en cuanto a costos

#### **b) Gobierno de calidad**

La calidad en el gobierno se refiere a la mejora de los servicios que presta. Estas mejoras ayudan a crear, mantener y/o recuperar la confianza de los ciudadanos en el gobierno y por ende su apoyo.

Uno de los pilares en la reforma de la administración gubernamental han sido las “Cartas de Derechos Ciudadanos” establecidas en Gran Bretaña desde finales de la década de los ochenta. El concepto tomó valor y empezó a crecer internacionalmente a tal grado que en la década de los noventa, su importancia fue tal que una parte fundamental de la innovación gubernamental es el mejoramiento de los servicios a la ciudadanía.

La calidad es causa de la satisfacción, por lo cual las acciones que la afecten van a tener un impacto en la satisfacción. El hecho de que diferentes países se hayan esforzado por comprometerse en ciertos aspectos en los cuales proporcionan servicios al ciudadano, ha creado un lazo fuerte entre ellos que los une, lo cual provoca la confianza de los usuarios hacia la administración pública.

### **c) Gobierno profesional**

Las organizaciones dependen de la formación y capacitación de su recurso humano, ya que esto define y contribuye a su competencia y por ende a la de la organización. Un gobierno débil en cuanto a recurso humano competente puede llevar a la motivación de la corrupción, ya que existen bajos salarios y el personal puede optar por sobornos para alcanzar mayores ingresos (Kamarck, 2003).

Para que un gobierno sea competente requiere contar con un personal igual, asimismo es importante que los mismos estén motivados en el aspecto laboral ya que de lo contrario pueden caer en el juego de la corrupción con el objeto de generar ingresos adicionales.

Se introduce una advertencia, de las naciones cuyo servicio civil es considerado obsoleto por muchos No se logrará el éxito sustituyendo el antiguo sistema de valores por uno nuevo, o cambiándolo por uno orientado a resultados. Habrá que desarrollar más bien una cultura híbrida donde ambos tipos de funcionarios convivan en sinergia. (kamarck, 2019).

Como en toda organización es natural que existan diferentes tipos de personal, de igual forma a medida que el personal se va renovando, existen roces entre el personal antiguo y el nuevo debido a la formación que ha tenido cada parte, por tal motivo es necesario que el personal con el que ya cuenta la institución esté en capacitación continua, de igual forma es necesario que el personal que acaba de entrar se enriquezca con la experiencia del personal ya existente, de esta forma se hace un equipo de trabajo eficiente.

**d) Gobierno digital**

La tecnología de la información es un gran apoyo para tener un gobierno más eficiente ya que contribuye a facilitar los trámites que necesitan los ciudadanos, debido a que no es necesario que tengan que ir a las oficinas para realizarlos, de igual forma los trámites son más rápidos por lo cual no pierden tanto tiempo como cuando tenía que hacer fila y esperar su turno. Muchos gobiernos han optado por tener sus espacios en la Web. El gobierno digital puede lograr mejoras en el ahorro y en la satisfacción del usuario (Kamarck, 2003).

**e) Gobierno con reforma regulatoria**

Un gobierno debe proveer el estado de derecho, una gran ayuda es por medio de la reforma regulatoria. Cuando se habla de estado de derecho se refiere a contar con una estructura gubernamental honesta que proporcione al ciudadano confianza en su funcionamiento y que pueda brindarles protección a sus derechos. La reforma regulatoria es de gran importancia para los ciudadanos, ya que es protegido por ella y esto genera que tengan mayor confianza en el gobierno. Asimismo, la reforma regulatoria ayuda a la administración pública a ser más eficiente, ya que con ella se implanta el orden al regirse por una normatividad.

**f) Gobierno honesto y transparente**

Según (kamarck, 2019), Transparencia Internacional señala que La corrupción afecta de manera directa la viabilidad de nuestro contrato social al alterar la naturaleza de la relación entre gobiernos y ciudadanos, una relación en la que los funcionarios públicos no están dando lo que se espera y los ciudadanos ya no confían en sus autoridades. El hecho de que los funcionarios no estén motivados económicamente, es una de las causas para que se propicie la corrupción, eso causa que los ciudadanos desconfíen y

tengan una mala percepción del funcionamiento del gobierno, por tal razón es necesario trabajar a favor de la honestidad.

La honestidad y transparencia para (kamarck, 2019), es el fundamento para obtener la confianza de los ciudadanos y por consecuencia su apoyo al gobierno y país. La corrupción se ha dado en niveles exagerados, lo que ha causado una fuerte desconfianza en los ciudadanos, es por esta razón que los gobiernos han optado por dar a conocer sus resultados e inversiones, lo cual produce tranquilidad y confianza en el ciudadano, ya que la información de la administración pública está a su alcance.



### 2.3. Definición de conceptos

- **Actividades de control:**

Políticas y procedimientos establecidos para efectuar el control en la entidad.

- **Ambiente de control:**

Entorno y estructura organizacional propicia y comprometida al ejercicio del control en la entidad.

- **Atención al cliente**

Servicio que presta la entidad a sus usuarios

-**Brechas**

Identificación del estado situacional de los elementos del control interno institucional.

- **Calidad de servicio**

Comparación entre las expectativas y resultado entregado de un servicio entregado a un cliente.

- **Capacidad de Respuesta**

Disposición para ayudar y prestar un servicio rápido a los clientes.

- **Control interno**

Herramienta de gestión que contribuye al logro de los objetivos institucionales.

- **Economía**

Recursos físicos, financieros y humanos adquiridos en cantidad y calidad apropiada y al menor costo posible.

- **Efectividad**

Relación entre la eficiencia y eficacia para el logro de los objetivos institucionales.

- **Eficacia**  
Relacionado al cumplimiento de objetivos en el tiempo y calidad esperada.
  
- **Eficiencia**  
Relación directa entre la cantidad y cobertura de los bienes o servicios producidos y los recursos utilizados.
  
- **Elementos Tangibles**  
Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
  
- **Empatía**  
Nivel de interés y atención que ofrecen las empresas a sus clientes.
  
- **Evaluación de riesgos**  
Proceso de determinación, valoración y elaboración de respuesta a los riesgos potenciales de la entidad.
  
- **Fiabilidad**  
Confianza en que el servicio prometido se realizará.
  
- **Información y comunicación**  
Canales y medios de comunicación e información entre todos niveles funcionales de la entidad.

### **CAPITULO III**

#### **MARCO METODOLOGICO**

### **3.1 Formulación de la hipótesis**

#### **3.1.1. Hipótesis general**

Existe influencia significativa del Control interno en la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019

#### **3.1.2. Hipótesis específicas**

- a. Existe influencia significativa entre del control interno en su dimensión ambiente de control en la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019.
- b. Existe influencia significativa entre el control interno en su dimensión evaluación de riesgos en la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019.
- c. Existe influencia significativa entre el control interno en su dimensión actividades de control en la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019.
- d. Existe influencia significativa entre el control interno en su dimensión información y comunicación en la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019.
- e. Existe influencia significativa entre el control interno en su dimensión supervisión en la Gestión Administrativa en la Municipalidad de Pocollay, Región Tacna, año 2019.

## **3.2 Variables e indicadores**

### **3.2.1 Identificación de la variable independiente**

**Variable 1:** Control Interno

**Dimensiones:**

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgos
- Actividad de control
- Sistema de información y comunicación
- Supervisión

### **3.2.2 Identificación de la variable dependiente**

**Variable 2:** Gestión Administrativa

**Dimensiones:**

- Planificación
- Organización
- Dirección
- Control

## **3.3 Tipo y diseño de investigación**

### **3.3.1. Tipo de Investigación**

El tipo de investigación es básica o pura, dado que se busca aportar al conocimiento Hernández, Fernández y Baptista (2014).

### **3.3.2. Diseño de Investigación**

El diseño de investigación es no experimental - transversal dado que se realizó los estudios sin la manipulación deliberada de variables en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos y se recolectaron los datos en un tiempo único. Hernandez, Fernández y Baptista (2014)

### 3.4 Nivel de investigación

El nivel de investigación es explicativo, puesto que se mide la incidencia o influencia de una variable sobre la otra (Hernandez & Fernandez, 2014).

### 3.5 Ámbito y tiempo social de la investigación

El ámbito de la investigación comprende la unidad de estudio focalizado en la municipalidad distrital de Pocollay de ubicado en la región Tacna, con una temporalidad 2019 y estimado unos tres meses el tiempo a utilizar en esta investigación.

## 3.6. Población y/o Muestra

### 3.6.1. Población

La población está conformada por los trabajadores de la municipalidad distrital de Pocollay que a la actualidad asciende a 176 trabajadores.

Tabla 6

*Población de trabajadores de la municipalidad*

Personal	Cantidad	Porcentual (%)
Nombrados	89	50.57
Contratados	849	49.43
Total:	176	100

**-Criterios de inclusión:** se consideran a todos los trabajadores de ambos sexos, mayores de edad estables y contratados bajo la modalidad de CAS, en el periodo comprendido de enero a abril 2019.

**-Criterios de exclusión:** los servidores de terceros y u otras modalidades no contempladas en el criterio de inclusión.

### 3.6.2. Muestra

Para la determinación de la muestra se desarrolló la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}{(N-1)e^2 + z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}$$

- Nivel de confiabilidad del 95%. ( $Z = 1,96$ )
- Margen de error + 5,0%. ( $e$ )
- Probabilidad de ocurrencia del fenómeno 50%. ( $P$ )
- Tamaño de la población es 176. ( $N$ )
- $n = 121$  trabajador

Después de reemplazar dichos valores en la fórmula respectiva, se obtuvo un valor de 121 trabajadores, quedado distribuido de la manera siguiente:

Tabla 7

***Muestra estratificada de trabajadores de la Municipalidad***

<b>Personal</b>	<b>Porcentual (%)</b>	<b>Muestra</b>
<b>Nombrados</b>	50.57	61
<b>Contratados</b>	49.43	60
<b>Total: 121</b>	100	121

### **3.7.Recolección de datos**

**Procedimientos:** Se utilizó dos instrumentos:

- Un cuestionario para analizar el control interno institucional, consta de 24 ítems, los cuales evaluaron los componentes de las variables sobre la escala de Likert de 5 puntos.
- Un cuestionario para analizar la gestión administrativa, consta de 24 ítems los cuales evaluaron los componentes de las variables sobre la escala de Likert de 5 puntos.

#### **3.7.1. Técnicas de recolección de datos**

Se aplicó los instrumentos a los trabajadores de Municipalidad Distrital de Pocollay. Se utilizará el software estadístico SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) versión 24,0 para analizar los datos obtenidos.

Se presentarán los resultados en tablas de frecuencias y gráficos, y el análisis de los resultados en base a los siguientes estadísticos:

- Tablas de frecuencia y figuras estadísticas.
- Prueba de significancia de la Distribución normal
- Regresión lineal

- Tablas de Contingencia
- Coeficiente de correlación de Pearson.

### 3.7.2. Instrumentos de recolección de datos

Tabla 8

*Ficha técnica Cuestionario Control Interno*

<b>Autores</b>	<i>Adaptado de Noles Monteblanco &amp; Asociados SC (Auditores y Consultores)</i>
<b>Procedencia</b>	Perú
<b>Año</b>	2015
<b>Tiempo de Administración</b>	15 minutos
<b>Tipo de Instrumento</b>	Cuestionario Estructurado con escala de Likert
<b>Finalidad</b>	Evaluar la variable Control Interno

**Fuente:** elaboración propia

Tabla 9

*Ficha técnica cuestionario Gestión Administrativa*

<b>Autores</b>	<i>Adaptación al marco legal vigente.</i>
<b>Procedencia</b>	Escuela Americana
<b>Año</b>	2015
<b>Tiempo de Administración</b>	15 minutos
<b>Tipo de Instrumento</b>	Cuestionario Estructurado con escala de Likert
<b>Finalidad</b>	Evaluar las acciones de control

### 3.8. Procesamiento, presentación, análisis e interpretación de los datos

El cuestionario que mide el Nivel de Control Interno consta de 24 *ítems*, con cinco posibilidades de respuesta cada uno: Nunca, Pocas veces, A veces, Muchas veces, Siempre. Presenta 5 dimensiones y *son*:

- a) Ambiente de Control (Ítems: 1 al 6).
- b) Evaluación de riesgos (ítems:7 al 11).
- c) Actividades de control (Ítems: 12 al 17).
- d) Información y comunicación (Ítems: 18 al 21)

e) Supervisión (Ítems: 22 al 24)

Las instrucciones para completar el cuestionario, fueron impresas en cada ejemplar y debieron ser leídas por el encuestador antes de ser entregadas a cada persona. Las instrucciones no fueron ampliadas ni modificadas para su explicación.

**Cuestionario Gestión Administrativo**

El cuestionario que mide la auditoria de cumplimiento consta de 24 *ítems*, con cinco posibilidades de respuesta cada uno: Nunca, Pocas veces, A veces, Muchas veces, Siempre. Presenta 5 dimensiones y *son*:

- a) Planeamiento (Ítems: 01 al 10).
- b) Organización (ítems: 11 al 16).
- c) Dirección (Ítems: 17 al 20).
- d) Control (Ítems 21 al 24)



## **CAPÍTULO IV**

### **LOS RESULTADOS**

#### **4.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO**

El trabajo de campo se desarrolló teniendo como marco el propósito de la investigación y el problema general planteado, para tal propósito se solicitó la percepción de la unidad de estudio para conocer sobre el Control Interno, así como de la satisfacción laboral de la Entidad de estudio. Para ello previamente se acondicionaron los cuestionarios de Control Interno que cuenta con cinco dimensiones y con 50 ítems, y el Cuestionario de comportamiento organizacional que cuenta con cuatro dimensiones y 27 ítems, todos ellos de Sonia Palma Carrillo, Psicóloga de la Universidad Mayor de San Marcos, investigadora en temas laborales. Luego se procede al levantamiento de información de la población de estudio. El tiempo en promedio utilizado por encuesta ha sido de 10 minutos y para su obtención se recibió el apoyo del responsable de personal.

- Los datos obtenidos del trabajo de campo fueron procesados en el SPSS, versión 25, habiéndose determinado la fiabilidad de ambos instrumentos.
- Los datos obtenidos de campo también fueron evaluados para determinar si los datos siguen la tendencia de la curva normal, así como si existen igualdades o diferencias en sus varianzas.
- El procesamiento de la información conto con las herramientas de la estadística descriptiva e inferencial.

#### **4.2. DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

Para la obtención de datos y procesamiento de estos fue necesario la planificación y uso del cronograma de actividades presentado en el proyecto, así como observando el marco normativo para la presentación de los trabajos de tesis que cuenta la Universidad Privada de Tacna.

### 4.3.PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

#### 4.3.1. *Confiabilidad de Instrumentos*

Para la confiabilidad o fiabilidad de los instrumentos aplicados se ha hecho uso de una de las herramientas usados para estos fines denominadas Alpha de Cronbach, cuya valoración fluctúa entre - 1 y 1 como se muestra en la Tabla siguiente:

Tabla 10.

#### *Escala de alpha de cronbach*

<b>Escala</b>	<b>Significado</b>
-1 a 0	No es confiables
0.01 – 0.49	Baja Confiabilidad
0.50 – 0.69	Moderada Confiabilidad
0.70 – 0.89	Fuerte Confiabilidad
0.90 – 1.00	Alta Confiabilidad

#### 4.3.2. **Análisis de Fiabilidad de los Instrumentos: Aplicación de coeficiente de Alpha de Crombach**

Para dicho cálculo se ha hecho uso del SPSS IBM 25, sin reducir ningún elemento; es decir de una sola medida, se presentan a continuación:

##### 4.3.2.1.1. **De la variable control interno**

Tabla 11

#### *Alpha de Cronbach control interno*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,929	24

#### **Interpretación:**

Como se aprecia en la Tabla 11, el coeficiente contenido tiene el valor de 0,929 lo cual significa que el instrumento aplicado a la variable “Control Interno” es de Alta confiabilidad.

#### 4.3.2.2. De la variable Gestión Administrativa

Tabla 12

*Alpha de Cronbach gestión administrativa*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,898	16

#### **Interpretación:**

Como se aprecia en la Tabla 12, el coeficiente contenido tiene el valor de 0,898 lo cual significa que el instrumento aplicado a la variable gestión administrativa es de Fuerte Confiabilidad.

#### 4.3.3. Prueba de Normalidad

La misma que servirá para determinar el tipo de variables del presente estudio y con ello contar con un elemento más para escoger el estadístico de prueba, que se requiere para la prueba de hipótesis.

##### 4.3.3.1. De la variable control interno

Para efectuar la prueba de normalidad, el planteamiento de la hipótesis es:

**Ho: Los datos provienen de una distribución normal**

**Hi: Los datos no provienen de una distribución normal**

SIG o p-valor > 0.05: Se acepta Ho

SIG o p-valor < 0.05: Se rechaza Ho

Tabla 13

**Prueba de Normalidad control Interno****Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra**

		<b>Control Interno</b>
N		121
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	79,9008
	Desviación estándar	13,69574
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,166
	Positivo	,166
	Negativo	-,126
Estadístico de prueba		,166
Sig. asintótica (bilateral)		,000 <sup>c</sup>

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

**Interpretación:**

Según los valores de la Tabla 13, en relación que a la evaluación de la Variable control interno podemos apreciar que la significancia asintótica o p-valor es de 0.000, lo cual es menor que 0.05, por lo que se rechaza  $H_0$ . Así interpretamos *que los datos de la variable control interno no provienen de una distribución normal*.

**4.3.3.2. De la Variable Gestión administrativa**

Para efectuar la prueba de normalidad, el planteamiento de la hipótesis es:

**$H_0$ : Los datos provienen de una distribución normal**

**$H_1$ : Los datos no provienen de una distribución normal**

SIG o p-valor > 0.05: Se acepta  $H_0$

SIG o p-valor < 0.05: Se rechaza  $H_0$

**Tabla 14*****Prueba de Normalidad Gestión Administrativa.***

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		<b>Gestión Administrativa</b>
N		121
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	52,1983
	Desviación estándar	8,92993
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,170
	Positivo	,170
	Negativo	-,154
Estadístico de prueba		,170
Sig. asintótica (bilateral)		,000 <sup>c</sup>

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

**Interpretación:**

Según los valores de la Tabla 14, en relación que, a la evaluación de la Variable Gestión Administrativa, de observar que el sig. ó p-valor es de 0.000 menor que el 0.05, por lo que se rechaza Ho. Así interpretamos *que los datos de la variable Gestión Administrativa no sigue el comportamiento de los datos de una curva normal.*

#### 4.3.4. Análisis cruzado de las variables de estudio

**Tabla 15**

*Tabla cruzada control interno y gestión administrativa*

		GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
		Gestión administrativa deficiente	Gestión administrativa regular	Gestión administrativa eficiente	Total
<b>CONTROL INTERNO</b>	Control interno deficiente	Recuento 2 % del 1,7% total	1 0,8%	0 0,0%	3 2,5%
	Control interno regular	Recuento 4 % del 3,3% total	92 76,0%	1 0,8%	97 80,2%
	Control interno eficiente	Recuento 0 % del 0,0% total	5 4,1%	16 13,2%	21 17,4%
<b>Total</b>		Recuento 6 % del 5,0% total	98 81,0%	17 14,0%	121 100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019

#### **Interpretación:**

Lo que se aprecia en la tabla 15, en relación a la variable control interno los encuestados que representa el (80,2%) calificaron la existencia de un control interno regular; y en relación a la Variable Gestión Administrativa ésta es regular con un 81,0%.

### 4.3.5. Resultados sobre Control interno

#### 4.3.5.1. Análisis por dimensión ambiente de control

**Tabla 66**

**Frecuencia de la Dimensión Ambiente de Control**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Deficiente	6	5,0	5,0	5,0
Regular	92	76,0	76,0	81,0
Eficiente	23	19,0	19,0	100,0
Total	121	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019.

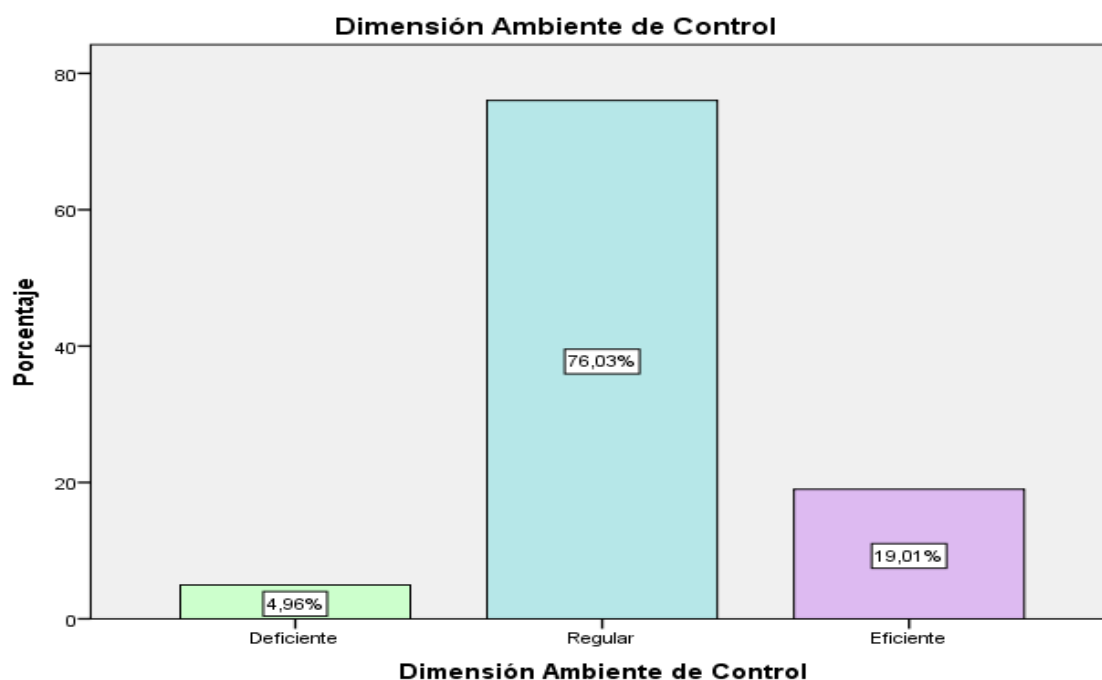
**Tabla 17**

**Escala de valoración de la Dimensión**

Niveles	Puntaje
Deficiente	[ 06 – 14]
Regular	[ 15 – 22]
Eficiente	[23 – 30]

Figura 3

*Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión ambiente de control*



Fuente: Tabla 16

### **Interpretación:**

Los resultados de la Tabla 16 y Figura 3, representan la dimensión denominada “Ambiente de control” de la variable “Control interno”. El resultado obtenido fue de: Autorrealización regular con un 76,03 %, seguido de una eficiente con el 19,01%

#### **4.3.5.2. Dimensión evaluación del riesgo**

**Tabla 18**

#### *Frecuencia de la Dimensión evaluación del riesgo*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo evaluación de riesgos	8	6,6
	Moderada evaluación de riesgos	95	78,5
	Alta evaluación de riesgos	18	14,9
	Total	121	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019



#### 4.3.5.3. Escala de valoración de la Dimensión evaluación del riesgo

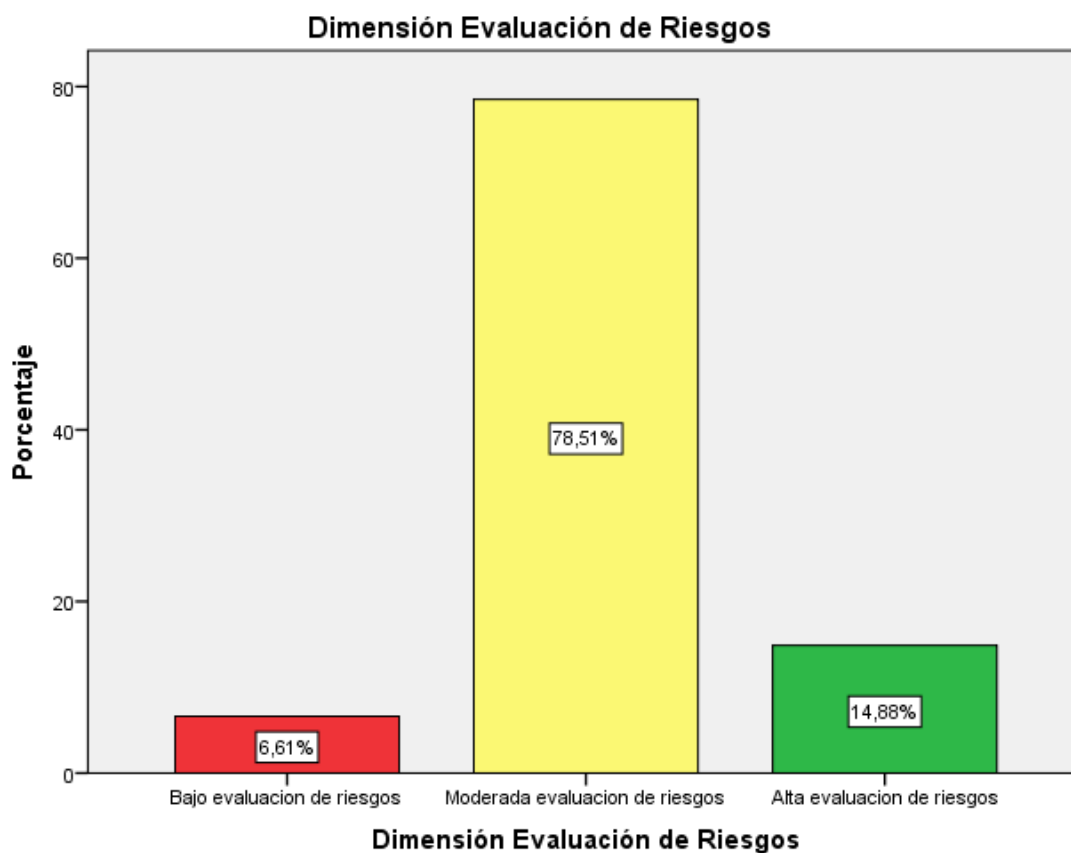
Tabla 19

#### *Escala de valoración de la Dimensión evaluación del riesgo*

Niveles	Puntaje
Bajo evaluación de riesgos	[05 – 12]
Moderada evaluación de riesgos	[ 13 –19]
Alta evaluación de riesgos	[ 20 – 25]

**Figura 4**

*Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión evaluación del riesgo*



Fuente: Tabla 18

### Interpretación:

Los resultados de la Tabla 18 y Figura 4, representan el comportamiento de la dimensión denominada “**evaluación del riesgo**” de la variable “Control Interno”. El resultado obtenido fue de: Moderada evaluación de riesgos con un 78,51 %, seguido de una alta evaluación de riesgo con el 14,88%

#### 4.3.5.4. Dimensión Actividades de control

Tabla 19

##### *Frecuencia de la Dimensión Actividades de control*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficientes	22	18,2
	Regular	91	75,2
	Eficientes	8	6,6
	Total	121	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019.

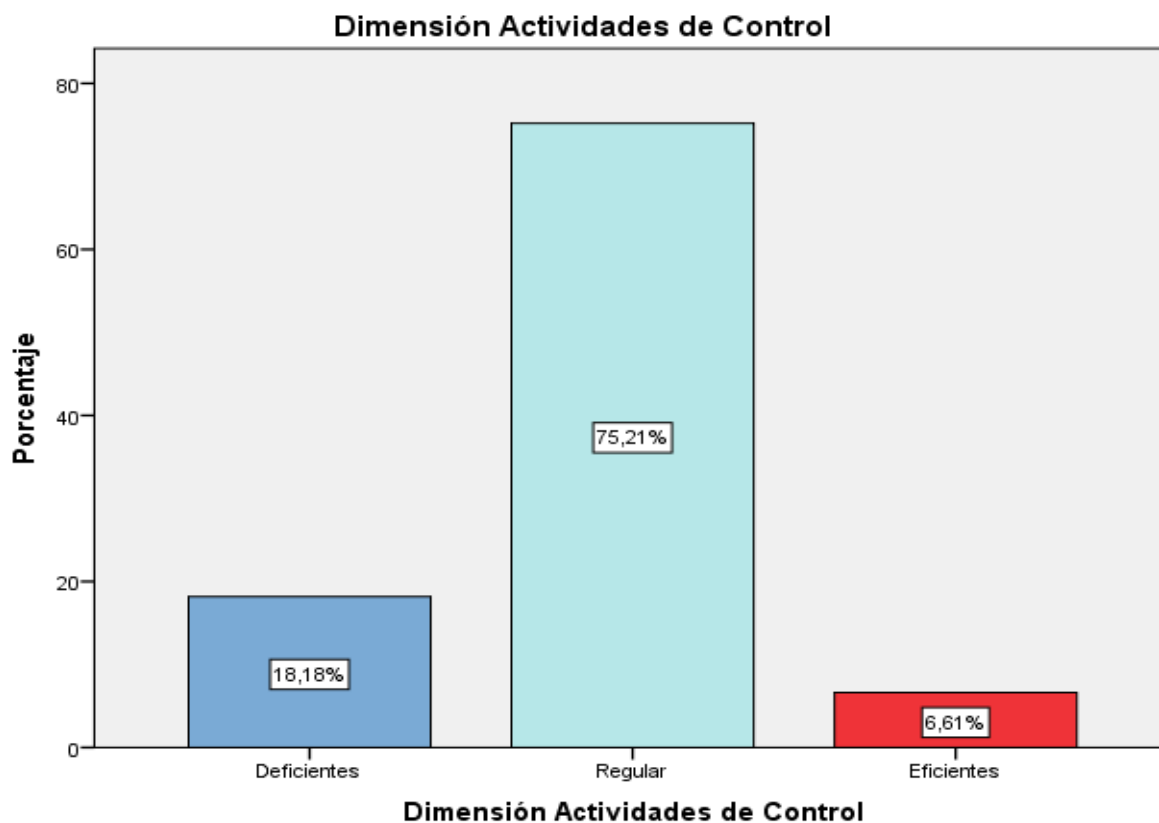
Tabla 20

##### *Escala de valoración de la Dimensión Actividades de control*

Niveles	Puntaje
Deficientes	[06 – 14 ]
Regular	[ 15 – 22 ]
Eficientes	[ 23 – 30 ]

Figura 5

*Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión Actividades de control*



Fuente: Tabla 19

**Interpretación:**

Los resultados de la Tabla 19 y Figura 5, representan el comportamiento Regular de la dimensión denominada “**Actividades de control**” de la variable Control Interno. El resultado obtenido fue de: Regular con el 75,21 %, seguido de una deficiente actividad de control con el 18,18%

**4.3.5.5. Dimensión Información y Comunicación**

Tabla 21

***Frecuencia de la Dimensión Información y Comunicación***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	4	3,3	3,3	3,3
	Regular	91	75,2	75,2	78,5
	Buena	26	21,5	21,5	100,0
	Total	121	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019.

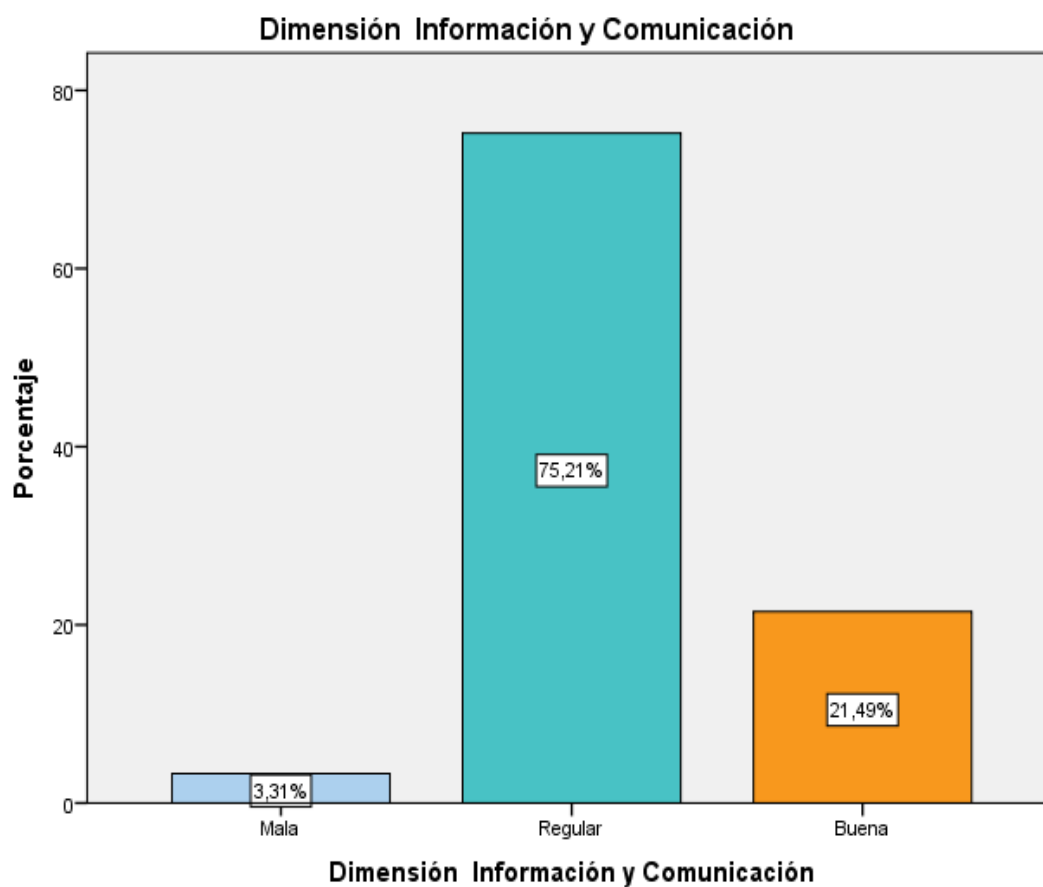
**Tabla 22**

**Escala de valoración de la Dimensión Información y Comunicación**

Niveles	Puntaje
Mala información y comunicación	[04 – 09 ]
Regular información y comunicación	[10 – 15 ]
Buena información y comunicación	[ 16 – 20 ]

**Figura 6**

*Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión Información y Comunicación*



Fuente: Tabla 21

### Interpretación:

Los resultados de la Tabla 21 y Figura 6, representan el comportamiento de la dimensión denominada “**Información y Comunicación**” de la variable, Control Interno El resultado obtenido fue de: Regular Comunicación con un 75,21 %, seguido de buena comunicación con el 21,49%.

#### 4.3.5.6. Dimensión supervisión

Tabla 23

##### *Frecuencia de la Dimensión Supervisión*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Mala Supervisión	56	46,3	46,3	46,3
Buena Supervisión	65	53,7	53,7	100,0
Total	121	100,0	100,0	

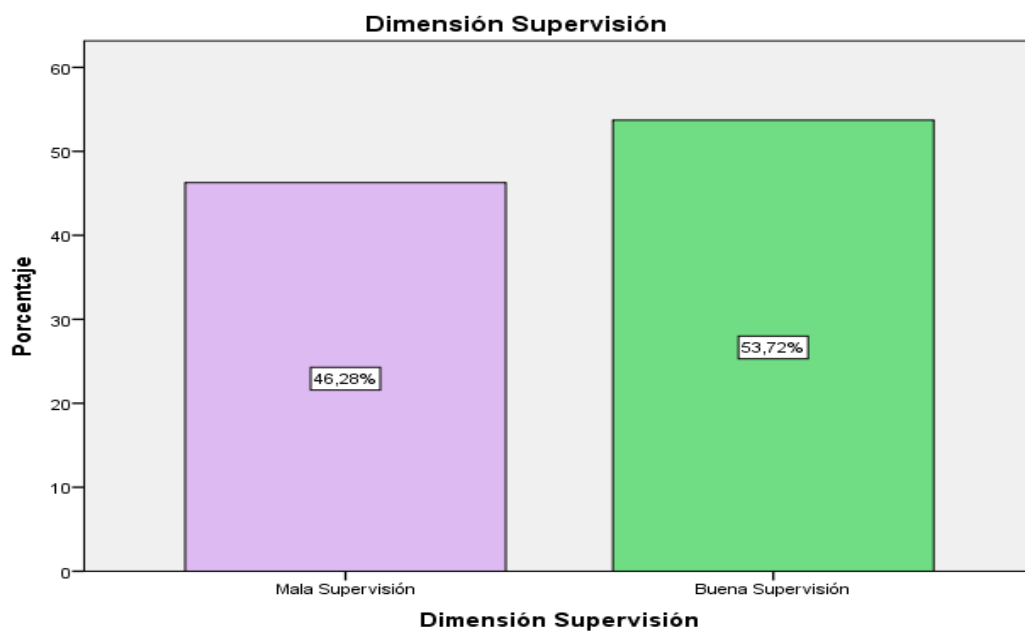
Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019

Tabla 24

##### **Escala de valoración de la Dimensión Supervisión**

Niveles	Puntaje
Mala Supervisión	[03 – 09 ]
Buena Supervisión	[ 10 – 15 ]

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 7:** Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión Supervisión

Fuente: Tabla 19

#### **Interpretación:**

Los resultados de la Tabla 23 y Figura 7, representan el comportamiento bueno de la dimensión denominada “Supervisión” de la variable, Control Interno El resultado obtenido fue de: Buena supervisión, con un 53,72%, seguido de mala supervisión con el 46,28%.

#### **4.3.5.7. De la Variable Control interno**

Tabla 25

##### ***Frecuencia de la Variable control interno***

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Control interno deficiente	3	2,5	2,5	2,5
Control interno regular	97	80,2	80,2	82,6
Control interno eficiente	21	17,4	17,4	100,0
Total	121	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019

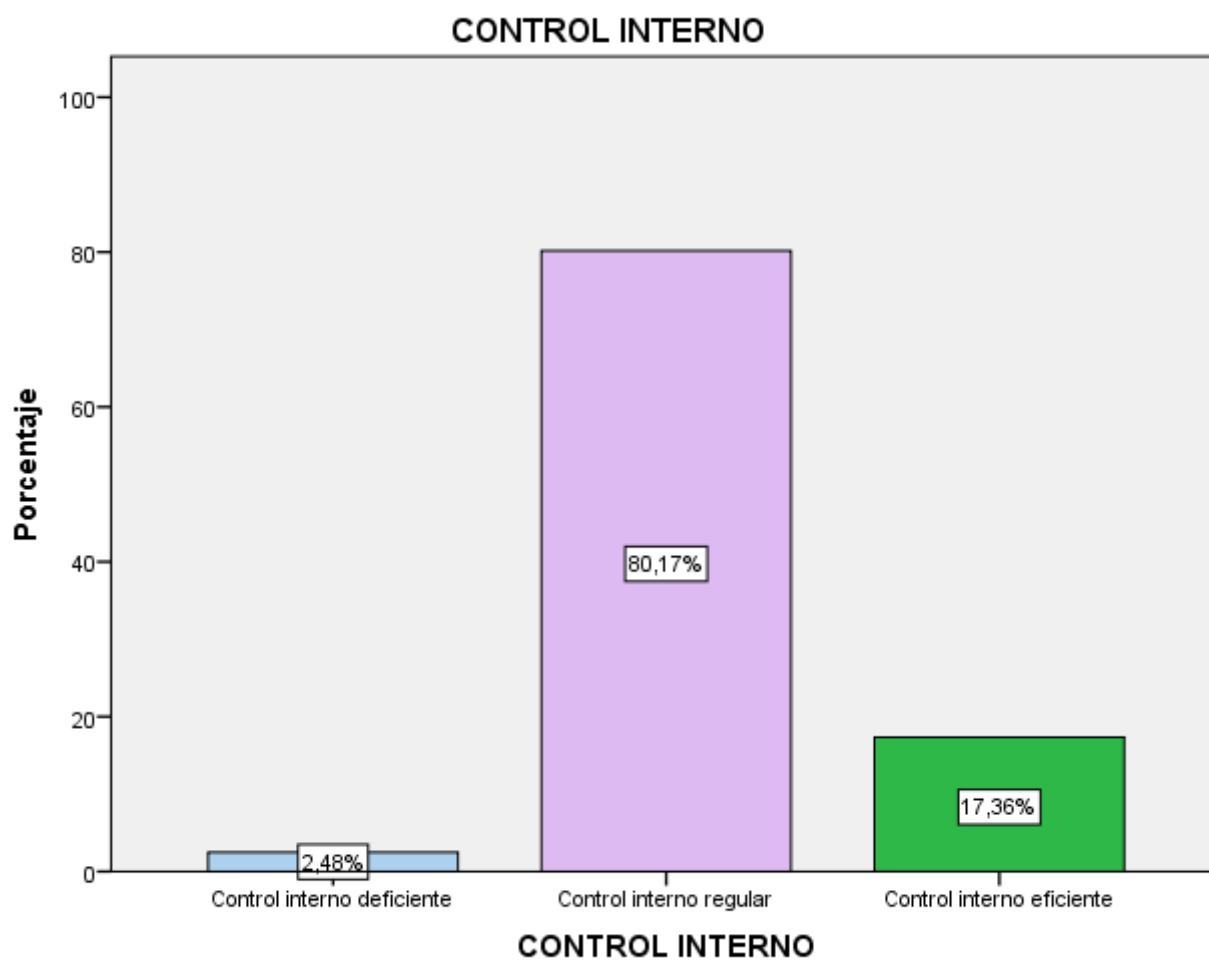
Tabla 26

*Escala de valoración control Interno*

Niveles	Puntaje
Control interno deficiente	[ 24 – 56]
Control interno regular	[ 57 – 89]
Control interno eficiente	[ 90 – 120 ]

Figura 8:

*Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la variable Control Interno*



Fuente: Tabla 25

**Interpretación:**

Los resultados de la Tabla 25 y Figura 8, representan el comportamiento Regular Nivel de la variable “Control Interno”. El resultado obtenido fue de: Regular Control Interno con un 80,17 %, seguido de un Control Interno eficiente con el 17,36%.

**4.3.6. RESULTADOS DE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA****4.3.6.1. Análisis por dimensión planeación**

Tabla 27

***Frecuencia de Dimensión Planeación***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala Planeación	11	9,1	9,1	9,1
	Regular Planeación	95	78,5	78,5	87,6
	Buena Planeación	15	12,4	12,4	100,0
	Total	121	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019.

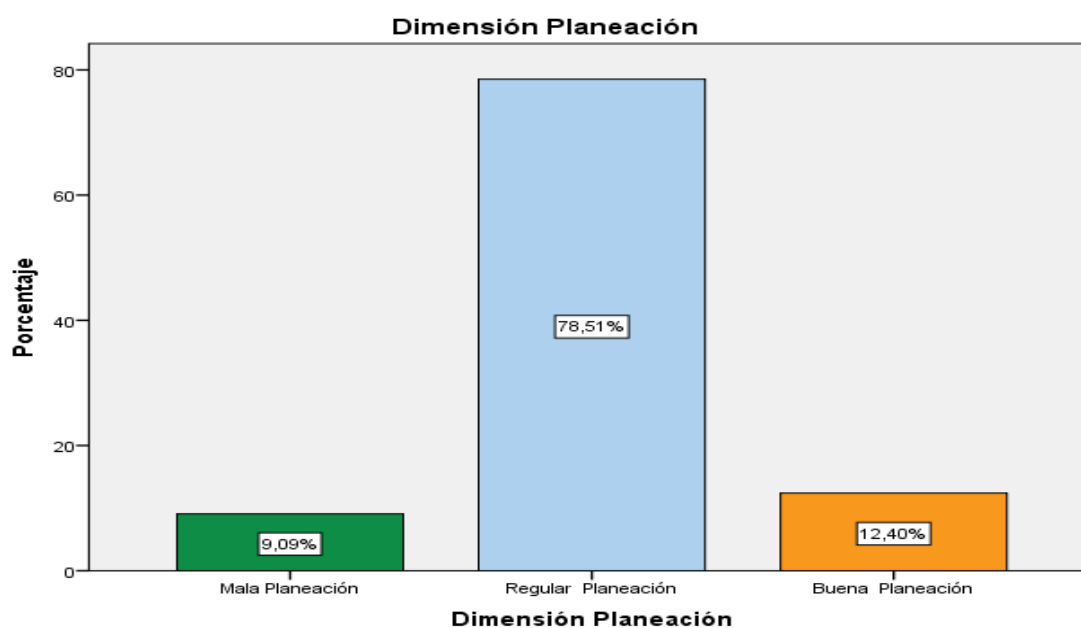
**Tabla 28*****Escala de valoración Planeación***

Niveles	Puntaje
Mala Planeación	[04 – 09]
Regular Planeación	[ 10 – 15 ]
Buena Planeación	[ 16 – 20 ]

*Figura 9*

***Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración la dimensión planeación***





Fuente: Tabla 27

### Interpretación:

Los resultados de la Tabla 23 y Figura 9, representan el comportamiento de la dimensión **Planeación**, de la variable gestión administrativa. El resultado obtenido fue de: Regular planeación, con un 78,51%, seguido de una buena planeación con un 12,40%

#### 4.3.6.2. Dimensión Organización

**Tabla 29**

#### *Frecuencia de la Dimensión Organización*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Mala Organización	7	5,8	5,8	5,8
Regular Organización	93	76,9	76,9	82,6
Buena Organización	21	17,4	17,4	100,0
Total	121	100,0	100,0	

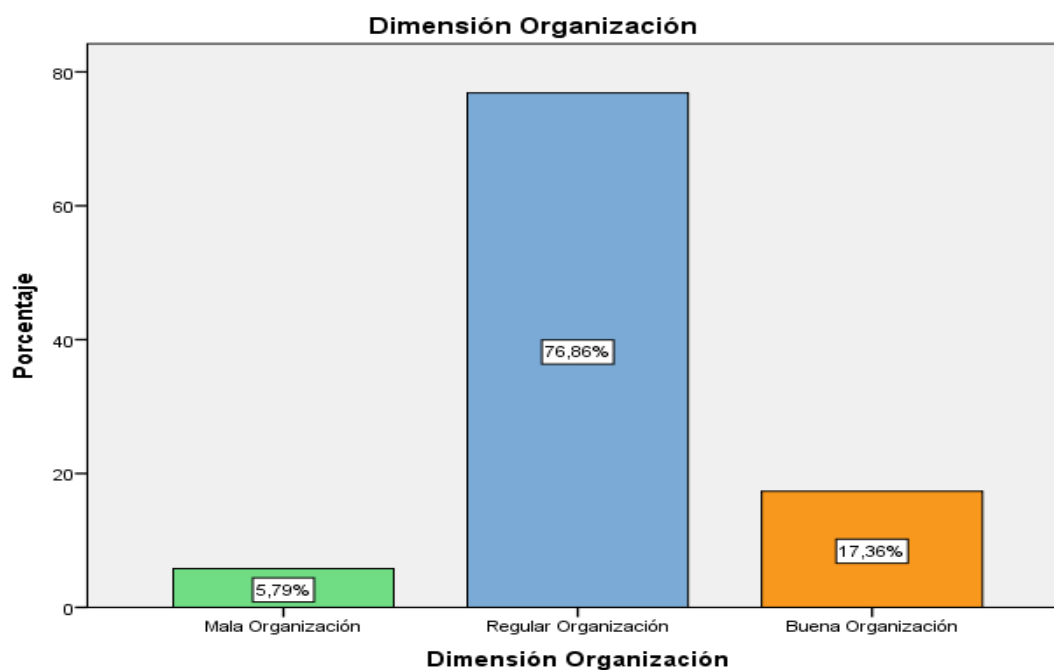
Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019

Tabla 30

*Escala de valoración Organización*

Niveles	Puntaje
Mala Organización	[04 – 09]
Regular Organización	[ 10 – 15 ]
Buena Organización	[ 16 – 20 ]

Figura 10

*Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión Organización*

Fuente: Tabla 29

**Interpretación:**

Los resultados de la Tabla 29 y Figura 10, representan el comportamiento de la dimensión organización. El resultado obtenido fue de: Regular Organización con un 76,86%, seguido de una buena Organización con el 17,36%.

#### 4.3.6.3. Dimensión Dirección

Tabla 30

***Frecuencia de la Dimensión Dirección***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala Dirección	5	4,1	4,1	4,1
	Regular Dirección	103	85,1	85,1	89,3
	Buena Dirección	13	10,7	10,7	100,0
	Total	121	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019

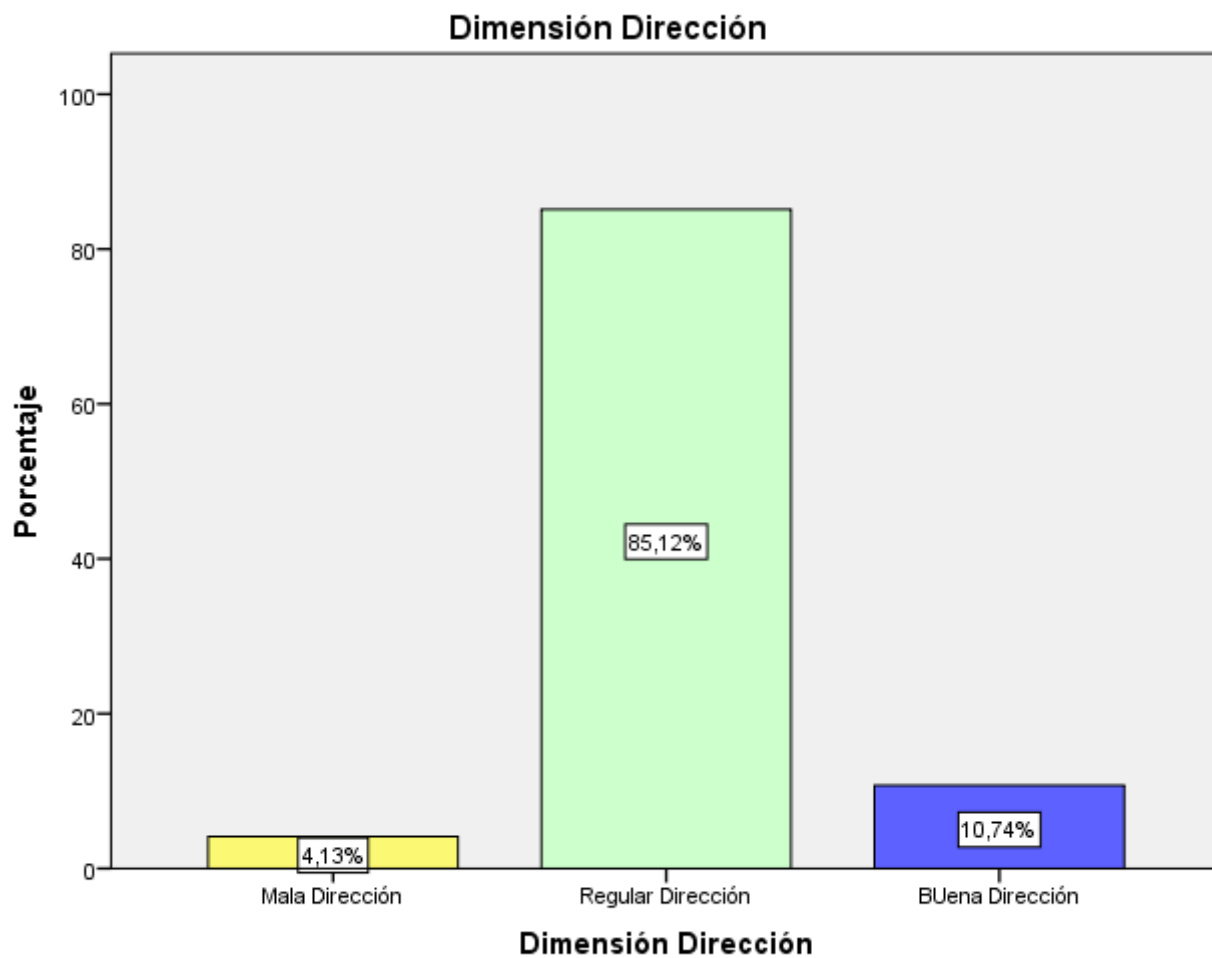
Tabla 31

**Escala de valoración de la dimensión Dirección**

Niveles	Puntaje
Mala Dirección	[04 – 09]
Regular Dirección	[ 10 – 15 ]
Buena Dirección	[ 16 – 20 ]

Figura 11

***Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión Dirección***



Fuente: Tabla 30

**Interpretación:**

Los resultados de la Tabla 30 y Figura 11, representan el comportamiento dimensión “Dirección”. El resultado obtenido fue de: Regular Dirección con un 85,12%, seguido de una “Buena Dirección”, con un 10,74%

#### 4.3.6.4. Dimensión Control

Tabla 31

*Frecuencia de la Dimensión Control*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo Control	9	7,4	7,4	7,4
Regular Control	100	82,6	82,6	90,1
Alto Control	12	9,9	9,9	100,0
Total	121	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019.

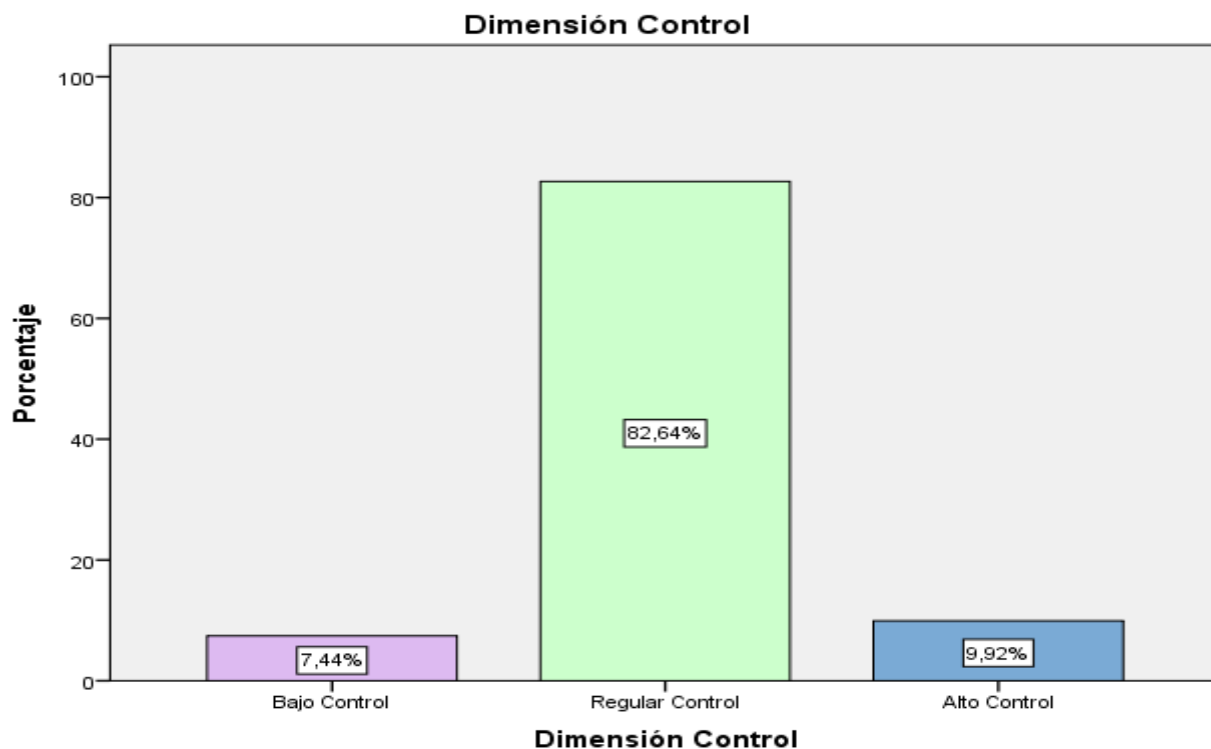
Tabla 32

*Escala de valoración de la dimensión Control*

Niveles	Puntaje
Bajo Control	[04 – 09]
Regular Control	[ 10 – 15 ]
Alto Control	[ 16 – 20 ]

**Figura 12**

*Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión Control*



Fuente: Tabla 31

**Interpretación:**

Los resultados de la Tabla 31 y Figura 12, representan el comportamiento dimensión “Control”. El resultado obtenido fue de: Regular Control con un 82,64%, seguido de un alto control con el 9,92%

**4.3.6.5. De la Variable Gestión Administrativa**

**Tabla 33**

**Frecuencia de la Variable Gestión Administrativo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala Administrativa	Gestión 6	5,0	5,0	5,0
	Regular Administrativa	Gestión 98	81,0	81,0	86,0
	Buena Administrativa	Gestión 17	14,0	14,0	100,0
	Total	121	100,0	100,0	

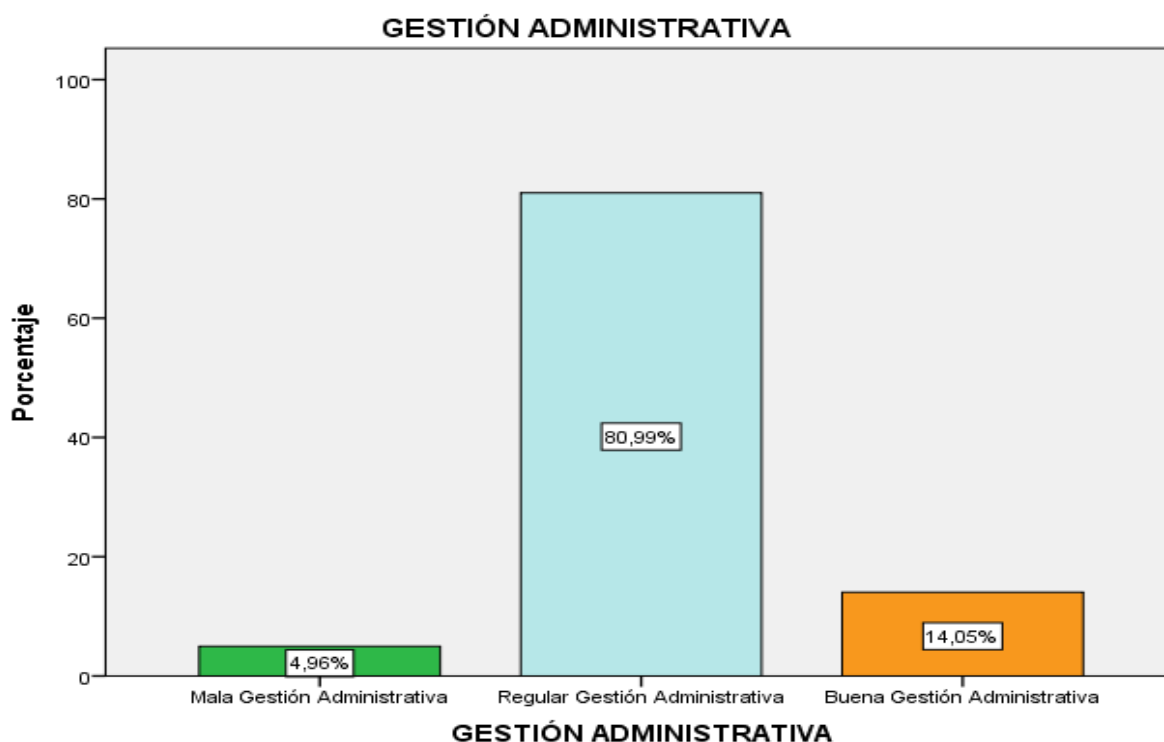
Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019.

Tabla 34

*Escala de valoración Gestión Administrativa*

Niveles	Puntaje
Mala Gestión Administrativa	[04 – 09]
Regular Gestión Administrativa	[ 10 – 15 ]
Buena Gestión Administrativa	[ 16 – 20 ]

**Figura 13:** . Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la variable Gestión Administrativa.



Fuente: Tabla 33

**Interpretación:**

Los resultados de la Tabla 31 y Figura 13, representan la Variable Gestión Administrativa. El resultado obtenido fue de: Regular Gestión Administrativa con un 80,99%, seguido de una Buena Gestión Administrativa con el 14,05%

#### 4.4.PRUEBA DE HIPOTESIS

##### 4.4.1. Verificación de las hipótesis específicas

a) **La Hipótesis estadística**

**H<sub>0</sub>** : No existe influencia significativa entre del control interno en su dimensión ambiente de control en la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019

**H<sub>1</sub>** : Existe influencia significativa entre del control interno en su dimensión ambiente de control en la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019

b). **Nivel de Significancia:** Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05, se acepta H<sub>1</sub> y se rechaza H<sub>0</sub>.

c) **Zona de rechazo:** Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta H<sub>0</sub> y se rechaza H<sub>1</sub>.

d) **Estadístico de prueba:** Rho Spearman

Tabla 35

##### *Correlaciones Dimensión Ambiente de Control*

			Dimensión Ambiente de Control	GESTIÓN ADMINISTRATI VA
Rho de Spearman	Dimensión Ambiente de Control	Coeficiente de correlación	1.000	.516**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	121	121
GESTIÓN ADMINISTRATIVA		Coeficiente de correlación	.516**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	121	121

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

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019.



Tabla 36

***Pseudo R cuadrado***

Cox y Snell ,248

Nagelkerke ,357

McFadden ,240

Función de enlace:

Logit.

**e) Regla de decisión:**Rechazar  $H_0$  si la sig. es menor a 0,05No rechazar  $H_0$  si la sig. es mayor a 0,05**f) Interpretación:**

Según la tabla 35 el Sig. (Significancia asintótica) mostrada por el SPSS es 0.00 menor a 0.05, en consecuencia, se demuestra que existe relación entre la dimensión ambiente de control y la variable Gestión Administrativa: Asimismo, según la tabla 36, existe una influencia entre ambas variables de 35.70%. Por tanto, ***“Existe influencia significativa entre del control interno en su dimensión ambiente de control en la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019.*”**

**4.4.2. Verificación de la segunda hipótesis específica****a) La Hipótesis estadística**

**$H_0$**  : No Existe influencia significativa entre el control interno en su dimensión evaluación de riesgos en la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019.

**H<sub>1</sub>** : Existe influencia significativa entre el control interno en su dimensión evaluación de riesgos en la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019.

- b) **Nivel de Significancia:** Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05, se acepta H<sub>1</sub> y se rechaza H<sub>0</sub>.
- c) **Zona de rechazo:** Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta H<sub>0</sub> y se rechaza H<sub>1</sub>.
- d) **Estadístico de prueba:** Tau-b-Kendall

Tabla 37

**Correlaciones Dimensión Evaluación de Riesgos**

		<b>Correlaciones</b>	
		GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Dimensión Evaluación de Riesgos
Rho de Spearman	GESTIÓN	Coeficiente de correlación	1.000
	ADMINISTRATIVA	Sig. (bilateral)	.606**
		N	121
Dimensión Evaluación de Riesgos		Coeficiente de correlación	.606**
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	121

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

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019.

Tabla 38

**Pseudo R cuadrado**

Cox y Snell	,311
<b>Nagelkerke</b>	<b>,446</b>
McFadden	,313

Función de enlace:

Logit.

Fuente: Elaboración propia.

e) **Regla de decisión:**

Rechazar  $H_0$  si la sig. es menor a 0,05

No rechazar  $H_0$  si la sig. es mayor a 0,05

f) **Interpretación:**

Según la tabla 37 el Sig. (significancia asintótica) mostrada por el SPSS es 0.001 menor a 0.05, en consecuencia, se demuestra que existe relación entre la dimensión ambiente de control y la variable Gestión Administrativa: Asimismo, según la tabla 38, existe una influencia entre ambas variables de 44,6%. Por tanto: *Existe influencia significativa entre el control interno en su dimensión evaluación de riesgos en la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019.*

#### 4.4.3. Verificación de la tercera hipótesis

a) **La Hipótesis estadística**

$H_0$  : No Existe influencia significativa entre el control interno en su dimensión actividades de control en la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019.

$H_1$  : Existe influencia significativa entre el control interno en su dimensión actividades de control en la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019.

b) **Nivel de Significancia:** Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05, se acepta  $H_1$  y se rechaza  $H_0$ .

c) **Zona de rechazo:** Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta  $H_0$  y se rechaza  $H_1$ .

d) **Estadístico de prueba:** Tau-b-Kendall

Tabla 39

**Correlaciones Dimensión Actividades de Control**

		<b>Correlaciones</b>	
		Dimensión Actividades de Control	GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Rho de Spearman	Dimensión Actividades de Control	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.
		N	121
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Coeficiente de correlación	.480**
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	121

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

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019.

Tabla 40

**Pseudo R cuadrado**

Cox y Snell     ,242

**Nagelkerke     ,347**

McFadden     ,232

Función de enlace:

Logit.

**Regla de decisión:**

Rechazar  $H_0$  si la sig. es menor a 0,05

No rechazar  $H_0$  si la sig. es mayor a 0,05

**e) Interpretación:**

Según la tabla 39 el Sig. (significancia asintótica) mostrada por el SPSS es 0.00 menor a 0.05, en consecuencia, se demuestra que existe relación entre la dimensión ambiente de control y la variable Gestión Administrativa: Asimismo,

según la tabla 40, existe una influencia entre ambas variables de 34.70%. Por tanto, *Existe influencia significativa entre el control interno en su dimensión actividades de control en la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019.*

#### 4.4.4. Verificación de la cuarta hipótesis

##### a) La Hipótesis estadística

**H<sub>0</sub>** : No existe influencia significativa entre el control interno en su dimensión información y comunicación en la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019.

**H<sub>1</sub>** : Existe influencia significativa entre el control interno en su dimensión información y comunicación en la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019.

b) **Nivel de Significancia:** Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05, se acepta H<sub>1</sub> y se rechaza H<sub>0</sub>.

c) **Zona de rechazo:** Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta H<sub>0</sub> y se rechaza H<sub>1</sub>.

d) **Estadístico de prueba:** Tau-b-Kendall

Tabla 41

#### *Correlaciones Dimensión Información y Comunicaciones*

		Correlaciones		
		Dimensión Actividades de Control	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	
Rho de Spearman	Dimensión Actividades de Control	Coeficiente de correlación	1.000	.480**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	121	121
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Coeficiente de correlación	.480**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	121	121

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

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019

Tabla 42

***Pseudo R cuadrado***

Cox y Snell ,318

---

**Nagelkerke ,457**

---

McFadden ,322

---

Función de enlace:

Logit.

**e) Regla de decisión:**

Rechazar  $H_0$  si la sig. es menor a 0,05

No rechazar  $H_0$  si la sig. es mayor a 0,05

**f) Interpretación:**

Según la tabla 41 el Sig. (significancia asintótica) mostrada por el SPSS es 0.00 menor a 0.05, en consecuencia, se demuestra que existe relación entre la dimensión ambiente de control y la variable Gestión Administrativa: Asimismo, según la tabla 42, existe una influencia entre ambas variables de 45.70%. Por tanto: ***“Existe influencia significativa entre el control interno en su dimensión información y comunicación en la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019”.***

4.4.5. Verificación de la quinta hipótesis

**a) La Hipótesis estadística**

**$H_0$**  : No existe influencia significativa entre el control interno en su dimensión supervisión en la Gestión Administrativa en la Municipalidad de Pocollay, Región Tacna, año 2019.

**H<sub>1</sub>** : Existe influencia significativa entre el control interno en su dimensión supervisión en la Gestión Administrativa en la Municipalidad de Pocollay, Región Tacna, año 2019.

- b) **Nivel de Significancia:** Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05, se acepta H<sub>1</sub> y se rechaza H<sub>0</sub>.
- c) **Zona de rechazo:** Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta H<sub>0</sub> y se rechaza H<sub>1</sub>.
- d) **Estadístico de prueba:** Tau-b-Kendall

Tabla 43

**Correlaciones Dimensión Supervisión**

		<b>Correlaciones</b>	
		Dimensión Supervisión	GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Rho de Spearman	Dimensión Supervisión	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.
		N	121
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Coeficiente de correlación	.395**
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	121

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

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019.

Tabla 44

**Pseudo R cuadrado**

Cox y Snell ,175

**Nagelkerke ,251**

McFadden ,161

Función de enlace:

Logit.

e) **Regla de decisión:**

Rechazar  $H_0$  si la sig. es menor a 0,05

No rechazar  $H_0$  si la sig. es mayor a 0,05

f) **Interpretación:**

Según la tabla 43 el Sig. (significancia asintótica) mostrada por el SPSS es 0.001 menor a 0.05, en consecuencia, se demuestra que existe relación entre la dimensión ambiente de control y la variable Gestión Administrativa: Asimismo, según la tabla 44, existe una influencia entre ambas variables de 25.10%. Por tanto,; ***“Existe influencia significativa entre el control interno en su dimensión supervisión en la Gestión Administrativa en la Municipalidad de Pocollay, Región Tacna, año 2019”.***

4.4.6. Verificación de la hipótesis general

a) **La Hipótesis estadística:**

**$H_0$**  : No Existe influencia significativa del Control interno en la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019

**$H_1$**  :. Existe influencia significativa del Control interno en la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019

**b) Nivel de Significancia:** Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05, se acepta  $H_1$  y se rechaza  $H_0$ .

**c) Zona de rechazo:** Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta  $H_0$  y se rechaza  $H_1$ .

**d) Estadístico de prueba:** Rho de Spearman



**Tabla 45: Prueba de correlación Control Interno**

		<b>Correlaciones</b>	
		CONTROL INTERNO	GESTIÓN ADMINISTRATI VA
Rho de Spearman	CONTROL INTERNO	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.
		N	121
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Coeficiente de correlación	.767**
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	121

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

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019

**Tabla 46: Pseudo R cuadrado**

Cox y Snell	,452
<b>Nagelkerke</b>	<b>,650</b>
McFadden	,505

Función de enlace: Logit.

**e) Regla de decisión:**

Rechazar  $H_0$  si la sig. es menor a 0,05

No rechazar  $H_0$  si la sig. es mayor a 0,05

**f) Interpretación:**

Según la tabla 45 el Sig. (Significancia asintótica) mostrada por el SPSS es 0.001 menor a 0.05, en consecuencia, se demuestra que existe relación entre la dimensión ambiente de control y la variable Gestión Administrativa: Asimismo, según la tabla 46, existe una influencia entre ambas variables de 65.00%. Por tanto: ***“Existe relación significativa entre el Control Interno y la Gestión Administrativa en la Municipalidad de Pocollay, Región Tacna, año 2019”.***

#### 4.5.DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación denominado “El control interno en la Gestión administrativa en la municipalidad distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019, se ha elaborado considerando las dimensiones de: Ambiente de control, Evaluación de riesgos, Actividad de control, Sistema de información y comunicación para la variable independiente, mientras que las dimensiones para la variable dependiente; Planeamiento, Organización, Dirección y Control.

Respecto a los resultados obtenidos para la variable independiente (control interno), del 100 % de los trabajadores encuestados, el 80,2 % refieren que el control interno es regular. Asimismo, el 17,4% de los trabajadores encuestados indica que el control interno es eficiente y un 2,5 % manifiestan que es deficiente. En consecuencia, la gran parte de los trabajadores refieren que el control interno es regular.

Respecto a los resultados obtenidos para la variable dependiente, del 100 % de los trabajadores encuestados, el 81,0 % refieren que la gestión administrativa es regular. Asimismo, el 14,0% de los trabajadores encuestados indica que la gestión administrativa es eficiente y un 5,0 % manifiestan que es deficiente. En consecuencia, la gran parte de los trabajadores refieren que la gestión administrativa es regular.

Respecto al análisis de validez de los cuestionarios utilizados, los mismos que cuentan con la calificación de tres jueces, los resultados de su evaluación fueron: cuestionario de la variable control interno, con 24 ítems fue de 0.929 de “Alta confiabilidad” y para la variable gestión administrativa fue de 0.898 de fuerte confiabilidad.

A continuación, pasamos a revisar las influencias de las dimensiones de la variable independiente (control interno) con la dependiente (Gestión empresarial, resultado producto de la contrastación de las hipótesis, todas ellas, la agruparemos de menor a mayor influencia:

1. Existe influencia significativa entre del control interno en su dimensión supervisión en un 25.10% en la Gestión Administrativa de la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019.

2. Existe influencia significativa entre del control interno en su dimensión actividades de control del 34.7% en la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019.

2 -Existe influencia significativa entre del control interno en su dimensión ambiente de control en 35.70%. en la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019.

3.- “Existe influencia significativa entre del control interno en su dimensión evaluación de riesgos en un 44.6% en la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019.

4.-Existe influencia significativa entre del control interno en su dimensión información y comunicación del 45.7% en la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019.

5.- “Existe influencia significativa entre del control interno del 65% en la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019.

La mayor influencia encontrada es de la variable control interno en la variable Gestión administrativa, consecuentemente, los resultados medios o regulares alcanzados en la gestión administrativa no es más que un reflejo del accionar medio del control interno, consecuentemente la institución deber potenciar el accionar del control interno, que no se entienda que es una labor única y exclusiva de los órganos de control, sino de todos los trabajadores.

Estos resultados son concordantes con las investigaciones, las cuales describiremos a continuación en forma sucinta:

-Melgarejo, 2017) en su tesis para optar el grado de maestra en gestión pública. En la investigación titulada: “Control interno y gestión administrativa según trabajadores de

la municipalidad provincial de Chota, 2016”, el objetivo general de la investigación fue determinar la relación que existe entre el Control interno y la gestión administrativa según los trabajadores de la municipalidad provincial de Chota, 2016. En esta investigación se concluye que existe relación directa y significativa entre el Control interno y la gestión administrativa. Lo que se demuestra con el estadístico de Spearman (sig. bilateral = .000 < 0.01; Rho = .735\*\*).

- Huayta (2017) realizó la investigación: “El control interno en la gestión administrativa de las instituciones educativas privadas de educación básica regular en el distrito de Lince, 2016.Lima. Los resultados del trabajo de campo y el contraste de las hipótesis realizados han demostrado que es necesario implementar un adecuado Control Interno en las Instituciones Educativas Privadas de Educación Básica Regular para optimizar la Gestión Administrativa y brindar un mejor servicio.

Finalmente, es necesario resaltar la importancia de los últimos tiempos en el accionar empresarial del nuevo concepto del control interno, que llega a constituirse como “tareas de todos”, consecuentemente, debe seguir investigándose este tema para lograr hacerle llegar aportes a las empresas o entidades del estado a fin de lograr alcanzar niveles de competitividad como lo establece los planes de gobierno.

## CAPÍTULO V

### PROPUESTA DE INNOVACION

#### 1) Definición de control interno

Control interno es una expresión que utilizamos con el fin de describir las acciones adoptadas por los directores de entidades gerentes o administradores para evaluar y monitorear las operaciones en sus entidades.

El sistema de control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una entidad con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contables.

#### 2) Objetivos de control interno

- Promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y la calidad en los servicios de los servidores públicos del área de contabilidad
- Proteger y conservar los recursos contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal
- Cumplir las leyes, reglamentos y otras normas gubernamentales
- Elaborar información financiera válida y confiable, presentada con
- Oportunidad
- Promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y la calidad en los servicios.

Deficiencia en el Área de Contabilidad, Tesorería de la Municipalidad distrital de Pocollay se observó que no se está pagando las aportaciones para pagar las AFP de los trabajadores de dicha entidad, en la relación de dependencia laboral emprendida entre empleadores y trabajadores, se generan derechos y obligaciones entre ambos. Entre las obligaciones del empleador se encuentra cumplir con el pago puntual de los aportes que retiene de sus trabajadores. Dichos aportes, conforme a lo establecido en el artículo 30 de la Ley n.º 29903, Ley de Reforma del Sistema Privado de Pensiones, publicado el 19 de julio de 2012

#### 3) Responsabilidad del empleador

Artículo 49.- El pago de los aportes debe ser efectuado por el empleador dentro de los cinco (5) primeros días del mes siguiente al que fueron devengados. La demora en

efectuar dicho pago da lugar a intereses moratorios, según lo establezca la Superintendencia, sin perjuicio de las acciones penales que correspondan.

Artículo 148° - Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 142 cuando un empleador no realice el pago de aportes, las AFP se encuentran obligadas a iniciar las acciones correspondientes, de acuerdo a lo establecido en el presente Título.

La consecuencia del incumplimiento del pago de los aportes previsionales genera perjuicio a los trabajadores y ex trabajadores de la entidad quienes podrían no gozar de las prestaciones previsionales y otros beneficios que les corresponden, al no haberse pagado los aportes que les fueron descontados.

Asimismo, se afecta los fondos públicos, toda vez que se generan intereses moratorios; así como el riesgo de que la Entidad afronte posibles procesos judiciales, y sea pasible de sanción pecuniaria por las entidades fiscalizadoras.

#### **4) Base Legal**

- Reglamento del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema Privado de Administración de Fondo de Pensiones, aprobado con Decreto Supremo n.º 004-98-EF de 19 de enero de 1998 y modificatorias.
- Resolución n.º 080-98-EF/SAFP que aprueba el Título V del compendio de normas de Superintendencia Reglamentarias del Sistema Privado de Fondos de Pensiones, referido a Afiliación y Aportes, y modificatorias
- Ley n.º 29903, Ley de Reforma del Sistema Privado de Pensiones, publicado el 19 de julio de 2012

El área de contabilidad, Tesorería de la Municipalidad distrital de Pocollay deberá de reforzar el Control Interno para administrar los recursos económicos que reciben por parte del Gobierno Central para obras públicas y desarrollo de la gestión municipal, el control se lleva a cabo directamente por el jefe de la área de contabilidad, Tesorería y los colaboradores de la área tendrá que brindarles las capacitaciones y reforzar los conocimientos de las funciones y también se deberá de presentar informes semanales de la actividades realizadas por parte de los trabajadores de la dicha entidad por es una área de vital importancia porque se centralizado toda la información contable y financiera de la municipalidad

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### CONCLUSIONES:

##### PRIMERA

**Los resultados la Variable Control interno** es regular en el 80,2 %. En lo que respecta a sus dimensiones se obtuvieron los siguientes resultados: -dimensión ambiente de control: regular con el 76,0%; dimensión evaluación de riesgos, moderado con el 78,5; la dimensión actividades de control con el 75,2%; la dimensión información y comunicación, regular con 75,21%.; la dimensión supervisión buena con un 53.7%

**-De otra parte, la variable Gestión Administrativo:** el resultado es regular con el 81,0% y sus dimensiones: planeación es regular con el 78,5%; organización es regular con el 76,9%; la dimensión dirección, regular con el 85,1%; y la dimensión control es regular con el 82,6%

##### SEGUNDA:

Concordante con el primer objetivo específico de demostrar el nivel de influencia de la dimensión ambiente de control sobre la Gestión administrativa previamente según la tabla En cuanto a la primera hipótesis específica, según la tabla 35 existe una correlación de 0.506 y el sig. es 0,000 menor al 0,05. Asimismo, según la tabla 36, existe una influencia entre ambas variables de 35.70%. Por tanto, ***“Existe influencia significativa entre del control interno en su dimensión ambiente de control en la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019***

##### TERCERA:

Concordante con el segundo objetivo específico de demostrar el nivel de influencia de la dimensión evaluación de riesgos sobre la Gestión administrativa, según la tabla 37 existe una correlación de 0.592 y el sig. es 0,000 menor al 0,05. Asimismo, según la tabla 38, existe una influencia entre ambas variables de 44,6 %. Por tanto, ***“Existe influencia significativa entre del control interno en su dimensión evaluación de riesgos en la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019***

#### CUARTA:

Concordante con el tercer objetivo específico de demostrar el nivel de influencia de la dimensión actividades de control sobre la Gestión administrativa, según la tabla 39 existe una correlación de 0.467 y el sig. es 0,000 menor al 0,05. Asimismo, según la tabla 40, existe una influencia entre ambas variables de 34.70%. Por tanto, ***“Existe influencia significativa entre del control interno en su dimensión actividades de control en la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019.*”**

#### QUINTO

Concordante con el cuarto objetivo específico de demostrar el nivel de influencia de la dimensión información y comunicación sobre la Gestión administrativa En cuanto, según la tabla 41 existe una correlación de 0.587 y el sig. es 0,000 menor al 0,05. Asimismo, según la tabla 42, existe una influencia entre ambas variables de 45.70%. Por tanto, ***“Existe influencia significativa entre del control interno en su dimensión información y comunicación en la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019.*”**

#### SEXTA

Concordante con el quinto objetivo específico de demostrar el nivel de influencia de la dimensión supervisión sobre la Gestión administrativa, según la tabla 43 existe una correlación de 0.388 y el sig. es 0,000 menor al 0,05. Asimismo, según la tabla 44, existe una influencia entre ambas variables de 25.10%. Por tanto, ***“Existe influencia significativa entre del control interno en su dimensión supervisión en la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019.*”**

#### SÉPTIMA

Concordante con el objetivo general de demostrar el nivel de influencia del control interno sobre la Gestión administrativa planteado, previamente según la tabla 45 se ha demostrado la correlación entre las variables de 0.755 y el sig. es 0,000 menor al 0,05. Asimismo, según la tabla 46, por el indicador Nagelkerke existe una influencia entre ambas variables de 65.%. Por tanto, ***“Existe influencia significativa entre del control interno y la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019.*”**



## **RECOMENDACIONES Y PROPUESTA**

Las recomendaciones que surgen como consecuencia de esta investigación son las siguientes:

### **PRIMERA:**

A la plana directiva de la empresa frente a los resultados obtenidos en el presente estudio en cuanto que la variable control interno como la gestión administrativa, son regulares, demanda disponer acciones concretas para mejorar los resultados obtenidos, se recomienda aprobar dentro del manual de políticas, el control interno como prioridad dentro de las obligaciones de cada uno de los trabajadores en general. Ello ayudará a alcanzar y conocer lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad su implantación; en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan, pues de ello dependen para mantenerse una buena gestión y una creación de valor público traducido en impacto y satisfacción hacia la colectividad.

### **SEGUNDA**

A la administración de la entidad; dado que la "dimensión" ambiente de control" es regular y tiene una correlación media con la variable Gestión administrativa se recomienda disponer acciones de sensibilización de forma integral, a fin que la fuerza laboral entienda que el control interno es una función inherente a cada puesto, sin excepción, para ello deberá ser reforzado en el manual de puestos, en las políticas del Plan estratégico y operacionalizado en su Plan operativo y presupuesto.

### **TERCERA**

A la Administración de la Entidad, frente a una evaluación de riesgo moderada, y una correlación media deberá tenerse presente que el control interno es la base sobre el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros. Por el cual exige tener un sistema de control interno fiable, debería asegurarse con el uso de indicadores para la aplicación de acciones de control interno adecuados, para evitar una crisis operativa.

**CUARTA:**

A la administración de la entidad, en cuanto a resultados de su dimensión Actividades de control con un resultado de valor medio, teniendo una influencia del 34.7%, por tanto, debería de monitorear todas las actividades, con la asignación de funciones y el establecimiento de controles permanentes en el área, disminuyendo los riesgos e implementar las acciones y procedimientos necesarias para el cumplimiento de las normas del Sistema de Control Interno para el Sector Público, establecido en la Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG. Asimismo, se recomienda a los Directivos de la institución proponer representantes para que el titular de la entidad conforme un comité de evaluación de riesgos, para implementar acciones de prevención para lograr mayor eficacia en el cumplimiento de las normas de control interno.

**QUINTA:**

A la administración de la entidad, en cuanto a la dimensión de Información y comunicaciones, con una influencia del 45.7%, se necesita mejorar, la comunicación tanto formal como informal es básica en toda organización y riesgosa a la vez. El área que vela por la imagen de la institución debería liderar las acciones de control interno, se necesita programas de sensibilización para entender las bondades del control interno. Los controles es en realidad una tarea de comprobación para estar seguro que todo se encuentra en orden

**SEXTA:**

A la administración de la entidad, frente a una supervisión media y una influencia del 25.1% , es necesario aplicar un control preventivo, siendo estos los que se encargaran de ejecutar los controles antes del inicio de un proceso o gestión administrativa. Adicionalmente, se recomienda a las autoridades y funcionarios seguir con la evaluación del sistema de control interno, a fin de mejorar sus deficiencias y mejorar continuamente sus normas de control interno aplicables, a las actividades y funciones de la Oficina de personal y sus áreas, según la Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG, y la Guía de implementación aprobado mediante Resolución de Contraloría N° 458-2008-CG, ya que es un instrumento que guía el proceso de implementación del Sistema de Control Interno

**SÉPTIMA:**

A la administración de la entidad, vista la correlación por encima de la media y una influencia del 65% de la variable Control interno sobre la Gestión Administrativa, se recomienda cumplir con las normas, políticas internas y procedimientos para ayudar a mejorar la gestión. Para ello, es de vital importancia contar con una adecuada supervisión, puesto que la supervisión permite observar, identificar y analizar todas y cada una de las actividades que se llevan a cabo en la Institución. Asimismo, establecer normas, políticas y procedimientos por escrito y organizarlas en forma sistemática en guías o manuales. Es recomendable también que dichas guías y manuales sean revisadas, actualizadas y mejoradas en forma periódica de acuerdo al cambio de circunstancias y/o realidad actual de la organización.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Abarca, J., & Ayala, Y. y. (2011). Diseño de un sistema de control interno con enfoque COSO-ERM para el área de inventarios de las empresas distribuidoras de cosméticos por catálogo de la Zona Metropolitana de San Salvador (Tesis de pregrado). El Salvador.Universidad de El Salvador.
- ABCM. (2016 de Agosto de 2017). *Conozca la importancia de la gestión administrativa para los negocios*. Obtenido de Mejores contenidos sobre costo y rentabilidad: <https://www.myabcm.com/es/blog-post/la-importancia-de-la-gestion-administrativa/>
- Acuña, J., & Cháveza, G. (2013). *Control interno en el area de Abastecimiento dee la Muicipalidad Distrital de San Agustin de Cajas*. Huancayo-Perú: UNC.
- Aguirre, P. (2013). *Gestionando una mediana y pequeña empresa*. <https://docplayer.es/86236369-Universidad-inca-garcilaso-de-la-vega-nuevos-tiempos-nuevas-ideas-escuela-de-posgrado-dr-luis-claudio-cervantes-linan.html>.
- Alvarez, J. (2007). *Auditoria Gubernamental, técnicas y procedimientos*. Pacificos editores.
- Andia, J. (2014). *Manual de Gestión Pública*. Ediciones arte y cultura.
- Anzola, S. (2002). *Administración de pequeñas empresas*. Mc Grawhill.
- Bachenheimer, H. (2014). *Administración de Empresas*. Latacunga: <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/3713/1/T-UTC-4130.pdf>.
- Cabezas, J. (2015). *La Auditoria de cumplimiento y su incidencia en la gestgión pública del centro vacacional HUampani-Chosica-Lima 2014*. PUCP.
- contraloria, L. (2014). Marco Conceptual del control interno.
- Cruz, J. (2016). El control interno y su influencia en la calidad de servicio de la zona Registral n° V sede Trujillo, 2016 (Tesis de pre grado). Universidad Privada del Norte.

- Económicos, O. p. (2015). Principios de Gobernanza del agua de la OCDE. Obtenido de Recuperado de <https://www.oecd.org/cfe/regional-policy/OECD-Principles-Water-spanish.pdf>
- Española, R. A. (2001). *Diccionario de la lengua española*. Author.
- Fernandez, G. (2015). El control interno y su influencia en la gestión de las instituciones públicas del Perú: Caso Hospital la Caleta Chimbote, 2014. (Tesis de Pre grado). Chimbote. Universidad Católica Los Angeles.
- Fonseca, O. (2013). *Sistemas de Control Interno para Organizaciones*. Instituto de Investigación en Acconuntability y Control.
- Garcia, R. (2017). El control interno y el logro de objetivos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Tacna, año 2017 (Tesis de pos grado). Universidad Privada de Tacna.
- Guzman , k., & Vera , M. (2015). El control interno como parte de la Gestion administrativa y Financiera de los centros de atencion y cuidado diario caso : Centro de atencion y cuidado diario el pedregal de Guyaquil . Ecuador.
- Guzman, K. &. (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 Pre grado) . Ecuador: Universidad Politecnica Salesiana.
- Hernandez, R., & Fernandez, C. y. (2014). Metodología de la investigación. Distrito Federal. McGraw- Hill.
- Huayllani, G. (2016). Control interno en la ejecución presupuestaria y su influencia en la eficiencia del gasto público en la Municipalidad del Distrito de Alto de la Alianza, año 2014 (Tesis de pre grado). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.
- Huisa, E. (2013). *Pasos paraa el planeamiento Estratégico*. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5890/Dom%C3%ADnguez\\_RLC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5890/Dom%C3%ADnguez_RLC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- ICAC. (2011). *Normas de COntrol INterno*. Barcelona: MEF.

- kamarck, E. (20 de Enero de 2019). *Innovación Global del Gobierno*. Obtenido de [https://www.google.com/search?q=Seg%C3%BAAn+Kamarck%2C+\(2006\)%2C+refiere+que+en+el+transcurso+de+las+%C3%BAltimas+d%C3%A9cadas%2C+estas+buenas+pr%C3%A1cticas&rlz=1C1SQJL\\_esPE779PE779&oq=Seg%](https://www.google.com/search?q=Seg%C3%BAAn+Kamarck%2C+(2006)%2C+refiere+que+en+el+transcurso+de+las+%C3%BAltimas+d%C3%A9cadas%2C+estas+buenas+pr%C3%A1cticas&rlz=1C1SQJL_esPE779PE779&oq=Seg%2C+(2006)%2C+refiere+que+en+el+transcurso+de+las+%C3%BAltimas+d%C3%A9cadas%2C+estas+buenas+pr%C3%A1cticas)
- Koontz, H., & Weihrich, A. (1994). *Administración: Una perspectiva global*. McGrawHill.
- Louffat, E. (2012). *Administración: Fundamento del proceso administrativo*. ESAN ediciones.
- Lybrand, C. &. (2007). *Los Nuevos conceptos del Control Interno*. Ediciones Diaz de Santos.
- Mazariegos, A., Aguila, J., Pérez, M., & Cruz, R. (2013). *EL CONTROL INTERNO DE UNA ORGANIZACION PRODUCTORA DE CAFECERTIFICADO, EN CHIAPAS, MEXICO*. Redalyc.org.
- Melgarejo, N. (2017). *Control interno y gestión administrativa según trabajadores de la municipalidad provincial de Chota, 2016*. Chota: UCV.
- Monascal, F. (2010). Propuesta de Gestión de Control Interno, caso: Gerencia de auditoría ITALVIAJES CA. (Tesis de especialidad). Universidad Monteávila.
- Moscoso, W. (2012). La auditoria académica y la calidad de servicio brindado en la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, periodo 2010. (Tesis de pos grado). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.
- Orozco, L. (2018). El control interno y la calidad de servicio en la Subgerencia de Administración del Area de Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016 (tesis de pos grado). Universidad Cesar Vallejo.
- Pastor, O. (2014). Evaluación de la satisfacción de los servicios de agua y saneamiento urbano en el Perú: De la imposición de la oferta a escuchar a la demanda (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Peel, M. (1991). El servicio al cliente: guía para mejorar la atención y la asistencia. Ediciones Deusto.

- Portocarrero, R. (2013). *La Gestión en la Producción*. Eumed.net.
- República, C. G. (30 de octubre de 2006). Resolución de Contraloría n° 320-2006-CG. Normas de Control Interno.
- República, C. G. (2010). Orientaciones básicas para el fortalecimiento del Control Interno en los Gobiernos Locales. Obtenido de Recuperado de [https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/pdf/orientaciones\\_para\\_el\\_fortalecimiento.pdf](https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/pdf/orientaciones_para_el_fortalecimiento.pdf)
- República, C. G. (2014). Marco conceptual del control interno. Obtenido de Recuperado de [http://doc.contraloria.gob.pe/PACK\\_anticorrupcion/documentos/5\\_MARCO-CONCEPTUAL-DE-CONTROL-INTERNO.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/PACK_anticorrupcion/documentos/5_MARCO-CONCEPTUAL-DE-CONTROL-INTERNO.pdf)
- República, C. G. (2016). Directiva n° 013-2016-CG/PROD. Implementación del Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado.
- República, C. G. (2017). Resolución de Contraloría n° 0044-2017-CG. Guía para la implementación y fortalecimiento del Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado.
- Resolución de Contraloría, D. N.2.-C.G. (2014). *Auditoría de Cumplimiento*.
- Robbins, & Cenzo, D. (2013). *Comportamiento Organizacional*. McGrawHill.
- Rubio, P. (2008). *Introducción a la Gestión Empresarial*. Instituto Europeo de Gestión Empresarial.
- S.A., E. P. (2017). Plan Estratégico 2013-2017 EPS TACNA S.A. [http://www.epstacna.com.pe/epspw/getf.v2.php?t=pdf&f=admin/dbfiles/public.det\\_contenido/1357663303.pdf](http://www.epstacna.com.pe/epspw/getf.v2.php?t=pdf&f=admin/dbfiles/public.det_contenido/1357663303.pdf)
- Salud, O. P. (2011). Agua y Saneamiento : Evidencias para políticas públicas con enfoque en derechos humanos y resultados en salud pública. <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2012/AyS-PUB-WEB-20111104.pdf>
- Sanchez, H. &. (2015). Metodología y diseños de la investigación científica. Editorial Visión Universitaria.

- Saneamiento, M. d. (2013). Ley n° 30045. Ley de Modernización de los Servicios de Saneamiento.
- Saneamiento, M. d. (2016). Propuesta de bases para una política nacional de saneamiento: Logros, experiencias compartidas y diálogo de política. <http://www3.vivienda.gob.pe/popup/Latinosan/PROPUESTA%20DE%20BASES%20PARA%20UNA%20POL%3%8DTICA%20NACIONAL%20DE%20SANEAMIENTO.pdf>
- Saneamiento, O. T. (2014). Informe anual de la moderización de los servicios de saneamiento. [http://www.otass.gob.pe/images/documentos/Publicaciones/Direccion%20de%20Monitoreo/LINEA\\_DE\\_BASE\\_9-12-16.pdf](http://www.otass.gob.pe/images/documentos/Publicaciones/Direccion%20de%20Monitoreo/LINEA_DE_BASE_9-12-16.pdf)
- Setó, D. (2004). De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente. [https://books.google.com.pe/books/about/De\\_la\\_calidad\\_de\\_servicio\\_a\\_la\\_fidelidad.html?id=9Nk8sWMjoBcC](https://books.google.com.pe/books/about/De_la_calidad_de_servicio_a_la_fidelidad.html?id=9Nk8sWMjoBcC)
- Stoner, Freeman, & Gilbert. (2009). *Administración*. México: McGrawHill.
- Taylor, F. (2012). *Principios de la Administración Científica*. México: Herrero Hnos S.A.
- Vertice, E. (2008). *Aspectos prácticos de la calidad de servicio*. de [https://books.google.com.pe/books/about/Aspectos\\_pr%C3%A1cticos\\_de\\_la\\_calidad\\_en\\_el.html?id=SniadKuZkpoC](https://books.google.com.pe/books/about/Aspectos_pr%C3%A1cticos_de_la_calidad_en_el.html?id=SniadKuZkpoC)
- Villoria, M. (1996). *La MODernización de la administración como instrumento al servicio de la democracia*. MAP.
- Yabar, J. (2017). Régimen de control gubernamental explicado. Editorial el Búho.
- (Productor), E. N. (2017). Control Interno en el sector público. <https://www.youtube.com/watch?v=kvL4wNEEqRE>
- 013-2016-CG/GPROD, D. (2016). Directiva de implmentación del ccontrol interno en las Entidades del Estado. Peruano.
- 320-2006-, R. d. (2006). Aprueban normas de control interno. En Contraloría. Lima: Peruano.
- 473-2014, R. d. (2014). *Auditoria de cumplimiento*



**ANEXOS**

**6.1 ANEXO 1- MATRIZ DE CONSISTENCIA.**

**EL CONTROL INTERNO EN LA GESTION ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE POCOLLAY, REGION TACNA, AÑO 2019.**

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de influencia del control interno en la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b></p> <p>a) ¿Cuál es el nivel de influencia del control interno en su dimensión ambiente de control en la gestión administrativa en la</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Demostrar el nivel de influencia del control interno en la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICO</b></p> <p>a) Determinar cuál es el nivel de influencia del control interno en su dimensión ambiente de control en la gestión administrativa en la</p>	<p><b>HIPOTESIS GENERAL</b></p> <p>Existe influencia significativa del Control interno en la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019.</p> <p><b>HIPOTESIS ESPECÍFICAS</b></p> <p>a) Existe influencia significativa entre del control interno en su dimensión ambiente de control en la gestión administrativa en la</p>	<p><b>Variable Independiente: Control Interno (X)</b></p> <p>-Ambiente de control</p> <p>-Evaluación de riesgos</p> <p>-Actividad de control</p> <p>-Sistema de información y comunicación</p> <p>-Supervisión</p>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACION</b></p> <p>El tipo de investigación es básico</p> <p><b>DISEÑO DE INVESTIGACION</b></p> <p>No experimental de corte transversal.</p> <p><b>NIVEL DE INVESTIGACION</b></p> <p>Explicativo</p> <p><b>POBLACION Y MUESTRA</b></p> <p><b>Población:</b> 176 trabajadores</p> <p><b>Muestra:</b> 121 trabajadores</p>

<p>la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, ¿año 2019?</p> <p>b)¿Cuál es el nivel de influencia del control interno en su dimensión evaluación de riesgos en la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, ¿año 2019?</p> <p>c)¿Cuál es el nivel de influencia del control interno en su dimensión actividades de control en la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, ¿año 2019?</p> <p>d)¿Cuál es el nivel de influencia del control</p>	<p>Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019.</p> <p>b) Establecer cuál es el nivel de influencia del control interno en su dimensión evaluación de riesgos en la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019.</p> <p>c) Explicar cuál es el nivel de influencia del control interno en su dimensión actividades de control en la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019</p> <p>d)Explicar cuál es el nivel de influencia del control</p>	<p>Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019.</p> <p>b) Existe influencia significativa entre el control interno en su dimensión evaluación de riesgos en la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019.</p> <p>c) Existe influencia significativa entre el control interno en su dimensión actividades de control en la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019</p>	<p><b>Variable Dependiente:</b> <b>Gestión Administrativa (Y)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Planeamiento</li> <li>-Organización</li> <li>-Dirección</li> <li>-Control</li> </ul>	
---	--	---	--	--

<p>interno en su dimensión información y comunicación en la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, ¿año 2019?</p> <p>e) ¿Cuál es el nivel de influencia del control interno en su dimensión supervisión en la gestión administrativa de la Municipalidad de Pocollay, Región Tacna, año 2019?</p>	<p>interno en su dimensión información y comunicación en la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019.</p> <p>e) Determinar el nivel de influencia del control interno en su dimensión supervisión en la gestión administrativa en la Municipalidad de Pocollay, Región Tacna, año 2019.</p>	<p>d) Existe influencia significativa entre el control interno en su dimensión información y comunicación en la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019</p> <p>e) Existe influencia significativa entre el control interno en su dimensión supervisión en la gestión administrativa en la Municipalidad de Pocollay, Región Tacna, año 2019.</p>		
--	---	---	--	--

**6.2 ANEXO 02 - OPERACIONALIZACIÓN DE VARIBALES**

**EL CONTROL INTERNO EN LA GESTION ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE POCOLLAY, REGION TACNA, AÑO 2019**

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
<p>INDEPENDIENTE</p> <p><b>CONTROL INTERNO</b></p>	<p>Yábar (2017) define al control interno como: “Concepto que se utiliza para describir las acciones que deben tomar los titulares y funcionarios de las entidades públicas, con la finalidad de preservar, evaluar y monitorear las operaciones y la calidad de los servicios a su cargo”. (p 23)</p>	<p>Es el conjunto de acciones actividades , planes políticos normas y registro de procedimientos para el personal que trabaja en las entidades publicas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente de control</li> <li>• Evaluación de riesgos</li> <li>• Actividad de control</li> <li>• Sistema de información y comunicación</li> <li>• Supervisión</li> </ul>	<p>Categoría Ordinal</p>



## ANEXO 2

## CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO

**Instrucciones:** A continuación, encontrará algunas afirmaciones referentes al control interno en su Entidad. Cada afirmación tiene cinco opciones para responder de acuerdo con lo que describa mejor su percepción.

**Sexo:** Femenino  Masculino

1=Nunca; 2\_Pocas veces; 3=A veces: 4=Muchas veces; 5=Siempre

N°	Descripción	1	2	3	4	5
<b>DIMENSION 1: AMBIENTE DE CONTROL</b>						
1	Los cargos gerenciales y Directivos muestran interés en apoyar la implementación del control interno en la Entidad.					
2	La Entidad cuenta con documentos normativos (ROF, MOF, MAPRO, etc.) periódicamente actualizados.					
3	La Entidad cuenta con documentos de gestión (PEI, POI, PIA) los cuales son comunicados por escrito a todos los servidores.					
4	La cantidad de personal es el más adecuado para la operatividad de la Entidad.					
5	Existe un programa de capacitación o entrenamiento del personal en el ámbito de sus funciones.					
6	Se evalúa periódicamente a todo el personal y en forma imparcial.					
<b>DIMENSIÓN 2: EVALUACION DE RIESGOS</b>						
7	Ha identificado los eventos negativos (riesgos) que pueden afectar el desarrollo de sus actividades.					
8	Ha determinado y cuantificado la probabilidad de que ocurran los riesgos identificados.					
9	Ha cuantificado el efecto (impacto) que pueden ocasionar los riesgos identificados.					
10	Se han establecido las acciones necesarias (Controles) para afrontar los riesgos evaluados.					
11	Se han definido lineamientos para efectuar seguimiento periódico a los controles desarrollados con respecto a los riesgos.					
<b>DIMENSIÓN 3: ACTIVIDADES DE CONTROL</b>						



12	La documentación de las actividades desarrolladas en su área es completa, oportuna y adecuada, y facilita la revisión del proceso desarrollado desde su autorización e iniciación hasta su finalización.					
13	La documentación, tanto aquella en soporte papel como electrónica es útil para las tareas de seguimiento y evaluación de su área.					
14	Las actividades en las que participa se revisan periódicamente con el fin de proponer mejoras.					
15	En caso de detectarse deficiencias en los procesos de su área se efectúan las correcciones necesarias.					
16	Las actividades expuestas a riesgos de error o fraude han sido asignadas a diferentes personas o equipos de trabajo.					
17	Se efectúa rotación periódica del personal asignado a puestos susceptibles a riesgos de fraude.					
<b>DIMENSION 4: INFORMACION Y COMUNICACION</b>						
18	Los canales de comunicación permiten que la información fluya de manera clara, ordenada y oportuna.					
19	El sistema de información considera usuarios internos y externos.					
20	Se encuentran los mecanismos instituidos para garantizar la comunicación en todos los sentidos					
21	Se mantienen canales de comunicación adecuados con terceros interesados directa o indirectamente. (Usuarios, Proveedores, Comunidad, Prensa, Auditores, etc)					
<b>DIMENSIÓN 5: SUPERVISIÓN</b>						
22	Las unidades orgánicas realizan acciones para conocer oportunamente si los procesos en los que intervienen se desarrollan de acuerdo a los procedimientos establecidos, quedando evidencia de ello.					
23	La Entidad periódicamente efectúa autoevaluación de cada área respecto al comportamiento del sistema de control, así como el grado de cumplimiento de los objetivos institucionales.					

24	El Órgano de Control Institucional y las Sociedades de Auditoría designadas vienen examinando la situación del control interno de la Entidad, identificando sus deficiencias o alternativas de mejoramiento.					
----	--	--	--	--	--	--

***“Gracias por su colaboración”***

## ANEXO 3

## CUESTIONARIO PARA EVALUAR GESTIÓN ADMINISTRATIVA

**Instrucciones:** A continuación, encontrará algunas afirmaciones de la Gestión Administrativa en su Entidad. Cada afirmación tiene cinco opciones para responder de acuerdo con lo que describa mejor su percepción.

**Sexo:** Femenino  Masculino

1=Nunca; 2\_Pocas veces; 3=A veces: 4=Muchas veces; 5=Siempre

	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	PLANEACIÓN					
1	Tengo conocimiento del alineamiento estratégico de la entidad (visión, misión y objetivos estratégicos).					
2	Considero que las decisiones que asume la Alta Dirección se basan en el Plan Estratégico Institucional.					
3	Los procesos de planificación en la entidad se desarrollan de forma participativa.					
4	Existe una medición a la consecución de las metas establecidas en los planes de la entidad.					
	ORGANIZACIÓN					
5	Conozco la estructura orgánica de la entidad, y sus principales funciones.					
6	Considero que el nivel de comunicación organizacional es adecuado.					
7	Considero que el personal de la entidad cuenta mayormente con las competencias adecuadas para el cargo asumido.					
8	Considero que la distribución física de los ambientes de trabajo permite un adecuado desarrollo de las tareas encargadas.					
	DIRECCIÓN					
9	Considero que el estilo de dirección de los principales funcionarios es participativo.					
10	Considero que mis puntos de vista son tomados en cuenta por parte de mis superiores.					
11	Existe un adecuado impulso sobre la motivación laboral de parte de los jefes.					
12	Existe un adecuado nivel de interrelación laboral entre las diferentes áreas.					
	CONTROL					

13	En la entidad se prioriza la implementación de las acciones de control con la finalidad de mejorar el servicio a la comunidad.					
14	Las medidas de control adoptadas le permiten a la Alta Dirección implementar ajustes.					
15	Los jefes se caracterizan por hacer monitoreo a la tareas programas en base a los planes de gestión.					
16	Los jefes se caracterizan por brindar una retroalimentación sobre los aspectos de mejora a sus funciones.					

## ANEXO 04

## VALIDEZ DE CONTENIDO POR EXPERTOS

## 4.1.Validez de Contenido de la variable control interno

Según la validez efectuada por 3 expertos, resultados que aparecen en el anexo 04 la validez del instrumento para la variable control interno, se puede apreciar en la tabla adjunta

Tabla 31

*Valoración de expertos de la ficha de observación para la variable control interno*

INDICADORES	CRITERIOS	EXPERTO	EXPERTO	EXPERTO
		1	2	3
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.	4	3	4
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.	4	4	3
3.CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría	4	3	4
4.COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable.	4	3	4
5.PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.	5	4	4
6.SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.	4	4	4

Fuente: encuesta los tres jueces

Tabla 32

***Calificación del instrumento para la variable control interno***

NUEVA ESCALA		INTERVALO	SIGNIFICADO
0.000	<b>1.970</b>	<b>A</b>	<b>Adecuación total</b>
1.971	3.941	<b>B</b>	Adecuación en gran medida
3.942	5.911	<b>C</b>	Adecuación promedio
5.912	7.882	<b>D</b>	Adecuación escasa
7.883	9.853	<b>E</b>	Inadecuación

**Interpretación:**

Según las tablas 31 y 32 y los procesos que figuran en el anexo, la Distancia de Puntos Múltiples (DPP) es 1.250 y cae dentro del Intervalo A, de Adecuación en gran medida. Por tanto, el instrumento control interno.

**4.6. Validez de Contenido de la Variable gestión administrativa**

Según la validez efectuada por 3 expertos, resultados que aparecen en el anexo 04 la validez del instrumento para la variable gestión administrativa, se puede apreciar en la tabla adjunta:

Tabla 33

*Valoración de expertos de la ficha de observación para la variable Gestión administrativa*

INDICADORES	CRITERIOS	EXPERTO	EXPERTO	EXPERTO
		1	2	3
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.	4	3	4
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.	4	4	3
3.CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría	4	3	4
4.COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable.	4	3	4
5.PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.	5	4	4
6.SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.	4	4	4

Fuente: encuesta los tres jueces

Tabla 34

*Calificación del instrumento para la variable gestión administrativa*

NUEVA ESCALA		INTERVALO	SIGNIFICADO
0.000	1.970	A	Adecuación total
1.971	3.941	B	Adecuación en gran medida
3.942	5.911	C	Adecuación promedio

5.912	7.882	<b>D</b>	Adecuación escasa
7.883	9.853	<b>E</b>	Inadecuación

---

**Interpretación:**

Según las tablas 31 y 32 y los procesos que figuran en el anexo, la Distancia de Puntos Múltiples (DPP) es 1.250 y cae dentro del Intervalo A, de Adecuación en gran medida. Por tanto, el instrumento gestión administrativa.



	<b>UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA</b> Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos			
	<b>Codificación</b> CEIN fve - 001	<b>Versión</b> 00	<b>Vigencia</b> 2015	<b>Páginas</b> 02

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN


### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): ROSARIO GLADYS GUTIERREZ PEREZ
- 1.2. Grado Académico: :MAGISTER.....
- 1.3. Profesión: CONTADORA PUBLICA COLEGIADA.....
- 1.4. Institución donde labora UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA.....
- 1.5. Cargo que desempeña: :DOCENTE.....
- 1.6. Denominación del Instrumento: CONTROL INTERNO.....
- 1.7. Autor del instrumento ADAPTADO DE NOLES MONTEBLANCO & ASOCIADOS SC (AUDITORES Y CONSULTORES).....
- 1.8. Programa de postgrado: MAESTRIA EN CONTABILIDAD, TRIBUTACIÓN Y AUDITORIA.....

### II. VALIDACIÓN

1

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>						
<b>SUMATORIA TOTAL</b>						

	<b>UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA</b> <b>Escuela de Posgrado</b> <b>Centro de Investigación</b> <b>Formato de Validación por expertos</b>			
	<b>Codificación</b> CEIN fve - 001	<b>Versión</b> 00	<b>Vigencia</b> 2015	<b>Páginas</b> 02

### III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa: 95

3.2. Opinión: FAVORABLE SI DEBE MEJORAR \_\_\_\_\_

NO FAVORABLE \_\_\_\_\_

3.3. Observaciones: \_\_\_\_\_

---



---



---




---

Tacna, marzo 2020



Firma

	<b>UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de</b>		
<b>Codificación</b>	<b>Versió</b>	<b>Vigenc</b>	<b>Página</b>

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**


- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Rubén Moisés Laquita Espinoza.....
- 1.2. Grado Académico. : Magister.....
- 1.3 Profesión: Ingeniero Comercial.....
- 1.4. Institución donde labora: Universidad José Carlos Mariátegui .....
- 1.5. Cargo que desempeña: Docente.....
- 1.6 Denominación del Instrumento: **Control Interno**.....
- 1.7. Autor del instrumento: adaptado de Noles Monteblanco & Asociados SC (Auditores y Consultores
- 1.8 Programa de postgrado: Maestría en Contabilidad, Tributación y Auditoría.....

**II. VALIDACIÓN**

1

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	Muy	Malo	Regular	Bueno	Muy
		1	2	3	4	5
<b>1. CLARIDAD</b>	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
<b>2. OBJETIVIDAD</b>	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
<b>3. CONSISTENCIA</b>	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría			X		
<b>4. COHERENCIA</b>	Existe relación de los contenidos con los				X	
<b>5. PERTINENCIA</b>	Las categorías de respuestas y sus			X		

<b>6. SUFICIENCIA</b>	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
<b>SUMATORIA</b>				6	16	
<b>SUMATORIA</b>						

	<b>UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de</b>		
<b>Codificación</b>	<b>Versió</b>	<b>Vigenc</b>	<b>Página</b>

**III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN**

3.1. Valoración total cuantitativa: 22

3.2. Opinión: FAVORABLE SI DEBE MEJORAR SI

NO FAVORABLE \_\_\_\_\_

3.3. Observaciones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Se recomienda corregir algunas preguntas  
\_\_\_\_\_


2

Tacna, 02 de mayo 2020



\_\_\_\_\_  
Firma



	<b>UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA</b> Escuela de Posgrado Centro de Investigación <b>Formato de Validación por expertos</b>			
	Codificación CEIN fve - 001	Versión 00	Vigencia 2015	Páginas 02,


## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Calle Chaiña Genoveva Eva
- 1.2. Grado Académico: Magister
- 1.3. Profesión: Licenciada en Educación
- 1.4. Institución donde labora: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann Tacna
- 1.5. Cargo que desempeña: Docente
- 1.6. Denominación del Instrumento: Control Interno
- 1.7. Autor del instrumento: adaptado de Noles Monteblanco & Asociados SC (Auditores y Consultores)
- 1.8 Programa de postgrado: Maestría en Contabilidad, Tributación y Auditoría

### II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>						
<b>SUMATORIA TOTAL</b>						


	<b>UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA</b> <b>Escuela de Posgrado</b> <b>Centro de Investigación</b> <b>Formato de Validación por expertos</b>			
	<b>Codificación</b> CEIN fve - 001	<b>Versión</b> 00	<b>Vigencia</b> 2015	<b>Páginas</b> 02

### III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN


- 3.1. Valoración total cuantitativa: 92
- 3.2. Opinión: FAVORABLE: X DEBE MEJORAR \_\_\_\_\_
- NO FAVORABLE \_\_\_\_\_

- 3.3. Observaciones: \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

Tacna, marzo 2020

  
\_\_\_\_\_  
Firma  
00444190



	<b>UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA</b> <b>Escuela de Posgrado</b> <b>Centro de Investigación</b> <b>Formato de Validación por expertos</b>			
	<b>Codificación</b> CEIN fve - 001	<b>Versión</b> 00	<b>Vigencia</b> 2015	<b>Páginas</b> 02

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): ROSARIO GLADYS GUTIERREZ PEREZ
- 1.2. Grado Académico: :MAGISTER.....
- 1.3. Profesión: CONTADORA PUBLICA COLEGIADA.....
- 1.4. Institución donde labora UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA.....
- 1.5. Cargo que desempeña: .DOCENTE.....
- 1.6. Denominación del Instrumento: GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....
- 1.7. Autor del instrumento ADAPTADO DE FREDDY RONAL ORTIZ CASTILLA (2017).....
- 1.8. Programa de postgrado: MAESTRIA EN CONTABILIDAD, TRIBUTACIÓN Y AUDITORIA.....

### II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
<b>1. CLARIDAD</b>	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
<b>2. OBJETIVIDAD</b>	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
<b>3. CONSISTENCIA</b>	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
<b>4. COHERENCIA</b>	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
<b>5. PERTINENCIA</b>	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
<b>6. SUFICIENCIA</b>	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>						
<b>SUMATORIA TOTAL</b>						

	<b>UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA</b> <b>Escuela de Posgrado</b> <b>Centro de Investigación</b> <b>Formato de Validación por expertos</b>		
	<b>Codificación</b> CEIN fve - 001	<b>Versión</b> 00	<b>Vigencia</b> 2015

### III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa: 97

3.2. Opinión: FAVORABLE SI DEBE MEJORAR \_\_\_\_\_

NO FAVORABLE \_\_\_\_\_

3.3. Observaciones: \_\_\_\_\_

---



---




---



---

Tacna, marzo 2020

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma

	<b>UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de</b>		
<b>Codificación</b>	<b>Versió</b>	<b>Vigenc</b>	<b>Página</b>

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:


- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Rubén Moisés Laquita Espinoza .....
- 1.2. Grado Académico. : Magister .....
- 1.3 Profesión: Ingeniero Comercial.....
- 1.4. Institución donde labora: Universidad José Carlos Mariátegui .....
- 1.5. Cargo que desempeña: Docente.....
- 1.6 Denominación del Instrumento: **Gestión Administrativa**.....
- 1.7. Autor del instrumento: adaptado de Freddy Ronal Ortiz Castilla .....
- 1.8 Programa de postgrado: Maestría en Contabilidad, Tributación y Auditoría.....

### II. VALIDACIÓN

1

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	Muy	Malo	Regular	Bueno	Muy
		1	2	3	4	5
<b>1. CLARIDAD</b>	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
<b>2. OBJETIVIDAD</b>	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
<b>3. CONSISTENCIA</b>	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
<b>4. COHERENCIA</b>	Existe relación de los contenidos con los					X
<b>5. PERTINENCIA</b>	Las categorías de respuestas y sus				X	

<b>6. SUFICIENCIA</b>	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
<b>SUMATORIA</b>					16	10

	<b>UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA</b> Escuela de Postgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos			
	<b>Codificación</b> CEIN fve - 001	<b>Versión</b> 00	<b>Vigencia</b> 2015	<b>Páginas</b> 02

**III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN**

3.1. Valoración total cuantitativa: 26  
3.2. Opinión: FAVORABLE si DEBE MEJORAR -

NO FAVORABLE -

3.3. Observaciones: \_\_\_\_\_

Se recomienda corregir algunas preguntas

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2

Tacna, 02 de mayo 2020



Firma

	<b>UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA</b> Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos			
	Codificación CEIN fve - 001	Versión 00	Vigencia 2015	Páginas 02

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN


### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Calle Chaiña Genoveva Eva
- 1.2. Grado Académico: Magister
- 1.3. Profesión: Licenciada en Educación
- 1.4. Institución donde labora: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann Tacna
- 1.5. Cargo que desempeña: Docente
- 1.6. Denominación del Instrumento: Gestión Administrativa
- 1.7. Autor del instrumento: adaptado de Freddy Ronal Ortiz Castilla
- 1.8 Programa de postgrado: Maestría en Contabilidad, Tributación y Auditoría

### II. VALIDACIÓN

1

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
<b>1. CLARIDAD</b>	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
<b>2. OBJETIVIDAD</b>	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
<b>3. CONSISTENCIA</b>	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
<b>4. COHERENCIA</b>	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
<b>5. PERTINENCIA</b>	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
<b>6. SUFICIENCIA</b>	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>						
<b>SUMATORIA TOTAL</b>						

	<b>UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA</b> Escuela de Postgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos		
	Codificación CEIN IVE - 001	Versión 00	Vigencia 2015

### III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa: 90

3.2. Opinión: FAVORABLE: X            DEBE MEJORAR           

NO FAVORABLE           

3.3. Observaciones: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2

Tacna, marzo 2020

\_\_\_\_\_  
*[Firma manuscrita]*  
Firma  
00444190