

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



EL PROCESO DE CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN
ADMINISTRATIVA EN LA GERENCIA DE GESTIÓN TRIBUTARIA DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TACNA, 2022

TESIS

Presentada por:

Bach. Yasmin Estefany Guerrero Vargas
ORCID: 0000-0003-0848-1841

Asesor:

Dr. Juan Guillermo Aranibar Ocola
ORCID: 0000-0001-6850-5759

Para Obtener el Grado Académico de:

Maestro en Contabilidad, Tributación y Auditoría

TACNA – PERÚ

2023

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

Tesis

**“EL PROCESO DE CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN
ADMINISTRATIVA EN LA GERENCIA DE GESTIÓN TRIBUTARIA DE
LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TACNA, 2022”**

Presentada por:

Bach. Yasmin Estefany Guerrero Vargas

**Tesis sustentada y aprobada el 12 de mayo del 2023, ante el siguiente jurado
examinador:**

Presidente : Dra. Eloyna Lucia Peñaloza Arana

Secretario : Mtro. David Gustavo Morote Chamorro

Vocal : Mag. Ricardo Jiménez Palacios

Asesor : Dr. Juan Guillermo Aranibar Ocola

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Yasmin Estefany Guerrero Vargas, en calidad de egresado de la Maestría en Contabilidad, Tributación y Auditoría de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna, identificado con DNI 70381520, soy autor de la tesis titulada:

“El proceso de control interno y la gestión administrativa en la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2022”.

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 transgredido 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 23% 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 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 derivadas.

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 motivos de acciones, recriminaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontrases 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.

Tacna, 12 de Mayo del 2023.



Yasmin Estefany Guerrero Vargas

DNI: 70381520

AGRADECIMIENTO

A mis padres, por haberme brindado su incondicional apoyo a lo largo de mis estudios, por ser mi guía y resiliencia en los momentos más difíciles y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo de felicidad.

A mis hermanos por ser mi ejemplo a seguir, por brindarme su apoyo, por los valores que me han inculcado desde pequeña, y su real e inmenso amor.

DEDICATORIA

A mis padres, motivos y pilares más importantes de mi vida, por su gran ejemplo para seguir.

A cada una de las personas que estuvieron conmigo en este proceso, por su apoyo incondicional y guiado por el camino del estudio y nunca dejaron de alentarme.

INDICE

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD	iii
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA.....	vi
INDICE	vii
INDICE DE TABLAS	x
INDICE DE FIGURAS.....	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT.....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	xiv
CAPÍTULO I: PROBLEMA	1
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	3
1.2.1 Problema principal.....	3
1.2.2 Problemas secundarios.....	3
1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
1.4 OBJETIVOS.....	5
1.4.1 Objetivo General	5
1.4.2 Objetivos Específicos	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1 Antecedentes del Problema.....	7
2.2 Bases teóricas científicas de Control Interno	14
2.3 Bases teóricas científicas de Gestión Administrativa	26
2.4 Definición de términos Básicos	44
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	46
3.1 HIPÓTESIS.....	46

3.1.1	Hipótesis General	46
3.1.2	Hipótesis Especifico	46
3.2	VARIABLES.....	46
3.2.1	Identificación de la variable independiente	46
3.2.2	Identificación de la variable dependiente	47
3.3	TIPO DE INVESTIGACIÓN	48
3.4	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	48
3.5	ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN.....	48
3.6	NIVEL DE INVESTIGACIÓN	48
3.7	POBLACIÓN DE ESTUDIO	48
3.7.1	Población	48
3.7.2	Muestra.....	49
3.8	TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	49
3.8.1	Técnicas de recolección de datos	49
3.8.2	Instrumento para la recolección de datos	49
3.9	ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE DATOS	50
CAPITULO IV: RESULTADOS		51
4.1	DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO.....	51
4.2	DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	51
4.3	RESULTADOS	52
4.4	PRUEBA ESTADÍSTICA.....	64
4.5	COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS.....	65
4.5.1	Hipótesis General	65
4.5.2	Hipótesis Especifico 1	67
4.5.3	Hipótesis Especifico 2	68
4.5.4	Hipótesis Específico 3	69
4.5.5	Hipótesis Específico 4	71
4.5.6	Hipótesis Específico 5	72
4.5.2	Discusión	74

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	77
5.1 CONCLUSIONES	77
5.2 SUGERENCIAS	79
BIBLIOGRAFÍA	81
ANEXOS	85

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Población</i>	49
Tabla 2 <i>Análisis de confiabilidad de Alfa de Cronbach para la variable Control Interno</i>	52
Tabla 3 <i>Análisis de confiabilidad de Alfa de Cronbach para la variable Gestión Administrativa</i>	52
Tabla 4 <i>Frecuencia de la variable Control interno</i>	53
Tabla 5 <i>Frecuencia de la dimensión Ambiente de Control</i>	54
Tabla 6 <i>Frecuencia de la dimensión Evaluación de Riesgos</i>	55
Tabla 7 <i>Frecuencia de la dimensión Actividades de Control Gerencial</i>	56
Tabla 8 <i>Frecuencia de la dimensión Información y Comunicación</i>	57
Tabla 9 <i>Frecuencia de la dimensión Supervisión</i>	58
Tabla 10 <i>Frecuencia de la variable Gestión Administrativa</i>	59
Tabla 11 <i>Frecuencia de la dimensión Planeación</i>	60
Tabla 12 <i>Frecuencia de la dimensión Organización</i>	61
Tabla 13 <i>Frecuencia de la dimensión Dirección</i>	62
Tabla 14 <i>Frecuencia de la dimensión Control</i>	63
Tabla 15 <i>Pruebas de normalidad</i>	64
Tabla 16 <i>Resultados para la correlación</i>	65
Tabla 17 <i>Correlación de la variable Control Interno y Gestión Administrativa</i> .	66
Tabla 18 <i>Correlación de la dimensión Ambiente de Control y Gestión Administrativa</i>	67
Tabla 19 <i>Correlación de la dimensión Evaluación de riesgos y Gestión Administrativa</i>	68
Tabla 20 <i>Correlación de la dimensión Actividades de Control Gerencial y Gestión Administrativa</i>	70
Tabla 21 <i>Correlación de la dimensión Información y comunicación y Gestión Administrativa</i>	71
Tabla 22 <i>Correlación de la dimensión Supervisión y Gestión Administrativa</i>	73

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Frecuencia de la variable Control interno</i>	53
Figura 2 <i>Frecuencia de la dimensión Ambiente de Control</i>	54
Figura 3 <i>Frecuencia de la dimensión Evaluación de Riesgos</i>	55
Figura 4 <i>Frecuencia de la dimensión Actividades de Control Gerencial</i>	56
Figura 5 <i>Frecuencia de la dimensión Información y Comunicación</i>	57
Figura 6 <i>Frecuencia de la dimensión Supervisión</i>	58
Figura 7 <i>Frecuencia de la variable Gestión Administrativa</i>	59
Figura 8 <i>Frecuencia de la dimensión Planeación</i>	60
Figura 9 <i>Frecuencia de la dimensión Organización</i>	61
Figura 10 <i>Frecuencia de la dimensión Dirección</i>	62
Figura 11 <i>Frecuencia de la dimensión Control</i>	63

RESUMEN

El presente estudio de investigación es relacionado al control interno y su relación con la gestión administrativa en la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tacna, en donde se efectúa el análisis correspondiente a las variables mencionadas, el campo de estudio está relacionado a la Gestión Pública, ya que se enfoca en analizar las diferentes tareas y actividades que las instituciones públicas deben de realizar para alcanzar los objetivos y metas, asimismo se analiza las diferentes alternativas de solución eficientes y eficaces para enfrentar la problemática presentada a nivel local, regional y nacional. El objetivo principal de la investigación es Determinar la relación existente entre el Control Interno y la Gestión Administrativa en la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad provincial de la ciudad de Tacna, 2022. La presente investigación se considera de tipo básico o puro, ya que se busca incrementar el conocimiento con respecto a las variables estudiadas, siendo el nivel correlacional, puesto que se analizó el comportamiento de las variables para luego relacionarlas. Se encontró como resultados que existe una correlación positiva media entre el Control Interno y la Gestión Administrativa en la Gerencia de Gestión Tributaria, es decir existe relación significativa.

Palabras Claves: Control Interno, Gestión Administrativa, Gestión Pública y Gestión Tributaria.

ABSTRACT

The present research study is related to internal control and its relationship with administrative management in the Tax Management Department of the Provincial Municipality of Tacna, where the analysis corresponding to the aforementioned variables is carried out, the field of study is related to the Public Management, since it focuses on analyzing the different tasks and activities that public institutions must carry out to achieve the objectives and goals, it also analyzes the different efficient and effective solution alternatives to face the problems presented at the local, regional and national. The main objective of the research is to determine the relationship between Internal Control and Administrative Management in the Tax Management Department of the Provincial Municipality of the city of Tacna, 2022. The present investigation is considered of a basic or pure type, since it seeks to increase knowledge regarding the variables studied, being the correlational level, since the behavior of the variables was analyzed to later relate them. It was found as results that there is an average positive correlation between Internal Control and Administrative Management in the Tax Management Department, that is, there is a significant relationship.

Keywords: Internal Control, Administrative Management, Public Management and Tax Management.

INTRODUCCIÓN

El control interno es un proceso de la Administración que hoy en día se está estudiando ampliamente y multidisciplinariamente, sin embargo, la aplicación de esta correctamente es muy deficiente, el sistema de control interno de una empresa siendo privado o pública, se convierte en el apoyo principal de la gerencia de una organización, ya que su correcto desarrollo permite proteger y determinar el manejo correcto de los activos pertenecientes a la empresa, generar registros contables exitosos y confiables, garantiza la eficacia y eficiencia de las operaciones y asimismo, orienta para el cumplimiento de las políticas y reglamentos existentes para los procesos que en una empresa se desarrollan.

El desarrollo del presente trabajo de investigación se refiere al control interno y su relación con la gestión administrativa en la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tacna, periodo 2022; se pretende analizar la situación actual en cuanto a los procedimientos del control en cada uno de los procesos que se desarrollan en la entidad pública, para así generar soluciones que permitan garantizar el logro de objetivos.

La investigación se ha dividido en cinco capítulos para el desarrollo correcto del presente trabajo: En el Capítulo I, se describe al planteamiento del problema, formulación de los problemas principales y secundarios, la justificación de la investigación, los objetivos generales y específicos.

En el Capítulo II, donde se expone y desarrolla el marco teórico que sustenta la investigación, el marco referencial estructurado por diferentes investigaciones relativamente recientes sobre el tema para sustentar el tópico y las variables identificadas; y el marco conceptual que identifica el motivo con que se desarrollan las variables en el presente trabajo de investigación.

En el Capítulo III se desarrolla la exposición de los aspectos metodológicos, el tipo de investigación, diseño, el ámbito de la investigación el nivel de

investigación, la población y muestra, técnicas e instrumento; y los análisis estadísticos de datos.

En el Capítulo IV se aborda el análisis de los resultados obtenidos del estudio. En el presente capítulo se presenta el trabajo de campo, diseño de presentación de resultados y prueba estadística, en esta última encontramos la contrastación de hipótesis y discusión.

En el Capítulo V se establecen las conclusiones del problema descrito en el presente trabajo de investigación y las sugerencias. Finalmente, se presentan las referencias bibliográficas y los anexos, en donde se muestran los instrumentos de recolección de datos, la matriz de consistencia, la operacionalización de las variables y la evaluación de la encuesta mediante juicio de expertos.

CAPÍTULO I: PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Municipalidad Provincial de Tacna cuenta con un órgano de control interno, el cual tiene como objetivo “supervisar, vigilar y verificar los actos y resultados de los órganos internos de la Municipalidad, en atención al grado de eficiencia, eficacia, transparencia y economía en el uso y destino de los recursos y bienes de la Entidad”, (Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, 2020).

El control interno es parte del proceso de Administración que hoy en día se encuentra siendo estudiado ampliamente y multidisciplinariamente, sin embargo, la aplicación de esta correctamente es muy deficiente, el sistema de control interno de una empresa siendo privado o publica, siendo este un apoyo fundamental para la gerencia de una organización, siendo el objetivo principal la protección de los activos de la institución, transparencia en los procesos y por consiguiente generar información confiable para los contribuyentes.

Se ha observado en los últimos años que la Gerencia de Gestión Tributaria ha tenido deficiencias en cuanto a los valores emitidos para la cobranza correspondiente, así como algunos aspectos en el sistema de las unidades, se evidencia inconsistencias en los procedimientos para la cobranza y control de deuda, generando e incrementando la desconfianza de los contribuyentes en la comunidad, por lo que es necesario la implementación y desarrollo de un adecuado control interno que permita analizar y realizar los correctivos de manera oportuna, minimizando la posibilidad de error. En la municipalidad, el control interno debe contribuir en el mejoramiento de los recursos de manera eficiente y eficaz, si los empleados realizan su labor y actividades de forma adecuada, el sistema de cobranza alcanzará un nivel de cumplimiento aceptable y propicio en función a los objetivos y metas de la institución.

En el escenario actual el Control Interno representa para las organizaciones tanto privadas como públicas un proceso fundamental a considerar por los representantes de las mismas, ya que permite alcanzar objetivos planteados en forma efectiva y con un correcto empleo de los recursos asignados permitiendo a las organizaciones maximizar su rendimiento, asimismo, las respuestas que las instituciones públicas ofrecen a los diferentes retos son diversos, pero no consistentes y ni exitosos, es por tal motivo que deben exponer ante los contribuyentes la orientación que pretende imprimir en las políticas públicas y la manera como deben entenderse en el marco de los fines y funciones del Estado.

Por otro lado, se tiene la gestión administrativa, de la cual se debe tener en claro los objetivos de su correcto desarrollo como indica:

Quispe (2015) optimizar los procesos de gestión, logrando un trabajo más eficaz y fácil de realizar, mejorar los productos o servicios que ofrecen a los clientes y establecer procedimientos de seguimiento y control de los procesos internos y de los productos o servicios, de tal forma que facilite la toma de decisiones a partir del conocimiento de la situación existente y de su evolución histórica. - Incorporar nuevas tecnologías para mejorar e incrementar la oferta de productos o servicios.

Por lo tanto, en base a esta problemática se busca desarrollar la del control interno en la gestión administrativa, los indicadores nos permitirán medir el nivel de significancia y orientarlo a obtener un análisis objetivo, sistemático, metódico y ordenado de las operaciones realizadas por una institución pública en beneficio de los contribuyentes y ciudadanía en general.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema principal

¿Qué relación existe entre el Control Interno y la Gestión Administrativa en la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad provincial de la ciudad de Tacna, 2022?

1.2.2 Problemas secundarios

a) ¿Qué relación existe entre el Ambiente de Control y la gestión administrativa en la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad provincial de la ciudad de Tacna, 2022?

b) ¿Qué relación existe entre la Evaluación de riesgos y la gestión administrativa en la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad provincial de la ciudad de Tacna, 2022?

c) ¿Qué relación existe entre las Actividades de Control Gerencial y la gestión administrativa en la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad provincial de la ciudad de Tacna, 2022?

d) ¿Qué relación existe la Información y Comunicación y la gestión administrativa en la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad provincial de la ciudad de Tacna, 2022?

e) ¿Qué relación existe entre la Supervisión y la gestión administrativa en la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad provincial de la ciudad de Tacna, 2022?

1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El estudio de investigación permite analizar si el Control Interno que se viene realizando y aplicando en la actualidad responde a los objetivos que dieron origen a su implementación y si este a su vez responde a las Normas Técnicas de Control para el Sector Público. La Municipalidad Provincial de Tacna al ser una institución del estado para atender las necesidades de la comuna, debe realizar un trabajo con

mayor eficacia y eficiencia, para cumplir a cabalidad sus objetivos y metas. En este aspecto es que se enmarca el presente trabajo de investigación, el determinar la importancia de una adecuada implementación del control interno para que tenga como resultado una adecuada y correcta gestión administrativa con respecto a la cobranza y con ella satisfacer a cabalidad las necesidades de su población. La presente tesis de investigación busca cumplir con los objetivos planteados, determinar la relación entre el Control Interno y la gestión administrativa de la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad provincial de la ciudad de Tacna.

Justificación Teórica

El presente estudio explicará a partir de las diferentes teorías como el control interno sirve como una herramienta primordial que permite a las instituciones alcanzar sus objetivos con eficiencia y eficacia. El estudio brindará un aporte teórico en la medida que se amplíen los conocimientos sobre la influencia del control interno en la gestión administrativa.

Justificación Práctica

El presente trabajo ayudará a evidenciar con qué frecuencia los trabajadores realizan los controles internos en sus actividades administrativas. Asimismo, servirá para mejorar los sistemas de control interno y la sensibilización del personal respecto a su importancia, por ser el pilar fundamental de la gestión administrativa.

Justificación Metodológico

El presente estudio se realizará con la participación de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna, acudiendo a utilización de métodos y técnicas de investigación, aplicándose el cuestionario y este se procesará en software para determinar que el control interno incide en la gestión administrativa de la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tacna.

El estudio servirá como base o referencia para posteriores trabajos en el campo de la administración pública.

Justificación Social

La razón social por la que se desarrolló el presente estudio, es que siendo pilares fundamentales el control interno y la gestión administrativa para alcanzar los objetivos propuestos por la entidad, un adecuado control contribuirá en un mejor servicio en la población.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General

Determinar la relación entre el Control Interno y la Gestión Administrativa en la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad provincial de la ciudad de Tacna, 2022.

1.4.2 Objetivos Específicos

- a) Determinar la relación entre el Ambiente de control y la gestión administrativa en la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad provincial de la ciudad de Tacna, 2022.
- b) Determinar la relación entre la Evaluación de Riesgos y la gestión administrativa en la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad provincial de la ciudad de Tacna, 2022.
- c) Determinar la relación entre las Actividades de Control Gerencial y la gestión administrativa en la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad provincial de la ciudad de Tacna, 2022.
- c) Determinar la relación entre la Información y Comunicación y la gestión administrativa en la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad provincial de la ciudad de Tacna, 2022.

c) Determinar la relación entre la Supervisión y la gestión administrativa en la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad provincial de la ciudad de Tacna, 2022.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del Problema

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Guzmán y Vera (2015), presentaron la tesis titulada “Control Interno como parte de la gestión administrativa y financiera e los centros de atención y cuidado diario: El Pedregal de Guayaquil. Tesis para optar el título de ingeniero en contabilidad y auditoría.

El objetivo de esta investigación es dar a conocer la real situación que vive el Centro, presentando proceso y métodos que contribuyan a mejorarlo, sin considerar el desarrollo económico, quiere decir mejorar en los controles internos de cada proceso, por tal motivo la metodología para esta investigación es causal, que se enfoca a dar evidencia de la causa y efecto de los fenómenos de la investigación, asimismo, previo a relacionarse se plantea el método que incluye cada factor para explicar.

Los autores concluyen que no existen formalizaciones de proceso, no existen manuales, tampoco procedimiento por escritos, no presentan documentación para soporte que señalen las gestiones y/o controles de cada proceso, a esto se suma que no se muestran las diferencias en las funciones de la estructura organizacional, repitiéndose la función para cada puesto. Se propone rediseñar la estructura en la cual se diferencie cada función y establezca procesos diferentes para controlarlo y mejorando los servicios al usuario.

Asimismo, Arceda (2015), presento su trabajo “Efectividad de los Procedimientos de Control Interno que se aplican en las áreas de administración y contabilidad en la Empresa Agrícola "Jacinto López" S.A. del municipio de Jinotega durante el año 2014”. Tesis para optar el grado de Master en contabilidad con énfasis en auditoría.

Este estudio se presentó con el motivo de conseguir la evaluación de cuan eficientes son los procesos para controlar internamente la oficina que administra y contabiliza la Entidad Agrícola "Jacinto López S.A.”, de la municipalidad de

Jinotega en el 2014. Esta investigación fue realizado motivado por la respuesta brindada en las entrevistas directas, dan a conocer que no emplea alguna norma, procedimiento para controlar internamente, logrando perjudicar el recurso mismo, cometiendo fallas que retrasan la opción para realizar el correcto funcionar de la empresa. Para la aplicación de la técnica en el estudio de investigación fue: Entrevista, guía de documentos, observar, cuestionario para el desarrollo del controlar interno una de las variables a utilizar es la del procedimiento control interno con cuestionario presentado para las direcciones, ayudara para diagnosticar la evaluación del factor interno encontrado en la Entidad.

Concluye que se identificó las dificultades del control interno, como son; no existe control de inventarios, inexistencia de manuales, las responsabilidades son centralizadas y el anexo y nota de los estado financiero no son soportes de los mismo, por lo tanto, recomienda que para hacer efectivo el controlar interno se requiere crear la área de recursos humanos, implementar la forma física del inventarios semanales y anuales, aplicando el Kardex en el inventario y desarrollar los manuales del controlar interno presentado para impedir desvíos en la empresa.

Finalmente, Balla y López (2018), con la investigación “El Control Interno en la Gestión Administrativa de las Empresas del Ecuador”. Tesis para optar el título de ingeniera en contaduría pública y auditoría.

Este estudio tiene como objetivo dar a conocer la investigación de los aspectos más conocidos que deberían tomarse en cuenta en la implantación para controlar internamente la empresa, resaltando la necesidad que requieren las entidades, para obtener un trabajo de calidad se estudia como se desarrolla la herramienta para controlar internamente, tomando la correcta decisión debido al logro eficiente de los objetivos, desarrollando medida preventiva y determinando fallas, siendo un estudio documental por su naturaleza al realizarse revisiones literarias de gran importancia en base a diversos autores con el fin de dar a conocer el desarrollo del proceso aplicado en técnicas para interpretar textualmente. La elaboración de un estudio documental está basado en la aplicación para investigar las diversas formas de estudio, de estos se presentan ensayos, recopilaciones, artículos científicos con informaciones precisas para determinar conclusiones.

Concluye que la necesidad que resalta el control interno es que debería soportar los objetivos en base a una guía que va relacionada con los fines a conseguir, evitando desvíos que sobrelleven a que estos fines no se logren, se establecieron barreras para corregir en el instante que se encuentre alguna deficiencia en los procedimientos que se está realizando para cumplir los fines, previniendo así alguna futura pérdida. El fin del control interno es de proteger cada activo de la institución, asegurando el adecuado accionar de cada recurso. La gestión administrativa hace uso de los colaboradores competentes para que desarrollen y desempeñen actividades designadas, con ello se pueda mejorar la producción que realiza la entidad. La necesidad para gestionar requiere de que se realicen las actividades de operatividad manipulando los recursos humanos de manera eficiente, mejorando la competencia de la entidad.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Por otro lado, Melgarejo (2017), con la investigación titulada “Control interno y gestión administrativa según trabajadores de la municipalidad provincial de Chota, 2016”. Tesis para optar el grado en Maestra en Gestión Pública.

El motivo del estudio fue es determinar la relación existe del Control humano y la gestión administrativa de acuerdo con los colaboradores del “Municipio provincial de Chota, 2016”. El estudio es de tipo básica, el nivel de investigación es descriptivo, el diseño de investigación es descriptivo relacional y el método cuantitativo. Se utilizó una muestra que incluyó 112 colaboradores del municipio. Se realizó la encuesta como técnica y para recolección de datos se utilizó como instrumento el cuestionario (2) aplicados a los colaboradores. Para validar cada instrumento se realizó el juicio de expertos, y para la confianza de los instrumentos se realizó el alfa de Cronbach, el cual fue muy confiable para estos instrumentos: 0,929 para la primera variable y 0,931 para la segunda variable.

Se concluyó con verificar la correlación directa y significativamente del control interno y la administración. Indicado por el estadígrafo de Spearman (sig. bilateral = .000 < 0.01; Rho = .735**). Precizando que la correlación está en un

nivel alto, indicando que las particularidades del control interno presentan la capacidad de gestión administrativa, de igual forma el plan de control administrativo es un factor que restringe las actividades para desempeñarse de los colaboradores, debido a que se adaptan a diferentes ambientes.

Asimismo, Obeso (2018), en su tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, titulada “El Control Interno en el desarrollo de los Procedimientos de Selección convocados por la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres en el Año 2016”.

Por ello este estudio tiene como objetivo principal determinar la relación entre el control interno y los procesos de contrataciones convocados por la “Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, año 2016”. Los métodos utilizados corresponden a estudios con enfoque cuantitativo, hipotético-deductivo, con un alcance descriptivo correlacional, con un diseño transversal. La población está conformada por 246 servidores y funcionarios que se asocian frecuentemente al proceso de reclutamiento 2016 para el distrito de San Martín de Porres. El tamaño de la muestra es de 150 servidores y funcionarios que suelen estar asociados con el proceso de reclutamiento de la “Convocatoria de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2016”. A nivel de campo se utilizó una encuesta descriptiva compuesta por una encuesta escrita (cuestionario) de 36 preguntas para la variable control interno, así como una escala tipo Likert de 31 preguntas (1-5) para la variable contratación y tres niveles.

Con este trabajo de investigación se determinó que: “El control interno se relaciona significativamente con los procesos de contrataciones convocados por la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, año 2016, de igual manera la evaluación de riesgos y las actividades de control incluye la eficacia, eficiente y transparencia en el manejo en los procesos de contrataciones convocadas por la entidad”.

Quispe (2018), en su tesis para optar el título profesional de Contador Público en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, titulada “El Control Interno y su impacto en el área de abastecimientos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lampa, 2017”.

Por consecuencia el estudio es de tipo cuantitativo, con un diseño descriptivo transversal correlacional, y tiene como objetivo determinar el nivel de impacto del control interno en el “Área de abastecimiento de las unidades de Gestión Educativa Local de Lampa este año 2017”. La muestra poblacional comprende 38 trabajadores, tanto hombres como mujeres. Para la recolección de datos se utilizaron técnicas de encuesta a través de un cuestionario con preguntas estructuradas y una escala tipo Likert con cinco categorías de respuesta. Se estudiaron variables sociodemográficas, se establecieron correlaciones entre dimensiones y se determinaron coeficientes de correlación entre variables.

Por último, se concluye que existe una correlación lineal positiva y significativa entre las variables de control interno y las variables de oferta. Además, el coeficiente de determinación nos permite tener la certeza de que la varianza de la variable de oferta depende en un 59% de la variable de control interno. En otras palabras, un valor más alto de la variable de control interno corresponde a un valor más alto de la variable de suministro, o un valor más bajo de la variable de control interno corresponde a un valor más bajo de la variable de suministro. Se recomienda formular e implementar un plan anual de control interno para mejorar el nivel de los servicios educativos.

Rojas (2017), en su tesis para optar el título profesional de Contador Público en la Universidad de Huánuco, titulada “El control simultáneo y la prevención de la corrupción en las contrataciones de las entidades públicas, en la Contraloría Regional Huánuco – 2017”.

La presente investigación tiene como objetivo medir la relación del control simultáneo en la prevención de la corrupción en el empleo de las entidades públicas, en la “Auditoría General Regional Huánuco – 2017”, este estudio es de tipo aplicada, utilizando métodos cuantitativos, con un alcance descriptivo correlacional y basado en métodos deductivos, donde la variable independiente es el control simultáneo y la variable dependiente es la prevención de la corrupción en el empleo de las entidades públicas. La población está conformada por el personal de la Auditoría Regional de Huánuco, y el personal relacionado directamente con la

cuestión investigada suma un total de 34 funcionarios, la muestra es la misma población ($N=n$).

Finalmente se concluyó que, en Contraloría Regional Huánuco - 2017, la relación de control simultáneo en la prevención de la corrupción en la contratación de entidades públicas, el coeficiente de correlación es de 0,297, lo que indica una correlación baja y positiva entre las variables independientes. Control simultáneo y variables dependientes, prevención de la corrupción; en este sentido, rechazar HI y aceptar HO si el control simultáneo no se correlaciona significativamente con la prevención de la corrupción en los contratos de las entidades públicas. En el momento de hacer la medición de la relación entre el control de acceso y la prevención de la corrupción en la contratación de la Contraloría General del Distrito de Huánuco, el coeficiente de correlación fue de 0.310, indicando una correlación baja y positiva entre las dimensiones de la variable independiente de control de acceso. y variable dependiente, prevención de la corrupción; en este sentido, en la “Contraloría del Distrito de Huánuco – 2017”, se rechazó HI y se aceptó HO si el acceso al control no se asoció significativamente con la prevención de la corrupción en el empleo de las entidades públicas.

2.2.3 Antecedentes Locales

Caljaro (2016) con la tesis “El control interno en el área de tesorería y la gestión administrativa de las Municipalidades Distritales de la Provincia de Tacna, 2011”.

Por ello se decidió plantear en la investigación el siguiente objetivo general “Describir la forma en que se desarrolla el comportamiento descrito; el desarrollo de los diferentes componentes del medio interno del área del embalse, manifestado en la desventaja y generalización de la administración”. Para los métodos de investigación es del tipo aplicada correlacional, y de igual manera para el diseño se utilizan los no experimentales, transversales y correlacional

Finalmente se concluye que el ambiente interno del área del embalse, el puntaje negativo es de -78 a -92; la meta se establece de -81 a -86; las actividades

que se realizan son de -83 a -86; la información y comunicación, de -78 a -81, la evolución de las tareas de supervisión osciló entre -77 y -83, todas puntuaciones superiores a las positivas. Los puntajes se confirmaron bajo el supuesto de que los servidores tenían una opinión similar, y con una prueba de significación chi-cuadrado se determinó que eran mayores que $\alpha = 0.05$ en todos los casos, lo que confirma la hipótesis de trabajo.

Tunque (2018) con la investigación titulada “Control interno y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2018”. Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública.

El estudio comprende la metodología dentro de la línea de investigación del control administrativo, y busca determinar la correlación que existe entre el “Control interno y la Gestión Administrativa en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2018”. Por ello el estudio practicado es aplicada y correlacional, y su diseño es no experimental y transaccional. La muestra estuvo compuesta por 63 trabajadores de la provincia de Tacna. Los resultados de la aplicación de la herramienta confirmaron que (79,4%) consideró la norma de control interno y (82,5%) consideró la norma de gestión administrativa.

Finalmente se llegó a la conclusión que el control interno se asoció significativamente con la administración en la provincia de Tacna en el año 2018, ya que la correlación de Spearman fue de 0.775 y el pvalue=0.000 fue menor a 0.05, por lo que existió una relación significativa entre estas dos variables.

Asimismo, Barrios (2020) para optar el título profesional de Ingeniero Comercial con la investigación titulada “Sistema de control interno y la gestión administrativa en la entidad prestadora de servicios de saneamiento Tacna S.A., Tacna, 2019”.

Por ello el presente estudio se planteó como “El sistema de control interno y la gestión administrativa de la entidad prestadora de saneamiento Tacna, S.A. 2019”. Tiene como objetivo “determinar la relación entre el sistema de control interno y la administración de la entidad prestadora de salud Tacna, S.A. 2019”. En cuanto a la metodología, el tipo de estudio es cuantitativo porque se realizan hipótesis y se compara con el estadístico Rho Spearman, el nivel de estudio es

relevante porque trata de ver el grado de asociación entre dos variables y el diseño del estudio es no experimental, porque el corte transversal. Las variables no fueron manipuladas porque la recolección de datos se realizó en un momento determinado, es decir, 2019.”.

El estudio concluyó que existe una débil correlación negativa entre el sistema de control interno y la gestión administrativa, el coeficiente de correlación es de -0.280 y el nivel de significación de 0.231 es mayor a 0.05, y se ha obtenido suficiente evidencia para aceptar la hipótesis nula. Sistema de control interno no relacionado materialmente con la administración de “La entidad prestadora de servicios de salud de Tacna, 2019”.

Tomando como base las investigaciones en el ámbito internacional, nacional y local permite concluir que para lograr una eficaz, eficiente y transparente gestión, el control interno es imprescindible, puesto que permite la transparencia en las actividades realizadas, siempre y cuando se cumpla con la normatividad vigente, convirtiéndose el control interno en una herramienta de control administrativo que permitirá actividades transparentes, siempre que se cumpla con las normativas.

2.2 Bases teóricas científicas de Control Interno

Definición

Según las Normas y Técnicas de control interno para el sector público el control interno, es un proceso continuo realizado por la dirección, gerencia y el personal de la entidad, para proporcionar seguridad razonable, respecto a si está lográndose el objetivo de promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y la calidad en los servicios que debe brindar cada entidad pública , este objetivo se refiere a los controles internos que adopta la administración para asegurar que se ejecuten las operaciones (Contraloría General de la República, 2021)

El control puede definirse como un conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización los cuales tienen por objetivo asegurar una eficiencia, seguridad y orden en la gestión financiera, administrativa y contable de

la empresa, salvaguardia de activos, fidelidad del proceso de información y registros, cumplimiento de políticas definidas, etc (Espinoza, 2017).

Es importante destacar que esta definición de control interno no solo abarca el entorno financiero y contable, sino también los controles cuya meta es la eficiencia administrativa y operativa dentro de la organización, no es un evento aislado, es una serie de acciones de control que ocurren de manera constante, a través del funcionamiento y operación de cada institución pública, debiendo reconocerse como un componente integral de cada sistema o parte inherente a la estructura administrativa y gestión de cada organismo (Armada Paraguaya, 2020).

Clasificación del control interno

a) Control Interno Contable

Son los controles y métodos establecidos para garantizar la protección de los activos y la fiabilidad y validez de los registros y sistemas contables. Este control contable no solo se refiere a normas de control con fundamento puro contable (como por ejemplo documentación soporte de los registros, conciliaciones de cuentas, existencia de un plan de cuentas, repaso de asientos, normas de valoración, etc.) sino también a todos aquellos procedimientos que, afectando a la situación financiera o al proceso informativo, no son operaciones estrictamente contables o de registro (es decir, autorizaciones bancarias, comprobación de inventario, etc.). Ormaechea (2012).

b) Control Interno Administrativo

Son los procedimientos existentes en la empresa para asegurar la eficiencia operativa y el cumplimiento de las directrices definidas por la dirección. Los controles administrativos u operativos se refieren a operaciones que no tienen una incidencia concreta en los estados financieros por corresponder a otro marco de la actividad del negocio si bien pueden tener una repercusión en el área financiera-contable (por ejemplo, contrataciones, planificación y ordenación de la producción, relaciones con el personal, etc.) Ormaechea (2012).

Sistema Nacional de control interno

El sistema Nacional de Control Interno es descentralizado: en cada municipalidad debe existir un órgano de control institucional que depende directamente de la Contraloría General de la República. Sin embargo, esto no ocurre en un gran número de municipalidades distritales, no porque se quiera evadir las acciones de control sino porque su economía no lo permite. Por tal razón, es permitido que las municipalidades distritales coordinen con las provinciales a fin que estas cumplan con prestarles el apoyo necesario (Contraloría General de la República, 2021).

Control Interno Gubernamental

El Control Gubernamental consiste en la supervisión, vigilancia y verificación de los actos y resultados de la gestión pública. Este control busca que los recursos públicos se usen con eficiencia, eficacia, transparencia y economía; que la gestión pública se realice de acuerdo a las normas legales, los lineamientos de política y los planes de acción (Contraloría General de la República, 2021).

El sistema nacional de control evalúa los sistemas de administración y gerencia, buscando su mejoramiento a través de la adopción de acciones preventivas y correctivas. El sistema Nacional de Control es descentralizado, en cada municipalidad debe existir un órgano de control institucional que depende directamente de la Contraloría General de la República; sin embargo, esto no ocurre en un gran número de municipalidades distritales, no porque se quiera evadir las acciones de control sino porque su economía no lo permite; por tal razón, es permitido que las municipalidades distritales coordinen con las provinciales a fin que éstas cumplan con prestarles el apoyo necesario (Presidencia de Consejo de Ministros, 2012).

Comprende las acciones de control previo, simultánea y de verificación posterior que realiza la municipalidad, con la finalidad de que la gestión de sus recursos, bienes y operaciones se realicen eficiente y correctamente. El Control Interno es previo, simultáneo y posterior.

a) **Control Interno**

Control previo: es anticiparse a los problemas que pudieran presentarse en el ejercicio de la gestión, a partir de la detección de posibles errores en la acción municipal

Control simultáneo: se busca corregir los problemas conforme estos se vayan presentando en el ejercicio de la gestión municipal. El control interno previo y simultáneo compete exclusivamente a las autoridades, funcionarios y servidores públicos de la municipalidad.

Control posterior: es ejercido por los superiores del servidor o funcionario municipal ejecutor de la actividad, y fundamentalmente por el órgano de control institucional. El control posterior busca corregir los problemas luego de que estos se presentan.

Dimensiones

Los componentes del control interno de acuerdo con el Informe COSO (1992) citado Álvarez (2015) son cinco componentes integrados: “Ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y actividades de supervisión” (pp. 417-418) de los cuales se explica.

Ambiente de control

Entendido como el entorno organizacional favorable al ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas para el funcionamiento del Control Interno y una gestión escrupulosa. El ambiente de control tiene gran impacto en la forma en que son desarrolladas las operaciones, se establecen los objetivos y estimulan los riesgos.

a) **Filosofía y estilo de dirección**

La filosofía y estilo de la dirección comprende la conducta y actitudes que deben caracterizar a la gestión de la entidad con respecto del control interno. Debe tender a establecer un ambiente de confianza positivo y de apoyo hacia el control interno, por medio de una actitud abierta hacia el aprendizaje y las innovaciones, la transparencia en la toma de decisiones, una conducta orientada hacia los valores y la ética, así como una clara determinación hacia la medición objetiva del desempeño, entre otros (Sánchez, 2016).

b) Integridad y valores éticos

La integridad y valores éticos del titular, funcionarios y servidores determinan sus preferencias y juicios de valor, los que se traducen en normas de conducta y estilos de gestión. El titular o funcionario designado y demás empleados deben mantener una actitud de apoyo permanente hacia el control interno con base en la integridad y valores éticos establecidos en la entidad (Red Global de Auditoría y Control Interno, 2014).

La dimensión de ambiente de control presenta indicadores que serán expuestos a continuación:

Sistema Organizativo

Levinson (2018), considera que un sistema organizativo es, simplemente, cómo se configura una empresa. Una buena estructura organizativa establece tanto una jerarquía como el flujo de comunicación en una empresa. Es importante para todas las empresas, sin importar su tamaño, implementar un sistema organizativo y tiene lo siguientes beneficios:

- Tener una estructura organizativa bien definida
- Mejora de la eficiencia, la productividad y la toma de decisiones
- Cada estructura tiene sus fortalezas y debilidades, en última instancia, estos pros y contras dependen del tipo de negocio que dirige, su industria, el tamaño de su organización y otros factores.

- Es importante considerar todo tipo de sistema organizativo antes de decidir cuál es el adecuado para su empresa.

Asignación de responsabilidades y niveles de autoridad

Dupré (2018), considera que, sin una asignación clara de responsabilidades, que permita un monitoreo efectivo del desempeño, los mecanismos de rendición de cuentas pueden fallar, es demasiado fácil olvidar tareas aparentemente de bajo nivel, pero críticas, a menos que los individuos responsables estén claramente identificados y sepan que tienen la responsabilidad de completarlos, por ello se debe:

- Designar tareas de operaciones
- Tener una responsabilidad legal de su correcta realización.
- Es fundamental que las personas a las que se les asigne la responsabilidad de las tareas sean plenamente conscientes de sus propias responsabilidades y de cómo estas se interrelacionan con otras actividades de operaciones.
- Proporcionar a todo el personal los reglamentos y las reglas apropiadas, sino también la preparación de manuales y listas de verificación para todas las actividades ayudará con esto.
- Identificar y promover las responsabilidades individuales puede aumentar la autorrealización del personal y conducir a un mejor desempeño.

Control interno

Según la Universidad de California (2017), los servicios de auditoría y asesoramiento se comprometen a ayudar a todos los niveles de administración y personal en el logro de las metas y objetivos de una empresa, esforzándose por proporcionar un impacto positivo en la eficiencia y eficacia de las operaciones. Con ese fin, la información de controles internos que se proporciona a continuación cubre los conceptos básicos de controles internos y su aplicación a organizaciones, que incluyen:

- Resumen de controles
- internos Estructura
- de control interno Tipos de control
- interno Controles internos en mi departamento

Evaluación de Riesgos

El componente evaluación de riesgos abarca el proceso de identificación y análisis de los riesgos a los que está expuesta la entidad para el logro de sus objetivos y la elaboración de una respuesta apropiada a los mismos. La evaluación de riesgos es parte del proceso de administración de riesgos, e incluye: planeamiento, identificación, valoración o análisis, manejo o respuesta y el monitoreo de los riesgos de la entidad (Contraloría General de la República, 2021).

La dimensión de evaluación de riesgos presenta indicadores que serán expuestos a continuación:

Identificación de eventos

Krishnamoorthy (2015), considera que los eventos son aquellos que brindan una oportunidad o representan un riesgo para lograr los objetivos operativos. Esto puede surgir debido a factores externos o debido a factores internos y son mensurables. En el ejemplo dado de retener la base de clientes como un objetivo operativo, los siguientes podrían considerarse como eventos (internos) que pueden ser motivo de preocupación junto con aspectos adicionales a los eventos:

- Evento
- Indicadores
- Disparadores
- La medida
- Técnicas

Análisis de riesgos

El análisis de riesgos es una herramienta útil para utilizar en el proceso de toma de decisiones. Le permite identificar los posibles beneficios y perjuicios de cada opción, evaluar la probabilidad de que ocurran problemas y decidir si seguir adelante considerando dichos riesgos. Una vez que haya identificado los riesgos potenciales, puede determinar cómo manejarlos e incluso desarrollar un plan preventivo integral (Rosen, 2021).

El análisis de riesgos ayuda a identificar problemas potenciales que podrían surgir durante un proyecto o proceso. Puede analizar el riesgo para:

- Reducir el impacto de un evento negativo.
- Evalúe si un proyecto tiene más beneficios que riesgos antes de iniciarlo.
- Planifique la respuesta de la empresa a emergencias u otros eventos adversos.
- Elimina riesgos durante un proceso.

Actividades de Control Gerencial

El componente actividades de control gerencial comprende políticas y procedimientos establecidos para asegurar que se están llevando a cabo las acciones necesarias en la administración de los riesgos que pueden afectar los objetivos de la entidad, contribuyendo a asegurar el cumplimiento de éstos.

El titular o funcionario designado debe establecer una política de control que se traduzca en un conjunto de procedimientos documentados que permitan ejercer las actividades de control (Contraloría General de la República, 2021).

a) Procedimientos de autorización y aprobación

La responsabilidad por cada proceso, actividad o tarea organizacional debe ser claramente definida, específicamente asignada y formalmente comunicada al funcionario respectivo. La ejecución de los procesos, actividades, o tareas

debe contar con la autorización y aprobación de los funcionarios con el rango de autoridad respectivo (Contraloría General de la República, 2021).

b) Segregación de funciones

La segregación de funciones en los cargos o equipos de trabajo debe contribuir a reducir los riesgos de error o fraude en los procesos, actividades o tareas. Es decir, un solo cargo o equipo de trabajo no debe tener el control de todas las etapas clave en un proceso, actividad o tarea (Contraloría General de la República, 2021).

La dimensión de actividades de control gerencial presenta indicadores que serán expuestos a continuación:

Eficacia y eficiencia de las operaciones

Según Gager (2018), las tareas profesionales y personales de los gerentes a menudo son similares. En ambos entornos, los gerentes organizan, dirigen, entrenan, supervisan y, a veces, disciplinan. Una de las otras tareas comunes de los gerentes es la elaboración de presupuestos y métricas, por ello es importante:

- Los gerentes deben comprender qué administrar, por qué es importante y cómo hacerlo, aquí es donde entran en juego la eficiencia y la eficacia.
- Al comprender la diferencia entre estos dos conceptos, los gerentes pueden lograr el éxito.
- Mantenimiento son los costos totales de mantenimiento en comparación con el valor del activo de reemplazo
- Determinar la combinación más adecuada de políticas de activos físicos, gestión del trabajo y procesos de mejora de la confiabilidad para reducir los costos de los gastos recurrentes o sin valor agregado.

Confiabilidad de la información financiera

Ali (2018), considera que la información es confiable si un usuario puede depender de que sea materialmente precisa y si representa fielmente la información que pretende presentar. Las incorrecciones u omisiones significativas en los estados financieros reducen la confiabilidad de la información contenida en ellos. La confiabilidad de la información financiera se mejora mediante el uso de los siguientes conceptos y principios contables:

- Neutralidad
- Representación fiel
- Prudencia
- Lo completo
- Concepto de entidad económica única

Cumplimiento de leyes y normas

Según Cole (2020), el cumplimiento normativo, de hecho, se ocupa de un conjunto de pautas que la ley exige que las organizaciones sigan. Podría involucrar, por ejemplo, observar las reglas establecidas por la Administración de Salud y Seguridad Ocupacional (OSHA) para garantizar un ambiente de trabajo seguro para los empleados. El cumplimiento de leyes y normas es importante:

- Entorno regulatorio en constante cambio.
- El incumplimiento expone a la empresa a posibles demandas.
- Protege a la empresa, así como a los empleados y clientes.
- Realiza una auditoría de cumplimiento normativo.
- Es importante asignar a un oficial de cumplimiento, el cual pueda defender la integridad, responsabilidad y ética corporativa.
- Establecer y mantener sus políticas y procedimientos.
- Capacitación en cumplimiento normativo.
- Mejora continua, lo cual ayuda a automatizar el proceso de revisión implementando un software de cumplimiento normativo.

Información y Comunicación

Se entiende por el componente de información y comunicación, los métodos, procesos, canales, medios y acciones que, con enfoque sistémico y regular, aseguren el flujo de información en todas las direcciones con calidad y oportunidad. Esto permite cumplir con las responsabilidades individuales y grupales (Contraloría General de la República, 2021)

Funciones y características de la información

La información es resultado de las actividades operativas, financieras y de control provenientes del interior o exterior de la entidad. Debe transmitir una situación existente en un determinado momento reuniendo las características de confiabilidad, oportunidad y utilidad con la finalidad que el usuario disponga de elementos esenciales en la ejecución de sus tareas operativas o de gestión.

a) Información y responsabilidad

La información debe permitir a los funcionarios y servidores públicos cumplir con sus obligaciones y responsabilidades. Los datos pertinentes deben ser captados, identificados, seleccionados, registrados, estructurados en información y comunicados en tiempo y forma oportuna.

La dimensión de información y comunicación presenta indicadores que serán expuestos a continuación:

Información

La información se desplegó fácilmente en la filosofía empirista, aunque desempeñó un papel menos importante, porque parecía describir la mecánica de la sensación, la información vino cada vez menos para referirse al ordenamiento interno o la formación, ya que el empirismo no permitía formas intelectuales preexistentes fuera de la sensación misma. En cambio, la información pasó a

referirse a la materia de los sentidos fragmentaria, fluctuante y fortuita (Capurro, 2020).

Supervisión

El sistema de control interno debe ser objeto de supervisión para valorar la eficacia y calidad de su funcionamiento en el tiempo y permitir su retroalimentación. Para ello la supervisión, identificada también como seguimiento, comprende un conjunto de actividades de autocontrol incorporadas a los procesos y operaciones de la entidad, con fines de mejora y evaluación. Dichas actividades se llevan a cabo mediante la prevención y monitoreo, el seguimiento de resultados y los compromisos de mejoramiento (Contraloría General de la República, 2021).

a) Monitoreo oportuno del control interno

La implementación de las medidas de control interno sobre los procesos y operaciones de la entidad, debe ser objeto de monitoreo oportuno con el fin de determinar su vigencia, consistencia y calidad, así como para efectuar las modificaciones que sean pertinentes para mantener su eficacia. El monitoreo se realiza mediante el seguimiento continuo o evaluaciones puntuales (Contraloría General de la República, 2021).

b) Reporte de deficiencias

Las debilidades y deficiencias detectadas como resultado del proceso de monitoreo deben ser registradas y puestas a disposición de los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección (Contraloría General de la República, 2021).

La dimensión de supervisión presenta indicadores que serán expuestos a continuación:

Supervisión Continua

Bosa (2020), considera básicamente que la supervisión continua es un proceso automatizado mediante el cual el personal de una empresa puede observar y detectar problemas de cumplimiento y amenazas de seguridad durante cada fase de la canalización, el proceso puede ampliarse para hacer lo mismo con cualquier segmento de la infraestructura en cuestión. Ayuda a los equipos u organizaciones a monitorear, detectar, estudiar métricas relevantes clave y encontrar formas de resolver dichos problemas en tiempo real, y presenta los siguientes objetivos:

- Mejore la transparencia y la visibilidad de las operaciones de red, especialmente aquellas que pueden desencadenar una brecha de seguridad, y resuélvala con un sistema de alerta oportuno.
- Ayude a supervisar el funcionamiento del software, especialmente los problemas de rendimiento, identifique la causa del error y aplique las soluciones adecuadas antes de que se produzcan daños importantes en el tiempo de actividad y los ingresos.
- Ayude a rastrear el comportamiento del usuario, especialmente justo después de que se haya enviado una actualización a un sitio o aplicación en particular. Esto monitorea si la actualización tiene un efecto positivo, negativo o neutral en la experiencia del usuario.

2.3 Bases teóricas científicas de Gestión Administrativa

Definición

Según Louffat (2012) “La gestión administrativa es definida como un conjunto de actividades interrelacionadas (funciones) que se mueven hacia un objetivo. A similitud del sistema, el proceso también incluye componentes interdependientes que conducen a un resultado, siendo el proceso el elemento dinamizador del sistema”.

Asimismo, Chiavenato (2012), es de la idea que la administración es "la conducción racional de las actividades de una organización, con o sin ánimo de

lucro. Ella implica la planeación, la organización (estructura), la dirección y el control de todas las actividades diferenciadas por la división del trabajo, que se ejecuten en una organización”.

Por otro lado Martínez (2012), refiere a la administración como: Un campo amplio que nos permite entender el funcionamiento de una institución educativa, nos remite a observar la organización, la dirección y el buen manejo de la misma, desde un adecuado uso de los recursos que componen a cualquier organización con enfoque financiero y de servicios; tiene como función el director planificar, diseñar, e implementar un sistema eficiente y eficaz para el logro de la enseñanza aprendizaje en un entorno social en el que se imparte el servicio, para que responda a las necesidades de los alumnos y de la sociedad, es decir, responsabilizarse de los resultados de este sistema.

Teoría de la administración científica

López (2013) refirió que esta teoría hace énfasis en la tarea. Sus autores principales fueron: Frederick Taylor, Henry Lawrence y Henry Ford. La aportación de esta teoría es la Organización Racional del trabajo. Asimismo, mencionó los principios de Taylor:

- De planeación: Reemplazar la improvisación por la planeación.
- De la preparación: Seleccionar científicamente a los trabajadores.
- Del control: Asegurar el cumplimiento de los objetivos.
- De ejecución: Asignar equitativamente los cargos y responsabilidades.

a) Teoría Clásica

Asimismo, López (2013) describió que esta teoría hace énfasis en la estructura. Sus autores principales fueron: Henry Fayol, James Money y Luther Gulick. La aportación de esta teoría es la organización formal. También mencionó algunos principios de la administración según Fayol:

- División del trabajo: La especialización eleva la producción porque hace que los empleados sean más eficientes.

- **Autoridad:** Los gerentes deben ser capaces de dar órdenes. La autoridad les confiere este derecho. Sin embargo, la responsabilidad va de la mano de la autoridad, dondequiera que se ejerza autoridad surgirán responsabilidades.
- **Disciplina:** Los empleados deben acatar y respetar las reglas que rigen a la organización. La buena disciplina es resultado de un liderazgo eficaz, de un entendimiento claro entre la gerencia y los trabajadores, tocante a las reglas de la organización, y de la aplicación juiciosa de sanciones por infringirlas.
- **Unidad de mando:** Un empleado solo debe recibir órdenes de un superior.

b) La teoría neoclásica.

La Teoría Neoclásica surgió en la década de los 50, los autores neoclásicos no forman propiamente una escuela definida, sino un movimiento heterogéneo, que recibe las denominaciones de Escuela Operacional o de proceso, definiendo esta teoría como un enfoque universal de la Administración, que no es más que la actualización de la Teoría Clásica que aprovecha las otras teorías para su aplicación a las empresas de hoy (Chiavenato, 2012).

Objetivos de la Gestión Administrativa

Quispe (2015); persigue los objetivos siguientes:

- Optimizar los procesos de gestión, logrando un trabajo más eficaz y fácil de realizar.
- Mejorar los productos o servicios que ofrecen a los clientes.
 - Establecer procedimientos de seguimiento y control de los procesos internos y de los productos o servicios, de tal forma que facilite la toma de decisiones a partir del conocimiento de la situación existente y de su evolución histórica. - Incorporar nuevas tecnologías para mejorar e incrementar la oferta de productos o servicios.

Auditoría de la Gestión Administrativa

Espinal (2011) define que es: “El examen objetivo, sistemático, metódico y ordenado de las operaciones financieras y administrativas de una entidad o empresa,

por parte de un equipo especializado ajeno a ella, la que se efectúa con posterioridad a su ejecución con el objeto de evaluar la situación de las mismas”.

Dimensiones

Las dimensiones de la gestión administrativa según Stoner, Freeman y Gilbert (2010) son las siguientes.

Planeación

Tossyn (2020), considera que la planificación es la función fundamental de la gestión, que implica decidir de antemano qué se va a hacer, cuándo se va a hacer, cómo se va a hacer y quién lo va a hacer. Es un proceso intelectual que establece los objetivos de una organización y desarrolla varios cursos de acción, mediante los cuales la organización puede lograr esos objetivos. Señala exactamente cómo lograr un objetivo específico y presentan las siguientes características:

- **Función de gestión:** La planificación es una función de gestión ante todo que proporciona la base para otras funciones de la gestión, es decir, organizar, dotar de personal, dirigir y controlar, ya que se llevan a cabo dentro de la periferia de los planes realizados.
- **Orientado a metas:** Se enfoca en definir las metas de la organización, identificando cursos de acción alternativos y decidiendo el plan de acción apropiado, que se debe emprender para alcanzar las metas.
- **Penetrante:** Es omnipresente en el sentido de que está presente en todos los segmentos y se requiere en todos los niveles de la organización. Aunque el alcance de la planificación varía en diferentes niveles y departamentos.
- **Proceso continuo:** Los planes se hacen para un período específico, digamos para un mes, trimestre, año, etc. Una vez finalizado ese período, se elaboran nuevos planes, considerando los requisitos y condiciones presentes y futuros de la organización. Por lo tanto, es un proceso continuo, ya que los planes están enmarcados, ejecutados y seguidos por otro plan.
- **Proceso intelectual:** Es un ejercicio mental que involucra la aplicación de la

mente, pensar, pronosticar, imaginar inteligentemente e innovar, etc.

- **Futurista:** En el proceso de planificación, echamos un vistazo al futuro. Abarca mirar hacia el futuro, analizarlo y predecirlo para que la organización pueda afrontar los retos futuros de forma eficaz.
- **Toma de decisiones:** Se toman decisiones con respecto a la elección de cursos de acción alternativos que se pueden emprender para alcanzar la meta. La alternativa elegida debe ser la mejor de todas, con el menor número de resultados negativos y el mayor número de resultados positivos.

La dimensión de planeación presenta indicadores que serán expuestos a continuación:

Plan Estratégico institucional

Un plan institucional estratégico (a menudo denominado plan estratégico o plan a largo plazo) es un documento de varios años, alineado con la misión del museo y que contiene objetivos medibles y métodos mediante los cuales el museo puede evaluar el éxito. Un plan debe estar actualizado y alineado con la misión del museo (American Alliance of Museums, 2017).

American Alliance of Museums (2017), considera que un plan sólido incluye pasos de acción priorizados, establece cronogramas y asigna responsabilidades para implementar el plan. También evalúa y aborda los recursos necesarios para que el plan se lleve a cabo. A menudo se complementa con una implementación o un plan operativo que ponga las decisiones tomadas en el plan institucional en práctica, y se requiere los siguientes elementos:

- Actual y plurianual.
- Alineado con la misión actual.
- Incluye un resumen del proceso de planificación.
- Articula una visión y objetivos estratégicos, así como los pasos de acción para alcanzarlos.
- Cubre todas las áreas relevantes de las operaciones del museo.

- Identifica los recursos humanos y financieros necesarios para llevar a cabo el plan.
- Asigna la responsabilidad de completar los pasos de acción.
- Incluye información sobre cómo se medirá y evaluará el éxito.
- Fecha de osos aprobada por la autoridad gobernante.

Un proceso de planificación estratégica integral es importante ya que:

- Produce un plan que refleja una visión mutuamente acordada de hacia dónde se dirige un museo y qué quiere lograr.
- Asegura esta visión.
- Satisface las necesidades de su público y comunidad y requiere que un museo identifique cómo obtener los recursos para cumplir esta visión.
- El plan explica los objetivos del museo y establece estrategias mediante las cuales los logrará; asegura que el museo adquiere.
- Desarrolla y asigna sus recursos humanos, financieros y físicos de una manera que avanza en su misión y mantiene su viabilidad financiera; y establece medidas mediante las cuales el museo evaluará sus logros.

Plan Operativo Institucional

Un paso clave es el desarrollo utilizado para ayudar a elevar los estándares a través del objetivo institucional de una estrategia de internacionalización enfocada que respalda áreas, permitiendo a los líderes identificar de manera proactiva los objetivos estratégicos de este plan. Dentro de la institución, construir problemas sistémicos y priorizarlos para la acción. y mantener un mapa de partes interesadas permitirá que el liderazgo priorice las conexiones clave y revise la cultura de responsabilidad se extiende más allá de los supuestos formales y los niveles de compromiso y liderazgo de impacto (Archer, 2020).

Archer (2020), considera que en este sentido las empresas pretenden una participación más eficaz, los marcos de rendición de cuentas son tan útiles como las nuevas conversaciones y oportunidades. Este será el aprendizaje que surja de ellos

por parte de todas las partes involucradas, ayudar a la organización a reevaluar las reglas de las partes interesadas a través de:

- La transparencia
- La toma de decisiones responsable
- El compromiso
- Beneficiarse del profundo y amplio respeto por la diversidad
- El liderazgo facilitará las relaciones bien fundamentadas y de largo plazo.
- Gestión y supervisión efectivas de los sistemas y procesos comerciales centrales de la institución para construir una cultura.
- Ser eficiente en la ejecución de estrategias de rendición de cuentas entre todos los miembros de la empresa y en insistir en la rendición de cuentas.
- Ampliar el uso de sistemas de retroalimentación eficaces.

Plan Anual de Capacitación

Según Rowe (2018), un plan de anual de capacitación resuelve problemas de la empresa a la cual se pueden establecer sesiones de capacitaciones individualizadas para permitirle alcanzar un rendimiento óptimo en sus eventos objetivo y lograr sus objetivos. Por ello se analiza primero el proceso de creación de un plan de capacitación anual y los beneficios que traerá:

- Establezca metas, se deben establecer hasta 3 metas principales que serán el enfoque de la temporada. Los principales objetivos suelen estar basados en resultados, pero siempre deben ser INTELIGENTES: específicos, medibles, alcanzables, relevantes y con límite de tiempo.
- Analizar las demandas de los eventos de meta: Se deben analizar el poder, la habilidad, las demandas tácticas y nutricionales del evento de destino para definir el nivel de desempeño requerido para lograr el resultado deseado. El análisis de las demandas de potencia de una carrera en ruta será el tema de un futuro blog.
- Determine sus limitaciones: Sus limitaciones son sus debilidades que le impiden alcanzar sus principales objetivos mañana. Se determinan

comparando las demandas de su evento de gol con lo que actualmente es capaz de hacer.

- Determine sus objetivos de entrenamiento: Sus objetivos de entrenamiento son SMART, metas intermedias para superar los límites anteriores. Se programan en el período previo a sus principales objetivos, proporcionando motivación y un impulso de confianza una vez alcanzado.
- Priorice las carreras: Debe compilarse un calendario de carreras que enumere todos los eventos en los que planea competir. Los principales eventos objetivo son, por definición, carreras A (hasta 3) antes de las cuales hay una reducción significativa para el máximo rendimiento. Se eligen hasta 8 carreras de prioridad B para las que hay una breve puesta a punto de unos pocos días. Todas las carreras restantes tienen prioridad C, para las que no hay reducción.
- Periodice el plan: Con los objetivos principales definidos, el año se puede dividir en macrociclos o períodos como Base y Build, antes de dividirlo en mesociclos de 3 a 6 semanas y luego en microciclos de 7 a 10 días. Esto proporciona el marco para que se establezcan sesiones individuales.

Según Rowe (2018), un plan de capacitación anual presenta los siguientes beneficios:

- Un plan anual creado como se describe anteriormente proporcionará estructura y dirección en su capacitación, así como los siguientes beneficios clave.
- Recuperación adecuada: Las sesiones de entrenamiento solo proporcionan el estímulo para una mejor forma física. Es durante el período de recuperación después de una sesión o bloque de entrenamiento que el cuerpo sobrecompensa y aumenta los niveles de condición física. Un plan de entrenamiento anual periodizado tiene una semana de recuperación incorporada al final de cada mesociclo de 3-6 semanas para permitir que se produzcan adaptaciones y que aumente el estado físico.
- También proporciona la estructura para que la recuperación se programe dentro de los microciclos. Como resultado, se reduce en gran medida el

riesgo de sobrecarga o sobre entrenamiento no funcional, donde el entrenamiento duro continuo da como resultado una disminución de la forma física.

- **Periodización:** El plan de formación anual proporciona la estructura para implementar el modelo de periodización preferido. La periodización lineal tradicional es un modelo probado en el que el enfoque cambia del entrenamiento general en el período base al evento específico en el período de construcción.
- No hay necesariamente una falta de intensidad durante el período Base usando este modelo, pero el enfoque está en las habilidades de entrenamiento básicas de resistencia aeróbica, fuerza muscular y habilidades de velocidad, antes de pasar a habilidades avanzadas en el período de Construcción. Otros posibles modelos de periodización incluyen la periodización ondulada y en bloque.
- **Motivación y propósito:** Con sus principales metas y objetivos de capacitación escritos y un plan anual elaborado en torno a ellos, habrá un propósito en toda la capacitación que realice. Los objetivos de formación también proporcionan una motivación adicional en el período previo a las metas principales.
- **Rendimiento óptimo:** Si se apega a un plan anual bien diseñado y confía en él, se pondrá en la mejor posición posible para lograr su rendimiento óptimo y alcanzar sus principales objetivos. No alcanzará su potencial entrenando al azar sin un plan claro.

Organización

Wong (2020), considera que una organización se refiere a un conjunto de personas que participan en la consecución de objetivos definidos. Puede entenderse como un sistema social que comprende todas las relaciones humanas formales. La organización abarca la división del trabajo entre los empleados y la alineación de

tareas hacia el objetivo final de la empresa y presenta el siguiente proceso de organización:

- Paso 1: Determinación y clasificación de las actividades de la empresa.
- Paso 2: Agrupación de las actividades en departamentos viables.
- Paso 3: Asignación de autoridad y responsabilidad a los ejecutivos departamentales para la realización de las tareas delegadas.
- Paso 4: Desarrollar relación entre superior y subordinado, dentro de la unidad o departamento.
- Paso 5: Enmarcar políticas para una adecuada coordinación entre el superior y el subordinado y crear líneas específicas de supervisión.

Según Wong (2020), existen los siguientes tipos de estructura organizativa:

- Estructura de organización formal: La estructura de organización de trabajos y posiciones, con actividades y relaciones específicas, se conoce como estructura de organización formal. Es creado por la dirección, para alcanzar los objetivos de la empresa.
- Organización de línea: La organización de línea es el patrón de organización más antiguo y simple, en el que el supervisor tiene una supervisión directa sobre el subordinado. El flujo de autoridad es del ejecutivo de nivel superior a la persona en el nivel más bajo del escalón de la organización.
- Organización funcional: Como su nombre indica, la estructura de organización funcional es aquella en la que la tarea completa de administrar y dirigir a los empleados se agrupa según las funciones o el tipo de trabajo involucrado.
- Organización de línea y personal: este tipo de estructura de organización es una mejora con respecto a la organización de línea tradicional. Las actividades primarias y de apoyo de la organización en línea y del personal están relacionadas con la línea de supervisión mediante el nombramiento de un supervisor y un especialista, que están vinculados a la autoridad de línea.
- Organización de gestión de proyectos: La organización de proyectos no es una organización independiente, como la estructura organizativa discutida anteriormente. En cambio, es una configuración dentro de una organización,

para lograr los objetivos de un proyecto o empresa. Está dirigido por el director del proyecto, que es responsable de los objetivos del proyecto.

- **Organización matricial:** La organización matricial es la estructura emergente de la organización, que es una combinación de organización funcional y organización de proyectos. En tal organización, los departamentos funcionales como producción, contabilidad, marketing, recursos humanos, etc. constituyen una cadena de mando vertical, mientras que la división de proyectos constituye una línea de autoridad horizontal.

La dimensión organización presenta indicadores que serán expuestos a continuación

Reglamento de Organización y Funciones

Según el Ministerio de Economía y Finanzas (2013), es un documento técnico normativo para la gestión institucional, descripción de la descripción y establecimiento de la función principal, especificación de funciones, poderes, relaciones.

Según Louise (2018), los reglamentos de la empresa ayudan a proteger a los empleados y brindan información fundamental sobre la salud y seguridad ocupacional y sobre los peligros existentes y cómo prevenirlos. Los reglamentos de la empresa enumeran las normas sobre protección de la salud y prevención de accidentes, sobre las órdenes en las instalaciones de la empresa y la conducta de los empleados. También complementan los sistemas de gestión, por lo cual se deben considerar los siguientes factores:

- **Requisitos de seguro comercial:** Los estados requieren que muchas pequeñas empresas aseguren y mantengan un seguro comercial para operar legalmente. Este suele ser el caso si el propietario de la empresa tiene que solicitar una licencia comercial o un permiso para iniciar operaciones. Las pólizas de seguros comerciales incluyen cobertura de responsabilidad para proteger a los clientes, cobertura de propiedad comercial y seguro de automóvil comercial. Las empresas que emplean trabajadores también deben mantener el seguro de

compensación laboral, desempleo y discapacidad, en algunos estados, sin incluir Texas, para que los trabajadores estén cubiertos en caso de escenarios inesperados.

- **Discriminación y acoso:** Las leyes son estrictas que prohíben a los empleadores participar en la discriminación laboral o permitir que ocurra el acoso sexual en el lugar de trabajo. No se puede maltratar al empleado ni negarle adaptaciones en función de una serie de factores, entre los que se incluyen la raza, la religión, el sexo, la edad y la discapacidad. Un trabajador puede presentar un "cargo de discriminación" contra un empleador ante las autoridades, lo que podría dar lugar a una demanda contra la empresa. La empresa debe tomar medidas razonables y adecuadas para garantizar un lugar de trabajo justo y equilibrado para todos los empleados.
- **Pagando impuestos:** Las empresas que operan con fines de lucro deben pagar impuestos en nombre de la empresa. Eso incluye el impuesto sobre la renta sobre los ingresos del negocio y el impuesto sobre las ventas de productos al por menor (tangibles). Ciertos tipos de corporaciones también deben pagar impuestos corporativos cada año además de los impuestos sobre los ingresos del propietario o representante de la compañía.

Manual de Organización y Funciones

El Manual de Organización y Funciones (MF) es un documento técnico normativo para la gestión institucional, que describe y establece la función principal, funciones específicas, competencias, relaciones en el terreno y coordinación, así como los requisitos para los cargos o puestos (Ministerio de Economía y Finanzas, 2013).

Dirección

Según Wilde (2018), La dirección comercial consiste en planificar tanto a largo como a corto plazo. Está marcando hacia dónde se dirige su negocio formando una visión. Luego evalúa lo que tienes que hacer para llegar allí en la misión. Por

lo tanto, establece metas y, en general, destaca las brechas y oportunidades para el crecimiento futuro. Para establecer una dirección clara, puede hacerlo de una manera táctica, utilizando ciertas herramientas:

- Usamos la visión, la misión y los objetivos para colaborar con el conocimiento y garantizar que nuestro negocio esté en el camino correcto.
- La razón por la que utilizamos estas herramientas es que podemos comunicarnos con mayor claridad entre nuestras partes interesadas.
- Cuando podemos comunicar claramente nuestra dirección en todos los departamentos, los empleadores conocen el encabezado.
- Si la dirección no está clara, las salidas por defecto crearán las suyas propias.
- Si las direcciones son todas diferentes, el negocio se romperá y fracasará.
- En cualquier viaje, es importante saber hacia dónde nos dirigimos.
- La descripción cubrirá la solución que ofrece a sus clientes.
- Obviamente, esta solución tiene que ser mejor que cualquier negocio competidor en la industria.
- Los entrenadores y capitanes deportivos basados en equipos logran establecer con éxito la visión del equipo del que son responsables.
- Su éxito radica en poder reiterar la misma visión en la mente de cada miembro del equipo, ellos realmente articulan el entendimiento no solo donde está el rumbo, sino también el razonamiento para ir allí.
- En un escenario empresarial, ofrece a los empleados un enfoque claro sobre cómo la empresa pretende atraer en un futuro próximo.

Wilde (2018), describe los objetivos que debe tener la dirección de una empresa:

- Fijamos metas que son la forma de medir el desempeño, confirmando que la misión y visión es exitosa.
- Además, las metas son objetivos, mediante los cuales se establecen líneas de base a partir de datos anteriores y se establecen metas.
- Una vez que hemos ideado una forma de alcanzar la visión en la misión, necesitamos confirmar que la dirección es satisfactoria hacia el éxito futuro de la organización.

- Esto se debe a que toda estrategia debe confirmar el camino establecido de la visión y la misión buscando mejores resultados.
- Sin embargo, los objetivos no solo deben alinearse con la visión y la misión.

Control

Douglas (2020), considera que el control del poder corporativo se enfoca en el control de las corporaciones privadas que, en las últimas décadas, han alcanzado un impacto y alcance extraordinarios dentro de las sociedades contemporáneas. Muy a menudo, estas corporaciones logran grandes cosas para el mundo. Sin embargo, algunos han fallado repetidamente en el ejercicio de sus vastos poderes con la debida responsabilidad, algunas empresas han manipulado los mercados, por ello es importante destacar:

- Este desafío del control corporativo establece una amplia agenda de investigación para la teoría de la organización.
- Los instrumentos tradicionales de control se enfrentan a cuatro posibles puntos de falla al responder a las grandes empresas contemporáneas.
- Las disciplinas del mercado se ven socavadas por el poder monopolístico; el control jerárquico a través de la propiedad nacional se ve frustrado por el globalismo; las regulaciones se confunden con la complejidad.
- Las sanciones normativas se diluyen con la fragmentación cultural.
- Comprender estos diversos puntos de falla y sus soluciones plantea demandas urgentes a los investigadores de toda la disciplina.
- Hacer frente al desafío del control corporativo en las condiciones actuales, los teóricos de la organización deben desarrollar nuevas formas de dirigir las grandes empresas en direcciones prosociales.
- Un papel importante para las iteraciones innovadoras de controles de mercado, jerárquicos y regulatorios.

Evaluación de desempeño

Campos (2018), considera que la evaluación del desempeño es el proceso de evaluar la eficacia con la que los empleados cumplen con sus responsabilidades laborales y contribuyen al logro de las metas organizacionales. Para evaluar el desempeño de manera efectiva, un gerente debe ser consciente de la expectativa específica de un trabajo, monitorear el comportamiento y los resultados del empleado, comparar el comportamiento y los resultados observados con las expectativas y medir la correspondencia entre ellos, y presenta las siguientes características:

- Explique el proceso de tasación: En la reunión de evaluación entre un gerente y un empleado, el gerente primero debe explicar el propósito y el proceso de la evaluación del desempeño. Generalmente, se lleva a cabo una evaluación de desempeño para aclarar las expectativas laborales, establecer metas para mejorar las debilidades y recompensar los logros y el desempeño general. El trabajo del gerente es explicar los pasos involucrados durante y después de la evaluación del desempeño.
- Aclarar las expectativas laborales: El entendimiento mutuo de las expectativas laborales es esencial para una evaluación de desempeño eficaz. En ausencia de entendimiento mutuo, la reunión de evaluación podría descender en espiral porque el gerente y el empleado podrían estar trabajando desde puntos de vista completamente diferentes. Una revisión de la descripción del trabajo y de las habilidades, calificaciones y responsabilidades de los empleados debe preceder a la evaluación de desempeño real.
- Revisar y actualizar las habilidades laborales: Es importante revisar las habilidades de los empleados y actualizarlas en consecuencia. El gerente analiza las mejoras necesarias y elogia al empleado por adquirir la nueva habilidad.

El gerente determina qué habilidades adicionales puede aprender el empleado durante el próximo período de evaluación estableciendo metas razonables para el

desarrollo profesional. El empleado debe sentirse libre de proporcionar información durante la evaluación de desempeño.

Los empleados deben recibir un formulario de autoevaluación. Si este es el caso, el empleado acudirá a la reunión de evaluación de desempeño con la autoevaluación completa.

- Revisar logros y metas: Se enumerarán los logros a lo largo del año de evaluación. Si hay metas cuantificables establecidas para el período de revisión, el gerente y el empleado determinan si las metas se han cumplido.
- A menudo, se utiliza una técnica de "gestión por objetivo" para realizar un seguimiento de las metas específicas, el progreso y la finalización de cada trimestre. El uso de esta técnica simplifica la evaluación del desempeño porque se realizan evaluaciones intermedias durante el período de evaluación.
- Pasos finales y recompensas: Se puede discutir un puntaje de evaluación general durante la reunión o se puede calcular después de que el gerente haya tenido la oportunidad de considerar los comentarios del empleado.
- Además, el gerente debe indicar si el empleado tendrá derecho a un aumento de sueldo o bonificación, si corresponde. Muchos empleadores utilizan una escala que determina un aumento porcentual en los puntajes de la evaluación del desempeño.

Cumplimiento de metas

Según Audra (2019), la planificación y el desarrollo de recursos humanos es un marco para ayudar a una organización a planificar y desarrollar sus habilidades, conocimientos y habilidades personales así como metas, organizacionales. El desarrollo de recursos humanos que incluye oportunidades como la formación de los empleados, la progresión de la carrera de los empleados, el coaching, la planificación de la sucesión y el desarrollo organizativo, por ello es necesario considerar:

- Necesidades de personal: La dotación de personal es el proceso de reunir una cantidad de solicitantes que son adecuados para el trabajo dado de acuerdo

con las habilidades requeridas para ese trabajo. Este proceso implica el llenado de los puestos vacantes del personal adecuado en el trabajo adecuado, en el momento adecuado.

Es muy importante contratar a la persona adecuada en el lugar adecuado en el momento adecuado. Puede reducir el costo adicional que puede incurrir en la contratación de personas de vez en cuando. Por eso siempre es preferible contratar al mejor en el lugar adecuado. Para cualquier organización, siempre es importante retener a su empleado y solo se puede hacer si los empleados que son contratados están de acuerdo con las habilidades, conocimientos requeridos para ese trabajo.

- **Cultura corporativa:** La cultura corporativa o de la empresa afecta la forma en que los empleados ven sus trabajos o los empleados potenciales ven las vacantes. Una empresa que tiene una gran cultura corporativa tiende a hacer felices a sus empleados al trabajar y retenerlos. El equipo de RR.HH. trabaja para construir un equilibrio e impulsar una cultura corporativa con grupos focales, encuestas y demás para dar voz a cada trabajador. Ellos son los responsables de solucionar los problemas que pueden generar una mala cultura corporativa como el aumento de los conflictos entre los empleados, etc.
- **Desarrollo de empleados:** La incorporación de nuevos empleados y la provisión de recursos para el desarrollo continuo es una inversión clave para las organizaciones y el departamento de RR.HH. está encargado de mantener un enfoque de desarrollo de los recursos humanos existentes.

El desarrollo de los empleados es una parte necesaria en cualquier organización porque el desarrollo de los individuos seguramente ayudará a aumentar sus habilidades y conocimientos.

- **Gestión del desempeño:** El sistema de información de recursos humano) ayuda a mantener todos los registros que facilitan que el gerente de recursos humanos vea todo fácilmente y tome decisiones para los empleados fácilmente.
- **Motivar a los empleados para que tengan mejor desempeño:** El gerente de RR.HH. siempre debe verificar si los empleados están contentos con su

trabajo o no, si se están desempeñando bien o no, evaluando su desempeño de vez en cuando. Si encuentra que el empleado no se está desempeñando bien debido a alguna razón como conflictos, no reconocimiento, incentivos, etc., entonces se convierte en el deber del gerente de recursos humanos motivar al empleado para que se desempeñe mejor reconociendo su trabajo, apreciándolo, dando incentivos, recompensas, etc.

- **Proporcionar capacitación a los empleados:** La capacitación puede aumentar automáticamente la eficiencia del empleado para realizar su trabajo. Les hace mejorar sus habilidades, conocimientos, encontrar su camino hacia la progresión de su carrera. La capacitación puede darse para un trabajo, tarea o proyecto en particular, o puede ser para el mejoramiento de un individuo y de la organización.
- **Planificación de la demanda o previsión de la demanda:** Es el corazón del proceso de planificación de recursos humanos. Su propósito es conocer la necesidad neta de personal determinando la demanda y oferta de recursos humanos ahora y en el futuro.

Instrumentos de evaluación

Existen varios instrumentos para realizar una evaluación del desempeño organizacional. La elección del instrumento que se va utilizar depende de la naturaleza de la organización, del propósito de la evaluación y del contexto en el que opera la organización evaluada. El sitio web presenta detalles sobre la justificación y las particularidades de varios marcos, es importante señalar que los diferentes marcos se basan en diferentes filosofías y teorías del cambio organizacional. Una organización debe elegir un instrumento que sea congruente con sus propias creencias y cultura de gestión, para asegurarse de que participa plenamente en el proceso y se beneficia realmente de la evaluación (Rojas K. , 2015).

Uno de los marcos más completos para la Evaluación del Desempeño Organizacional, es el Modelo de Evaluación Institucional y Organizacional

elaborado por el Centro Internacional de Recursos para el Desarrollo (IDRC). Este modelo ve el desempeño de una organización como una idea multidimensional, es decir, como el equilibrio entre la efectividad, relevancia, eficiencia y viabilidad financiera de la organización (Rojas K. , 2015).

El marco también postula que el desempeño organizacional debe ser examinado en relación con la motivación, la capacidad y el entorno externo de la organización. De hecho, una revisión de la literatura realizada como paso preliminar para desarrollar el marco mostró que las organizaciones cambian: en respuesta a factores en su entorno externo, debido a cambios en sus recursos internos (por ejemplo, financieros, tecnológicos, humanos) y como resultado de cambios fundamentales en los valores dentro de la organización, que a su vez afectan el clima organizacional, la cultura y las formas de operar (Rojas K. , 2015).

2.4 Definición de términos Básicos

- **Actividades de Control Gerencial:** Comprende políticas y procedimientos establecidos para asegurar que se están llevando a cabo las acciones necesarias en la administración de los riesgos que puedan afectar los objetivos de la entidad. (Alvarez, 2007)
- **Control:** Es el proceso por medio del cual las actividades de una organización quedan ajustadas a un plan pre concebido de acción y el plan se ajusta a las actividades de la organización. (Guevara, 2003)
- **Estructura orgánica:** Es el esquema de jerarquización y división de las funciones, componentes de ella. (Espinal, 2011)
- **Gestionar:** Es realizar diligencias conducentes al lograr de un negocio o de un deseo cualquiera. (Chiavenato, 2012)
- **Gerencia:** Es un proceso que implica la coordinación de todos los recursos disponibles en una organización (humana, físicos, tecnológicos, financieros), para que a través de los procesos de planificación, organización, dirección y

control se logren objetivos previamente establecidos. (**Carrera, A. y Cruz, L., 2013**)

- **Organización:** Organizar el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización. (**Chiavenato, 2012**)
- **Planeación:** Planificar implica que los gerentes piensan con antelación en sus metas y acciones. (**Chiavenato, 2012**)

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 HIPÓTESIS

3.1.1 Hipótesis General

Existe relación significativa entre el Control Interno y la Gestión Administrativa en la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2022.

3.1.2 Hipótesis Especifico

a) Existe relación significativa entre el Ambiente de Control normativo y la gestión administrativa en la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad provincial de la ciudad de Tacna, 2022.

b) Existe relación significativa entre Evaluación de Riesgos y la gestión administrativa en la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad provincial de la ciudad de Tacna, 2022.

c) Existe relación significativa entre Actividades de Control Gerencial la gestión administrativa en la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad provincial de la ciudad de Tacna, 2022.

d) Existe relación significativa entre Información y Comunicación y la gestión administrativa en la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad provincial de la ciudad de Tacna, 2022.

e) Existe relación significativa entre Supervisión y la gestión administrativa en la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad provincial de la ciudad de Tacna, 2022.

3.2 VARIABLES

3.2.1 Identificación de la primera variable

a) Primera Variable: Control interno

Son acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo.

3.2.1.1 Indicadores

- Ambiente de Control
- Evaluación de Riesgos
- Actividades de Control Gerencial
- Información y Comunicación
- Supervisión

3.2.1.2 Escala para la medición

Siempre – Casi Siempre	Alto
A veces	Regular
Algunas Veces - Nunca	Bajo

3.2.2 Identificación de la segunda variable

a) Segunda Variable: Gestión Administrativa

Apoya al logro del cumplimiento de los objetivos institucionales y se analiza considerando dos factores: organización estructural y posicional, y funcionalidad laboral.

3.2.2.1 Indicadores

- Planeación
- Organización
- Dirección
- Control

3.2.2.2 Escala para la medición

Siempre – Casi Siempre	Alto
A veces	Regular
Algunas Veces - Nunca	Bajo

3.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio se consideró una investigación de tipo básico o puro, dado que se buscó aportar al conocimiento, Hernández (2010).

3.4 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación es no experimental, puesto que ninguna variable de estudio fue alterada; siendo la recolección de datos de corte transversal, puesto que se ha desarrollado en un momento del tiempo. Hernández (2010).

3.5 ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN

El ámbito de investigación es la Municipalidad Provincial de Tacna.

3.6 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Es de nivel correlacional, puesto que se analizó el comportamiento de las variables para luego relacionarlas, Hernández (2010).

3.7 POBLACIÓN DE ESTUDIO

3.7.1 Población

La población para el presente estudio estuvo conformada por el personal nombrado, contratado y practicantes de la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tacna de acuerdo a la siguiente tabla.

Tabla 1*Población.*

Descripción	Cantidad
Sub Gerencia de Política Fiscal	
- Unidad de Gestión de Cobranza Ordinaria y control de Deuda	40
- Unidad de Gestión de Archivo y Certificaciones	12
- Unidad de Gestión de Impuestos Municipales	15
- Unidad de Gestión de Arbitrios Municipales	13
Sub Gerencia de Fiscalización	
- Unidad de Gestión de Asuntos Legales Tributarios	15
- Unidad de Gestión de Orientación al Contribuyente	5
- Unidad de Gestión de Ejecutoría Coactiva	20
TOTAL	120

Nota: Elaboración propia

3.7.2 Muestra

Se considera como muestra al 100% de la población por ser pequeña.

3.8 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.8.1 Técnicas de recolección de datos

Encuesta

Se aplicará la técnica de la encuesta, dirigida a los 120 trabajadores de la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tacna.

3.8.2 Instrumento para la recolección de datos

Cuestionario

El cuestionario es un documento que recoge en forma organizada los indicadores de las variables implicadas en el objetivo de la encuesta. Para la investigación se utilizó el instrumento del cuestionario, el cual se aplicó a los trabajadores de la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tacna.

3.9 ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE DATOS

El procesamiento de datos se realizó de forma automatizada con la utilización de medios informáticos. Para ello, se utilizó el soporte informático SPSS 27 para Windows paquete con recursos para el análisis de las variables y para el cálculo de medidas inferenciales; Microsoft Office Excel, aplicación de Microsoft Office, que se caracteriza por sus potentes recursos gráficos y funciones específicas que facilitaron el ordenamiento de datos. Para la constatación de hipótesis se utilizó el método estadístico Rho de Spearman.

a) En lo que respecta a Microsoft Office Excel 2021

- Se registró la información sobre la base de los formatos aplicados. Este procedimiento permitió configurar la matriz de sistematización de datos.
- Elaboración de tablas de frecuencia absoluta y porcentual, gracias a que Excel cuenta con funciones para el conteo sistemático de datos estableciéndose para ello criterios predeterminados.
- Elaboración de las figuras que acompañan los cuadros que se elaboraron para describir las variables. Estas figuras permitieron visualizar la distribución de los datos en las categorías que son objeto de análisis.
- Las tablas y figuras elaboradas en Excel, se trasladaron a Word, para su ordenamiento y presentación final.

b) En cuanto al SPSS 27 Edition

- Elaboración de las tablas de doble entrada permitieron ver el comportamiento conjunto de las variables según sus categorías y clases.

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1 DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

Primero la población para el presente estudio estuvo conformada por el personal nombrado, contratado y practicantes de la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tacna de acuerdo a la Tabla 1, para ello se realizó coordinación con el gerente de Gestión Tributaria, para luego realizar la encuesta a los 120 trabajadores de manera organizada, la que duro un aproximado de 15 a 20 minutos, para después realizar la tabulación de los resultados en Excel.

4.2 DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

El procesamiento de datos se realizó de forma automatizada con la utilización de medios informáticos. Para ello, se utilizó el soporte informático SPSS 27 para Windows paquete con recursos para el análisis de las variables y para el cálculo de medidas inferenciales; Microsoft Office Excel, aplicación de Microsoft Office, que se caracteriza por sus potentes recursos gráficos y funciones específicas que facilitaron el ordenamiento de datos. Para la constatación de hipótesis se utilizó el método estadístico Rho de Spearman.

- Se registró la información sobre la base de los formatos aplicados. Este procedimiento permitió configurar la matriz de sistematización de datos.

- Elaboración de tablas de frecuencia absoluta y porcentual, gracias a que Excel cuenta con funciones para el conteo sistemático de datos estableciéndose para ello criterios predeterminados.

- Elaboración de las figuras que acompañan los cuadros que se elaboraron para describir las variables. Estas figuras permitieron visualizar la distribución de los datos en las categorías que son objeto de análisis.

- Las tablas y figuras elaboradas en Excel, se trasladaron a Word, para su ordenamiento y presentación final.

4.3 RESULTADOS

Primero para realizar el análisis de fiabilidad de los instrumentos para cada variable se utilizó el alfa de Cronbach para obtener los resultados que indican en qué nivel de fiabilidad se encuentran, primero se tabularon los resultados en el programa Excel para luego copiarlos al programa Spss y proceder a analizar los resultados para cada instrumento de las variables Control Interno y Gestión Administrativa.

Tabla 2

Análisis de confiabilidad de Alfa de Cronbach para la variable Control Interno.

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,832	,848	32

Nota: Realizado en Spss.

Según la tabla 2, para calcular la fiabilidad del instrumento de la variable Control Interno y sus dimensiones, se obtuvo un resultado de 0,832 para el Alfa de Cronbach y ,848 para el Alfa de Cronbach basado en elementos estandarizados, demostrando la fiabilidad y aceptación del instrumento.

Tabla 3

Análisis de confiabilidad de Alfa de Cronbach para la variable Gestión Administrativa.

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,846	,878	21

Nota: Realizado en Spss.

Según la tabla 3, para calcular la fiabilidad del instrumento de la variable Gestión Administrativa y sus dimensiones, se obtuvo un resultado de 0,846 para el Alfa de Cronbach y ,878 para el Alfa de Cronbach basado en elementos

estandarizados, demostrando la fiabilidad y aceptación del instrumento. Posterior a la recolección de datos, se realizó una baremación para obtener rangos que faciliten la lectura de los resultados, siendo los niveles Alto, Regular y Bajo.

Variable Control Interno

Tabla 4

Frecuencia de la variable Control interno.

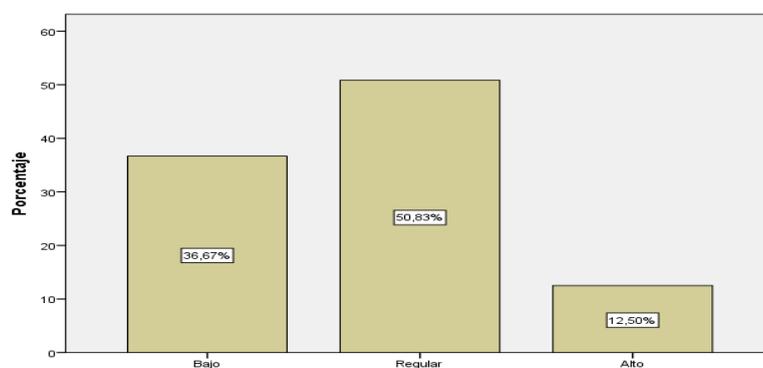
		Control Interno	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	44	36,7
	Regular	61	50,8
	Alto	15	12,5
	Total	120	100,0

Nota: Realizado en Spss.

Para analizar la Tabla 4, se observa el consolidado de los resultados de la variable control interno, de 120 trabajadores encuestados de la Gerencia de Gestión Tributaria, 44 trabajadores que representan al 36,7% indicaron que es baja; un total de 61 trabajadores que representa al 50,8% considera que es regular y el 12,5% siendo 15 trabajadores expresaron que es alto. Por lo tanto, prepondera el nivel regular.

Figura 1

Frecuencia de la variable Control interno



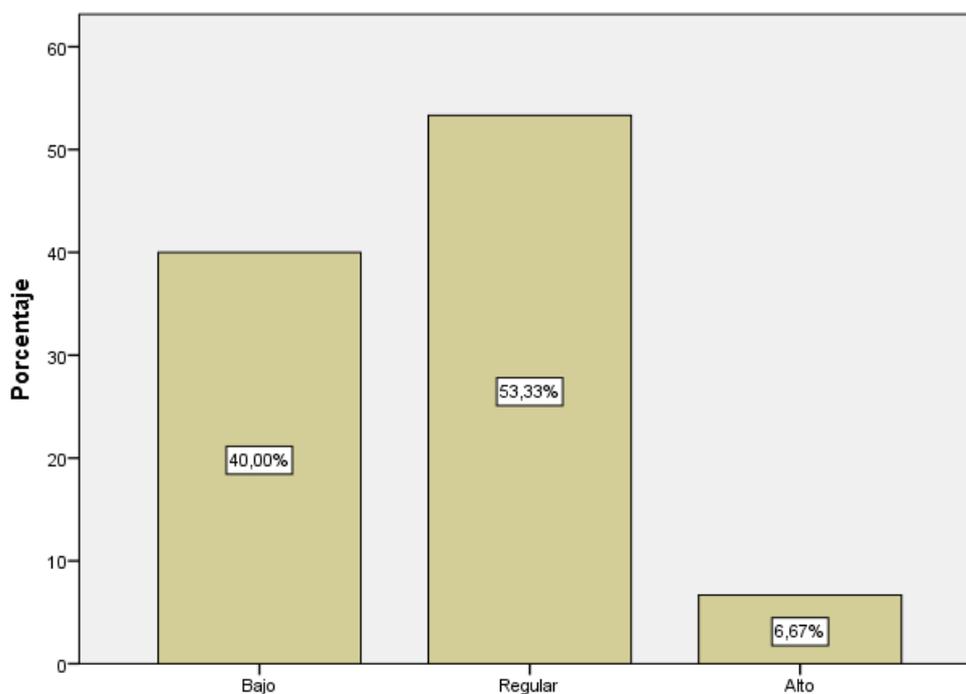
Nota: Realizado en Spss.

Tabla 5*Frecuencia de la dimensión Ambiente de Control*

		Ambiente de control	
Válido		Frecuencia	Porcentaje
	Bajo	48	40,0
	Regular	64	53,3
	Alto	8	6,7
	Total	120	100,0

Nota: Realizado en Spss.

Para analizar la Tabla 5, se observa el consolidado de los resultados de la dimensión Ambiente de Control, de 120 trabajadores encuestados de la Gerencia de Gestión Tributaria, 48 trabajadores que representan al 40% indicaron que es baja; un total de 64 trabajadores que representa al 53,3% considera que es regular y el 6,7% siendo 8 trabajadores expresaron que es alto, prepondera el nivel regular.

Figura 2*Frecuencia de la dimensión Ambiente de Control*

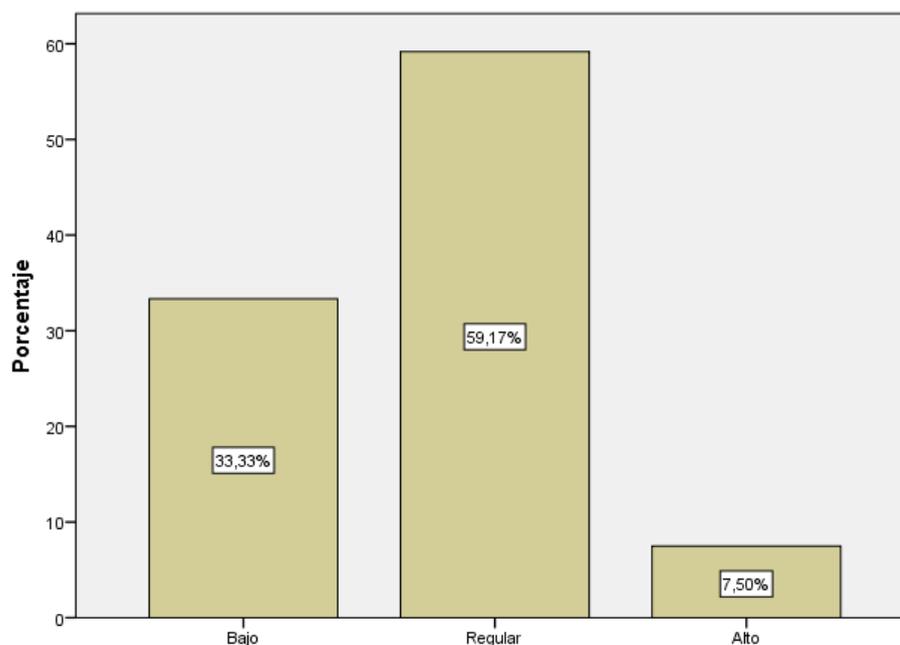
Nota: Realizado en Spss.

Tabla 6*Frecuencia de la dimensión Evaluación de Riesgos*

		Evaluación de riesgos	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	40	33,3
	Regular	71	59,2
	Alto	9	7,5
	Total	120	100,0

Nota: Realizado en Spss.

Para analizar la Tabla 6, se observa el consolidado de los resultados de la dimensión de Evaluación de Riesgos, de 120 trabajadores encuestados de la Gerencia de Gestión Tributaria, 40 trabajadores que representan al 33,3% indicaron que es baja; un total de 71 trabajadores que representa al 59,2% considera que es regular y el 7,5% siendo 9 trabajadores expresaron que es alto, prepondera el nivel regular.

Figura 3*Frecuencia de la dimensión Evaluación de Riesgos*

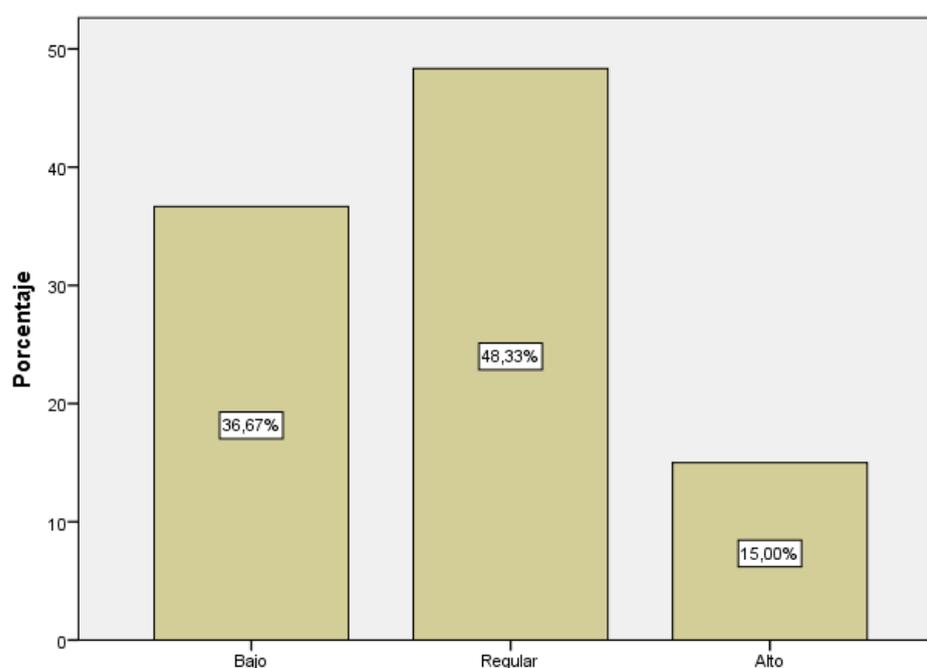
Nota: Realizado en Spss.

Tabla 7*Frecuencia de la dimensión Actividades de Control Gerencial*

		Actividades de Control gerencial	
Válido		Frecuencia	Porcentaje
	Bajo	44	36,7
	Regular	58	48,3
	Alto	18	15,0
	Total	120	100,0

Nota: Realizado en Spss.

Para analizar la Tabla 7, se observa el consolidado de los resultados de la dimensión de Actividades de Control Gerencial, de 120 trabajadores encuestados de la Gerencia de Gestión Tributaria, 44 trabajadores que representan al 36,7% indicaron que es baja; un total de 58 trabajadores que representa al 48,3% considera que es regular y el 15% siendo 18 trabajadores expresaron que es alto, prepondera el nivel regular.

Figura 4*Frecuencia de la dimensión Actividades de Control Gerencial*

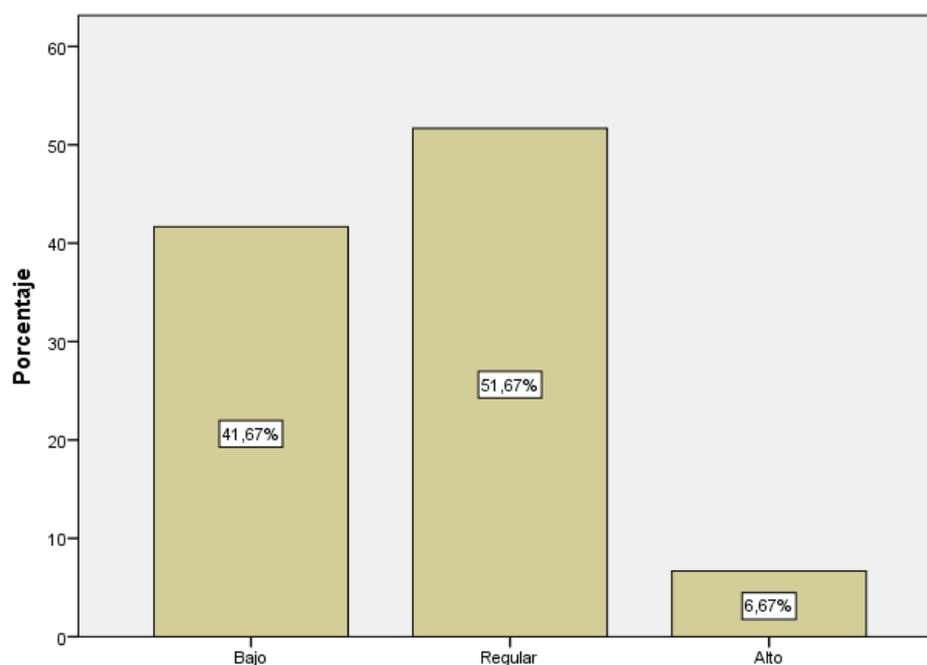
Nota: Realizado en Spss.

Tabla 8*Frecuencia de la dimensión Información y Comunicación*

Información y comunicación				
		Frecuencia	Porcentaje	
Válido	Bajo	50	41,7	
	Regular	62	51,7	
	Alto	8	6,7	
	Total	120	100,0	

Nota: Realizado en Spss.

Para analizar la Tabla 8, se observa el consolidado de los resultados de la dimensión Información y Comunicación, de 120 trabajadores encuestados de la Gerencia de Gestión Tributaria, 50 trabajadores que representan al 41,7% indicaron que es baja; un total de 62 trabajadores que representa al 51,7% considera que es regular y el 6,7% siendo 8 trabajadores expresaron que es alto, prepondera el nivel regular.

Figura 5*Frecuencia de la dimensión Información y Comunicación*

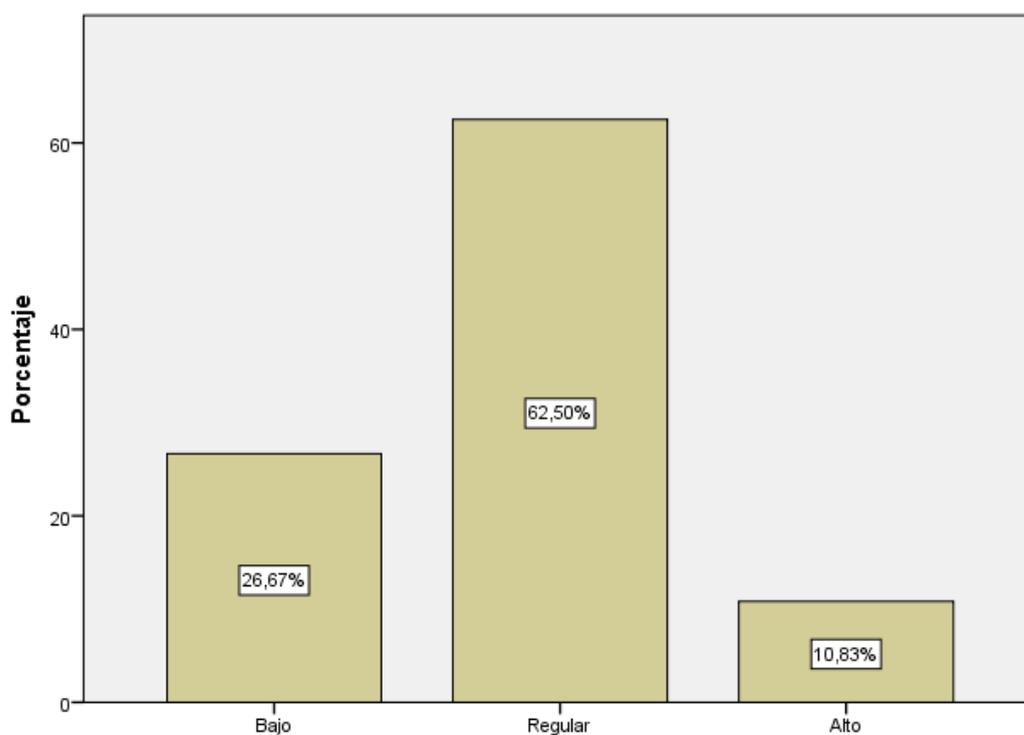
Nota: Realizado en Spss.

Tabla 9*Frecuencia de la dimensión Supervisión*

		Supervisión	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	32	26,7
	Regular	75	62,5
	Alto	13	10,8
	Total	120	100,0

Nota: Realizado en Spss.

Para analizar la Tabla 9, se observa el consolidado de los resultados de la dimensión Supervisión, de 120 trabajadores encuestados de la Gerencia de Gestión Tributaria, 32 trabajadores que representan al 26,7% indicaron que es baja; un total de 75 trabajadores que representa al 62,5% considera que es regular y el 10,8% siendo 13 trabajadores expresaron que es alto, prepondera el nivel regular.

Figura 6*Frecuencia de la dimensión Supervisión.*

Nota: Realizado en Spss.

Variable Gestión Administrativa

Tabla 10

Frecuencia de la variable Gestión Administrativa

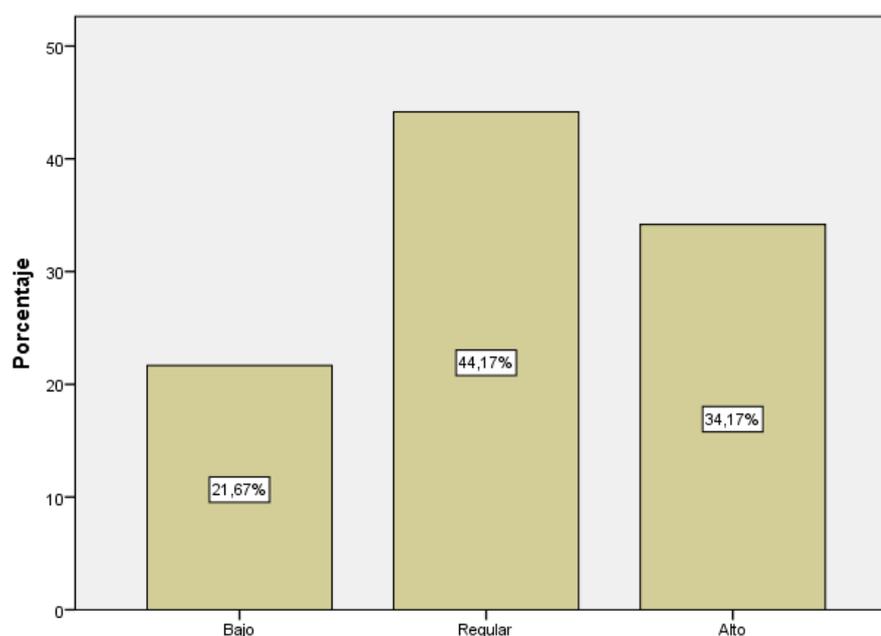
		Gestión Administrativa	
Válido		Frecuencia	Porcentaje
	Bajo	26	21,7
	Regular	53	44,2
	Alto	41	34,2
	Total	120	100,0

Nota: Realizado en Spss.

Para analizar la Tabla 10, se observa el consolidado de los resultados de la variable Gestión Administrativa, de 120 trabajadores encuestados de la Gerencia de Gestión Tributaria, 26 trabajadores que representan al 21,7% indicaron que es baja; un total de 53 trabajadores que representa al 44,2% considera que es regular y el 32,2% siendo 41 trabajadores expresaron que es alto, prepondera el nivel regular.

Figura 7

Frecuencia de la variable Gestión Administrativa



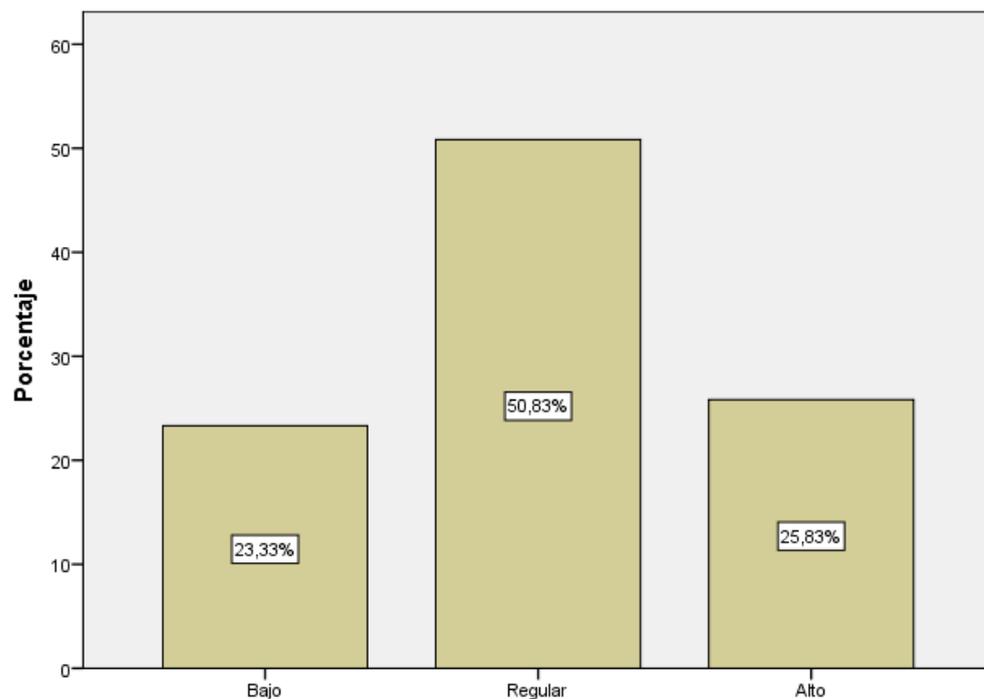
Nota: Realizado en Spss.

Tabla 11*Frecuencia de la dimensión Planeación*

		Planeación	
Válido		Frecuencia	Porcentaje
	Bajo	28	23,3
	Regular	61	50,8
	Alto	31	25,8
	Total	120	100,0

Nota: Realizado en Spss.

Para analizar la Tabla 11, se observa el consolidado de los resultados de la dimensión Planeación, de 120 trabajadores encuestados de la Gerencia de Gestión Tributaria, 28 trabajadores que representan al 23,3% indicaron que es baja; un total de 61 trabajadores que representa al 50,8% considera que es regular y el 25,8% siendo 31 trabajadores expresaron que es alto, prepondera el nivel regular..

Figura 8*Frecuencia de la dimensión Planeación*

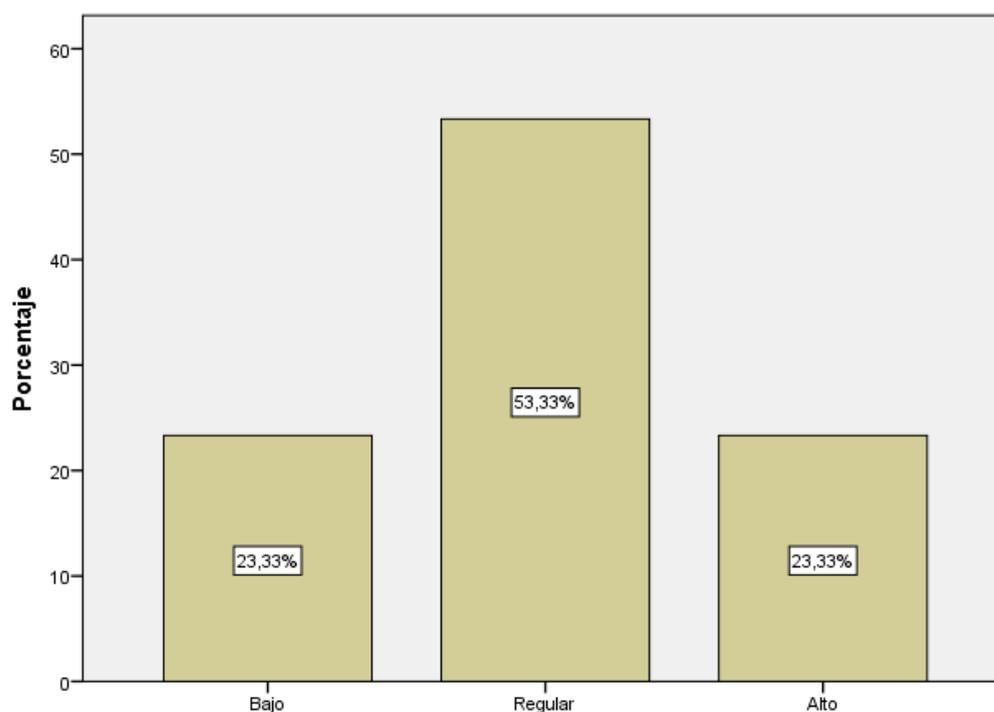
Nota: Realizado en Spss.

Tabla 12*Frecuencia de la dimensión Organización*

		Organización	
Válido		Frecuencia	Porcentaje
	Bajo	28	23,3
	Regular	64	53,3
	Alto	28	23,3
	Total	120	100,0

Nota: Realizado en Spss.

Para analizar la Tabla 12, se observa el consolidado de los resultados de la dimensión Organización, de 120 trabajadores encuestados de la Gerencia de Gestión Tributaria, 28 trabajadores que representan al 23,3% indicaron que es baja; un total de 64 trabajadores que representa al 53,3 % considera que es regular; el 23,3% igual a 28 expresaron que es alto. Por lo tanto, prepondera el nivel bajo.

Figura 9*Frecuencia de la dimensión Organización*

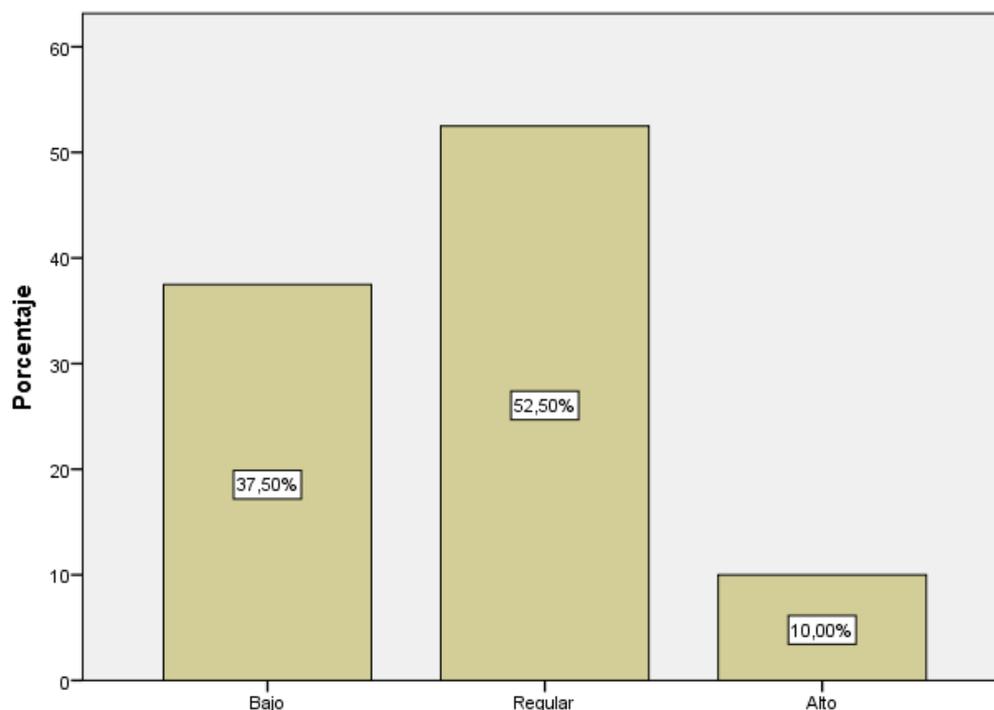
Nota: Realizado en Spss.

Tabla 13*Frecuencia de la dimensión Dirección*

		Dirección	
Válido		Frecuencia	Porcentaje
	Bajo	45	37,5
	Regular	63	52,5
	Alto	12	10,0
	Total	120	100,0

Nota: Realizado en Spss.

Para analizar la Tabla 13, se observa el consolidado de los resultados de la dimensión Dirección, de 120 trabajadores encuestados de la Gerencia de Gestión Tributaria, 45 trabajadores que representan al 37,5% indicaron que es baja; un total de 63 trabajadores que representa al 52,5% considera que es regular y el 10% siendo 12 trabajadores expresaron que es alto, prepondera el nivel regular.

Figura 10*Frecuencia de la dimensión Dirección*

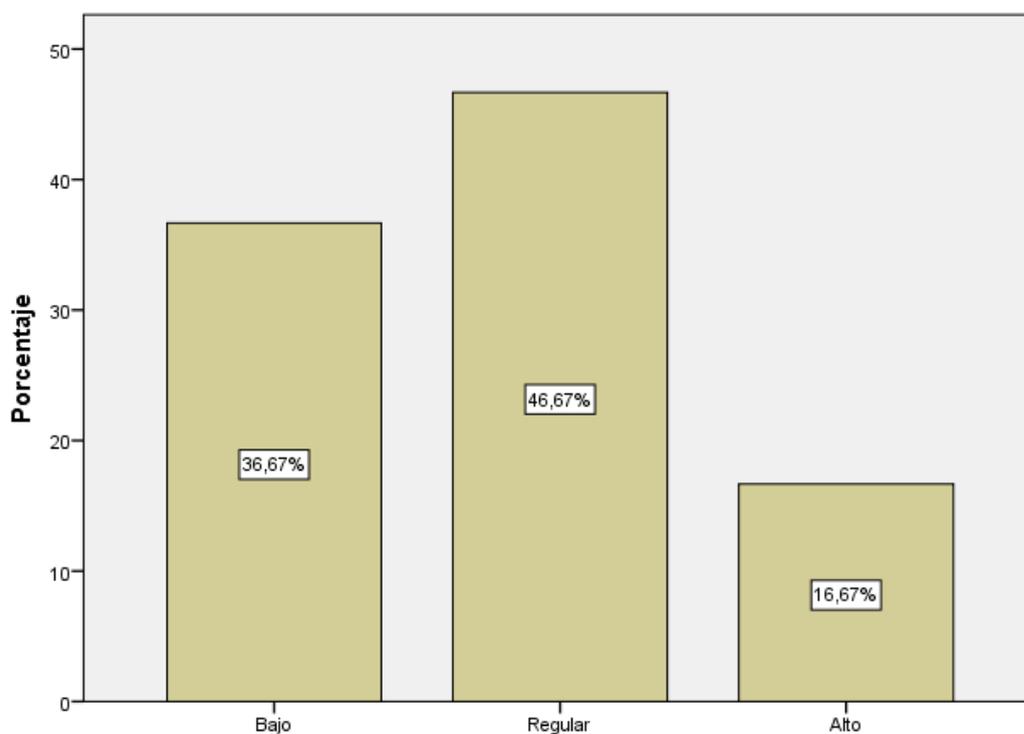
Nota: Realizado en Spss.

Tabla 14*Frecuencia de la dimensión Control*

		Control	
Válido		Frecuencia	Porcentaje
	Bajo	44	36,7
	Regular	56	46,7
	Alto	20	16,7
	Total	120	100,0

Nota: Realizado en Spss.

Para analizar la Tabla 14, se observa el consolidado de los resultados de la dimensión Planeación, de 120 trabajadores encuestados de la Gerencia de Gestión Tributaria, 44 trabajadores que representan al 36,7% indicaron que es baja; un total de 56 trabajadores que representa al 46,7% considera que es regular y el 16,7% siendo 20 trabajadores expresaron que es alto, prepondera el nivel regular.

Figura 11*Frecuencia de la dimensión Control*

Nota: Realizado en Spss.

4.4 PRUEBA ESTADÍSTICA

Una vez aplicado el cuestionario y recogido los resultados, se realizó una prueba de normalidad (Test de Kolmogorov-Smirnov), para saber si los datos tienen una distribución normal, y por consiguiente determinar bajo que fórmula estadística se medirán las correlaciones entre variables.

Tabla 15

Pruebas de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Control Interno	,331	120	,000	,738	120	,000
Ambiente de control	,358	120	,000	,635	120	,000
Evaluación de riesgos	,383	120	,000	,626	120	,000
Actividades de Control gerencial	,383	120	,000	,626	120	,000
Información y comunicación	,324	120	,000	,702	120	,000
Supervisión	,332	120	,000	,722	120	,000
Gestión Administrativa	,225	120	,000	,804	120	,000
Planeación	,262	120	,000	,788	120	,000
Organización	,262	120	,000	,788	120	,000
Dirección	,293	120	,000	,770	120	,000
Control	,245	120	,000	,795	120	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Para analizar la Tabla 15, para determinar la prueba de normalidad se consideró la de Kolmogorov-Smirnov, los resultados muestran que las variables no siguen una distribución normal al ser $< 0,05$, indicando que se tiene que realizar la prueba de correlación de Rho de Spearman para cada una de las variables y sus dimensiones.

4.5 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

A continuación, se presentan las pruebas estadísticas de correlación para la comprobación de las hipótesis.

Tabla 16

Resultados para la correlación

r	Correlación
$r = 0$	No existe
$0,00 < r < 0,20$	Muy baja
$0,21 < r < 0,40$	Baja
$0,41 < r < 0,60$	Media
$0,61 < r < 0,80$	Alta
$0,81 < r < 1,00$	Muy alta

Nota: Rangos de interpretación propuestos por Derek Rowntree (1984), Introducción a la Estadística.

Para analizar la Tabla 16, se muestran los niveles de correlación para realizar la interpretación las cuales indican si no existe relación entre las variables y si es que existirá relación se identifica en qué tipo de correlación están las variables y las dimensiones de la primera variable sobre la segunda variable.

4.5.1 Hipótesis General

La hipótesis general se plantea de la siguiente manera:

“Existe relación significativa entre el Control Interno y la Gestión Administrativa en la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad provincial de la ciudad de Tacna, 2022”

Tabla 17*Correlación de la variable Control Interno y Gestión Administrativa*

		Correlaciones		
			Control Interno	Gestión Administrativa
Rho de Spearman	Control Interno	Coefficiente de correlación	1,000	,438
		Sig. (unilateral)	.	,000
		N	120	120
	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	,438	1,000
		Sig. (unilateral)	,000	.
		N	120	120

Nota: Realizado en Spss.

Se plantean las hipótesis estadísticas:

H0: No existe relación significativa entre el Control Interno y la Gestión administrativa en la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad provincial de la ciudad de Tacna, 2022”

Ha: Existe relación significativa entre el Control Interno y la Gestión administrativa en la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad provincial de la ciudad de Tacna, 2022”

La regla de decisión: Si **P valor** < **0.05** se rechaza H0.

Si P valor \geq 0.05 se acepta la H0

Los resultados obtenidos en la tabla 17, muestra que la prueba Rho de Spearman tiene un coeficiente de correlación de 0.438, lo cual indica que existe correlación positiva media. Además, muestra Sig. Con valor 0,000 que es menor de 0,05, lo cual nos permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula;

concluyendo que existe relación significativa entre el Control Interno y la Gestión Administrativa en la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad Provincial de la ciudad de Tacna, 2022.

4.5.2 Hipótesis Especifico 1

La hipótesis específica 1 se plantea de la siguiente manera:

“Existe relación significativa entre el Ambiente de Control y la Gestión Administrativa en la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad provincial de la ciudad de Tacna, 2022”

Tabla 18

Correlación de la dimensión Ambiente de Control y Gestión Administrativa

Correlaciones			Ambiente de Control	Gestión Administrativa
Rho de Spearman	Ambiente de Control	Coeficiente de correlación	1,000	,442
		Sig. (unilateral)	.	,000
		N	120	120
	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	,442	1,000
		Sig. (unilateral)	,000	.
		N	120	120

Nota: Realizado en Spss.

Se plantean las hipótesis estadísticas:

H0: No existe relación significativa entre el Ambiente de Control y la Gestión Administrativa en la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad provincial de la ciudad de Tacna, 2022”

Ha: Existe relación significativa entre el Ambiente de Control y la Gestión Administrativa en la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad provincial de la ciudad de Tacna, 2022”

La regla de decisión: Si **P valor** < **0.05** se rechaza H0.

Si P valor \geq 0.05 se acepta la H0

Los resultados obtenidos en la tabla 18, muestra que la prueba Rho de Spearman tiene un coeficiente de correlación de 0.442, lo cual indica que existe correlación positiva media. Además, muestra Sig. Con valor 0,000 que es menor de 0,05, lo cual nos permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula; concluyendo que existe relación significativa entre el Ambiente de Control y la Gestión Administrativa en la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad provincial de la ciudad de Tacna, 2022.

4.5.3 Hipótesis Especifico 2

La hipótesis especifica 2 se plantea de la siguiente manera:

“Existe relación significativa entre la evaluación de Riesgos y la Gestión Administrativa en la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad provincial de la ciudad de Tacna, 2022”

Tabla 19

Correlación de la dimensión Evaluación de riesgos y Gestión Administrativa.

Correlaciones				
		Evaluación de riesgos		Gestión Administrativa
Rho de Spearman	Evaluación de riesgos	Coeficiente de correlación	1,000	,0545
		Sig. (unilateral)	.	,000

	N	120	120
Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	,545	1,000
	Sig. (unilateral)	,000	.
	N	120	120

Nota: Realizado en Spss.

Se plantean las hipótesis estadísticas:

H0: No existe relación significativa entre la evaluación de Riesgos y la Gestión Administrativa en la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad provincial de la ciudad de Tacna, 2022”

Ha: Existe relación significativa entre la evaluación de Riesgos y la Gestión Administrativa en la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad provincial de la ciudad de Tacna, 2022”

La regla de decisión: Si **P valor < 0.05** se rechaza H0.

Si $P \text{ valor} \geq 0.05$ se acepta la H0

Los resultados obtenidos en la tabla 19, muestra que la prueba Rho de Spearman tiene un coeficiente de correlación de 0.545, lo cual indica que existe correlación positiva media. Además, muestra Sig. Con valor 0,000 que es menor de 0,05, lo cual nos permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula; concluyendo que existe relación significativa entre la evaluación de Riesgos y la Gestión Administrativa en la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad provincial de la ciudad de Tacna, 2022.

4.5.4 Hipótesis Específico 3

La hipótesis específica 3 se plantea de la siguiente manera:

“Existe relación significativa entre las Actividades de Control Gerencial y la gestión administrativa en la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad provincial de la ciudad de Tacna, 2022”

Tabla 20

Correlación de la dimensión Actividades de Control Gerencial y Gestión Administrativa.

Correlaciones				
		Actividades		
		de Control	Gestión	
		Gerencial	Administrativa	
Rho de Spearman	Actividades de Control Gerencial	Coeficiente de correlación	1,000	,412
		Sig. (unilateral)	.	,000
		N	120	120
	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	,412	1,000
		Sig. (unilateral)	,000	.
		N	120	120

Nota: Realizado en Spss.

Se plantean las hipótesis estadísticas:

H0: No existe relación significativa entre las Actividades de Control Gerencial y la gestión administrativa en la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad provincial de la ciudad de Tacna, 2022”

Ha: Existe relación significativa entre las Actividades de Control Gerencial y la gestión administrativa en la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad provincial de la ciudad de Tacna, 2022”

La regla de decisión: Si **P valor** < **0.05** se rechaza H0.

Si P valor \geq 0.05 se acepta la H0

Los resultados obtenidos en la tabla 20, muestra que la prueba Rho de Spearman tiene un coeficiente de correlación de 0.412, lo cual indica que existe correlación positiva media. Además, muestra Sig. Con valor 0,000 que es menor de 0,05, lo cual nos permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula; concluyendo que existe relación significativa entre las Actividades de Control Gerencial y la gestión administrativa en la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad provincial de la ciudad de Tacna, 2022.

4.5.5 Hipótesis Específico 4

La hipótesis específica 4 se plantea de la siguiente manera:

“Existe relación significativa entre la Información y Comunicación y la gestión administrativa en la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad provincial de la ciudad de Tacna, 2022”

Tabla 21

Correlación de la dimensión Información y comunicación y Gestión Administrativa.

		Correlaciones		
			Información y comunicación	Gestión Administrativa
Rho de Spearman	Información y comunicación	Coeficiente de correlación	1,000	,522
		Sig. (unilateral)	.	,000
		N	120	120
	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	,522	1,000
		Sig. (unilateral)	,000	.
		N	120	120

Nota: Realizado en Spss.

Se plantean las hipótesis estadísticas:

H0: No existe relación significativa entre la Información y Comunicación y la gestión administrativa en la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad provincial de la ciudad de Tacna, 2022”

Ha: Existe relación significativa entre la Información y Comunicación y la gestión administrativa en la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad provincial de la ciudad de Tacna, 2022”

La regla de decisión: Si **P valor** < **0.05** se rechaza H0.

Si P valor \geq 0.05 se acepta la H0

Los resultados obtenidos en la tabla 21, muestra que la prueba Rho de Spearman tiene un coeficiente de correlación de 0.522, lo cual indica que existe correlación positiva media. Además, muestra Sig. Con valor 0,000 que es menor de 0,05, lo cual nos permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula; concluyendo que existe relación significativa entre la Información y Comunicación y la gestión administrativa en la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad provincial de la ciudad de Tacna, 2022.

4.5.6 Hipótesis Específico 5

La hipótesis específica 5 se plantea de la siguiente manera:

“Existe relación significativa entre la Supervisión y la gestión administrativa en la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad provincial de la ciudad de Tacna, 2022”

Tabla 22*Correlación de la dimensión Supervisión y Gestión Administrativa*

Correlaciones			Gestión	
			Supervisión	Administrativa
Rho de Spearman	Supervisión	Coeficiente de correlación	1,000	,434
		Sig. (unilateral)	.	,000
		N	120	120
	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	,434	1,000
		Sig. (unilateral)	,000	.
		N	120	120

Nota: Realizado en Spss.

Se plantean las hipótesis estadísticas:

H0: No existe relación significativa entre la Supervisión y la gestión administrativa en la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad provincial de la ciudad de Tacna, 2022”

Ha: Existe relación significativa entre la Supervisión y la gestión administrativa en la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad provincial de la ciudad de Tacna, 2022”

La regla de decisión: Si **P valor < 0.05** se rechaza H0.

Si P valor \geq 0.05 se acepta la H0

Los resultados obtenidos en la tabla 22, muestra que la prueba Rho de Spearman tiene un coeficiente de correlación de 0.434, lo cual indica que existe correlación positiva media. Además, muestra Sig. Con valor 0,000 que es menor de 0,05, lo cual nos permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula; concluyendo que existe relación significativa entre la Supervisión y la gestión administrativa en la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad provincial de la ciudad de Tacna, 2022.

4.5.2 Discusión

De acuerdo a los resultados que se obtuvieron para la presente investigación “ El Control Interno y la Gestión Administrativa en la Gerencia de Gestión Tributaria en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2022”, y en base a la hipótesis general, los resultados de la investigación indican P valor: 0.000 siendo < 0.05 , con lo cual se niega la hipótesis nula de investigación, en tal sentido se afirma que el control interno tiene relación significativa con la gestión administrativa con un grado de correlación media, según la percepción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna.

Asimismo tomando una investigación con variables similares, tenemos a Obeso (2018), en su tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, titulada “El Control Interno en el desarrollo de los Procedimientos de Selección convocados por la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres en el Año 2016”, que buscó la relación existente entre el Control Interno y Gestión administrativa, concluyendo que existe relación significativa entre las variables mencionadas anteriormente, lo que se relaciona con el presente trabajo de investigación.

Una gestión exitosa, se logra medir y evaluar por medio de una correcta aplicación del control interno, puesto que si no existiera un adecuado control, la administración se tornaría abusiva, asimismo permite establecer indicadores y factores en el actuar de los trabajadores públicos, por tal motivo una ineficiente ejecución del Control Interno en una institución del Estado deberá ser procesada y de corresponder castigada, a través de la normativa regulada y reglamentada que conduce la Contraloría General de la República, ente autónomo que fiscaliza el Control Interno en las instituciones estatales.

Por otro lado, los resultados obtenidos son equivalentes con la investigación de Tunque (2018) titulada “Control interno y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2018”. El estudio comprende la metodología dentro de la línea de investigación del control administrativo, y busca determinar la

correlación que existe entre el “Control interno y la Gestión Administrativa en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2018”. Por ello el estudio practicado es aplicada y correlacional, y su diseño es no experimental y transaccional. La muestra estuvo compuesta por 63 trabajadores de la provincia de Tacna. Los resultados de la aplicación de la herramienta confirmaron que (79,4%) consideró la norma de control interno y (82,5%) consideró la norma de gestión administrativa.

Finalmente se llegó a la conclusión que el control interno se asoció significativamente con la administración en la provincia de Tacna en el año 2018, ya que la correlación de Spearman fue de 0.775 y el $pvalue=0.000$ fue menor a 0.05, por lo que existió una relación significativa entre estas dos variables.

Se respalda también con la investigación de Melgarejo (2017), con la investigación titulada “Control interno y gestión administrativa según trabajadores de la municipalidad provincial de Chota, 2016”, en dicha investigación 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, y en la cual obtuvo que existe relación directa y significativa entre el Control interno y la gestión administrativa. Lo que se demuestra con el estadístico de Spearman ($sig. \text{ bilateral} = .000 < 0.01$; $Rho = .735^{**}$). Cabe precisarse que esta relación es de una magnitud alta lo que indica que las características del Control interno determinan las capacidades para la Gestión administrativa, asimismo, el Plan de Control administrativo es un factor que condiciona el nivel del desempeño de los trabajadores ya que ellos suelen adaptarse a diversos ambientes.

Con respecto a la dimensiones permiten determinar que existe ausencia de una apropiada administración, asimismo, se puede inferir que los documentos institucionales se aplican de manera deficiente y no se aplica de manera que llegue a los trabajadores para desarrollar las funciones y labores con procedimientos adecuados, por otro lado, que los superiores no comparten con su equipo de trabajo

los objetivos estratégicos y de gestión correctamente, teniendo relación con la información brindada de los trabajadores, encontrando el ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control gerencial, información y comunicación y supervisión que lo perciben en un nivel regular.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

5.1 CONCLUSIONES

Primera:

El Control Interno se relaciona significativamente con la gestión administrativa en la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2022, hallándose un coeficiente de correlación positiva media Rho Spearman de 0.438 y nivel de significancia 0.000, existiendo relación significativa, lo que permite concluir que una exitosa gestión administrativa tiende a ser lograda por un correcto proceso de Control Interno dentro de la Institución.

Segunda:

El ambiente de control se relaciona significativamente con la gestión administrativa en la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2022, hallándose un coeficiente de correlación positiva media Rho Spearman de 0.442 y nivel de significancia 0.000. Este resultado lleva a concluir que según la percepción de los trabajadores de la Gerencia de Gestión Tributaria es relevante que los objetivos estratégicos y objetivos del área sean consistentes con la misión de la institución, que exista personal idóneo para el desarrollo de las funciones y demás. Es importante porque coadyuban en la consecución de metas y objetivos planeados por la administración de la entidad.

Tercera:

La evaluación de riesgos se relaciona significativamente con la gestión administrativa en la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2022, hallándose un coeficiente de correlación positiva media Rho Spearman de 0.545 y nivel de significancia 0,000, lo que nos lleva a concluir que la dimensión evaluación de riesgos es relevante para una gestión exitosa ya que se relaciona con el análisis e identificación e los riesgos a los que se enfrenta la

institución para el logro de sus metas y objetivos y la elaboración de acciones para obtener una respuesta apropiada a los mismos.

Cuarta:

Las actividades de control se relacionan significativamente con la gestión administrativa en la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2022, hallándose un coeficiente de correlación positiva media Rho Spearman de 0,412 y nivel de significancia 0,000, lo cual permite concluir que la dimensión actividades de control gerencial tiene incidencia en la gestión administrativa, comprendiendo políticas y procedimientos establecidos para asegurar que se están llevando a cabo las acciones necesarias en la administración de los riesgos que pueden afectar los objetivos de la entidad, contribuyendo a asegurar el cumplimiento de éstos.

Quinta:

La información y comunicación se relacionan significativamente con la gestión administrativa en la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2022, hallándose un coeficiente de correlación positiva media Rho Spearman de 0,522 y nivel de significancia 0,000, lo cual permite concluir que la dimensión de información y comunicación incide en la gestión administrativa, por tal motivo a los trabajadores se les debe brindar métodos, procesos, canales, medios y acciones que, con enfoque sistémico y regular, permitan asegurar el flujo de información en todas las direcciones con calidad y oportunidad. Esto permite cumplir con las responsabilidades individuales y grupales de la institución.

Sexta:

La supervisión y seguimiento se relacionan con la gestión administrativa en la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2022, hallándose un coeficiente de correlación positiva media Rho Spearman de 0.434 y nivel de significancia 0.060, lo cual nos lleva a concluir que la dimensión supervisión y seguimiento incide en la gestión administrativa, según la percepción

de los trabajadores, por tal motivo se debe establecer un conjunto de actividades de autocontrol incorporadas a los procesos y operaciones de la entidad, con fines de mejora y evaluación, ya que los trabajadores siguen sin lograr alcanzar los objetivos establecidos de recaudación siendo necesario una supervisión y seguimiento en cada uno de los procesos por parte de la institución.

5.2 SUGERENCIAS

Primera:

Se recomienda a la Gerencia de la Municipalidad Provincial de Tacna se realice una retroalimentación del sistema de control interno para identificar las deficientes del ambiente de control, la evaluación del riesgo, las actividades de control, la información y comunicación, y de las actividades de supervisión, los cuales conforman los cinco componentes funcionales para desarrollar un sistema de control interno de nivel alto; así como también realizar una retroalimentación de la gestión administrativa para mejorar los procesos de planeación, organización, dirección y control.

Segunda:

Se recomienda que el encargado de cada unidad o subgerencia difunda los planes de trabajo, normas, objetivos de la institución para la creación de un exitoso ambiente de control, y así lograr el reforzamiento de los procedimientos de control en la gestión administrativa de la Gerencia de Gestión Tributaria, por consiguiente, una eficiente y eficaz recaudación tributaria.

Tercera:

Se recomienda establecer plazos trimestrales o semestrales para realizar una evaluación de riesgos para la identificación y análisis de los riesgos a los que está expuesta la institución para el logro de sus objetivos y la elaboración de una respuesta apropiada a los mismos.

Cuarta:

Se recomienda la difusión y actualización de las políticas y procedimientos ya establecidos con referente a las actividades de control en la institución en relación con la Gerencia de Gestión Tributaria, para un correcto manejo de procesos y riesgos para contribuir a asegurar el cumplimiento de los objetivos de la entidad, siendo importantes porque precisamente coadyuvan en la consecución de metas y objetivos planeados por la administración.

Quinta:

Se recomienda mejorar la información y comunicación con cada uno de los actores involucrados en los procesos de recaudación de la Gerencia de Gestión Tributaria, para lograr el compromiso y una labor correcta dentro del marco de la ética y transparencia pública.

Sexta:

Se recomienda que la Gerencia de Gestión Tributaria establezca los procedimientos y los aplique adecuadamente para una correcta supervisión y seguimiento de las tareas desempeñadas por los trabajadores de la institución, asimismo verificar el cumplimiento de los plazos establecidos para cada uno de los procesos; como es el caso de la recaudación tributaria y el control de deuda.

BIBLIOGRAFÍA

- Ali, A. (2018). *Confiabilidad Financiera*. Accounting Simplified.
- Alvarez, O. (2007). *Auditoría gubernamental - tecnicas y procedimientos*. Lima: El pacifico.
- American Alliance of Museums. (2017). *Desarrollo de una Plan estratégico institucional*. Alliance Reference Guide.
- Arceda, S. (2015). *Efectividad de los Procedimientos de Control Interno que se aplican en las áreas de administración y contabilidad en la Empresa Agrícola "Jacinto López" S.A. de municipio de Jinotega durante el año 2014*. Matagalpa: Universidad Nacional Autonoma de Nicaragua, Managua.
- Archer, E. (2020). *Plan Operativo Institucional*. University of the Western Cape.
- Armada Paraguaya. (2020). *Definición de Control Interno*. Armada Paraguaya.
- Audra, M. (2019). *Papel de RR.HH. en el cumplimiento de las metas y objetivos organizacionales*. Central Business.
- Balla, I. y Lopez, K. (2018). *El Control Interno en la Gestión Administrativa de las empresas del Ecuador*. Milagro: Universidad Estatal de Milagro.
- Barrios, D. (2020). *Sistema de control interno y la gestion administrativa en la entidad prestadora de servicios de saneamiento Tacna, S.A., Tacna, 2019*. Tacna: Universidad Privada de Tacna.
- Bose, S. (2020). *¿Qué es la supervisión continua?* Browser Stack.
- Caljaro, G. (2016). *El control interno en el área de tesorería y la gestión administrativa de las Municipalidades Distritales de la Provincia de Tacna, 2011*. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.
- Campos, G. (2003). *Los procesos de control interno en el departamento de ejecucion presupuestal de una institucion del estado*.
- Campos, L. (2018). *Evaluación de desempeño organizacional*. Performance Evaluation.
- Capurro, R. (2020). *The concept of information*. Royal School of Library and Information Science.

- Carrera, A. y Cruz, L. (2013). *El control interno y su efecto en la gestion administrativa y la organizacion de la institucion educativa particular interamericano S.A.* Trujillo.
- Chiavenato, I. (2012). *Introducción a la Teoría General de la Administración.* Mexico: McGraw-Hill.
- Cole, B. (2020). *¿Qué es el cumplimiento normativo y por qué es importante?* Cursum.
- Contraloria General de la Republica. (30 de Octubre de 2006). Resolucion de Contraloria N° 320-2006-CG. *Normas de Control Interno.* Lima, Lima, Perú.
- Contraloría General de la República. (2021). *Los 3 pilares de una gestión pública limpia y eficiente.* Lima: Gobierno del Perú.
- Douglas, B. (2020). *El gran desafío del control corporativo: estrategia de apertura a las presiones normativas de los profesionales en red.* Sage Journals.
- Dupré, D. (2018). *Delegación de autoridad.* OECD publishing.
- Espinal, J. (2011). *Auditoría a la Gestión Administrativa.* Lima: Graficas Mac.
- Espinoza, M. (2017). *NIA 400 Evaluación del Riesgo y Control Interno.* Managua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.
- Gager, A. (2018). *Eficiencia y efectividad de las Operaciones.* Facilities.
- Guevara, C. (2003). *Los procesos de control interno en el departamento de ejecucion presupuestal de una insitucion del estado.*
- Guzman, K. y Vera, M. (2015). *El control interno como parte de la gstion administrativa y financiera de los centros de atencion y cuidado diario. Caso: Centro de atencion y cuidado diario "El Pedregal" de Guayaquil.* Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana.
- Krishnamoorthy, K. (2015). *ERM - Objective Setting/Event Identification/Risk Assessment/Risk Response & Control Activities.* LinkedIn.
- Levinson, C. (2018). *¿Qué son los sistemas organizacionales?* bizfluent.
- Lopez, D. (2013). *Análisis del proceso administrativo y su incidencia en la operatividad de la empresa Mercredi S.A. ubicada en el cantón del triunfo, provincia de Guayas.* Milagro. Ecuador: Universidad Estatal de Milagro.

- Louffat, E. (2012). *Administración: Fundamentos del proceso administrativo*. 3era edición. Lima: Esan.
- Louise, B. (2018). *Las regulaciones para una empresa*. Small Business.
- Martinez, L. (2012). *Administración Educativa*. Mexico: Red Tercer milenio.
- Melgarejo, N. (2017). *Control interno y gestión administrativa según trabajadores de la municipalidad provincial de Chota, 2016*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2013). *Elaboración de manual de organización y funciones*. MEF.
- Ministerio de Seguridad Pública. (2020). *Curso Modular sobre Control Interno*. Costa Rica: Contraloría general de la República.
- Obeso, L. (2018). "*El Control Interno en el desarrollo de los Procedimientos de Selección convocados por la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres en el AÑO 2016*" (Tesis posgrado). Lima: Universidad César Vallejo.
- Ormaechea, J. (2012). *Auditoría y control interno*. Gobierno de Perú.
- Presidencia de Consejo de Ministros. (2012). *Normas Generales: Aprueban Normas de Control Interno*. El peruano.
- Quispe, E. (2015). *Modernización de la Gestión Administrativa*. Arequipa: Innova.
- Quispe, F. (2018). "*El control interno y su influencia en el área de abastecimientos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lampa, 2017*" (Tesis pregrado). Juliaca: Universidad Católica los ángeles Chimbote.
- Raymundo, A. (2013). *Administración de Empresas I*. Editora Tiempo S. A.
- Red Global de Auditoría y Control Interno. (2014). *Principio 1 de COSO III: Integridad y Valores Éticos*. Auditool.
- Rojas, K. (2015). *Evaluación del desempeño de una organización*. Better Evaluation.
- Rojas, R. (2017). "*El Control Simultáneo y la prevención de la corrupción en las contrataciones de las entidades públicas, en la Contraloría Regional Huánuco, 2017*" (Tesis pregrado). Huánuco: Universidad de Huánuco.

- Rosen, L. (2021). *¿Qué es un análisis de riesgo? Cómo analizar el riesgo del proyecto*. Indeed.
- Rowe, M. (2018). *La guía completa para crear un plan de capacitación anual*. Training Speaks.
- Sánchez, I. (2016). *Estilos de dirección y Liderazgo en las organizaciones*. Universidad del Valle.
- Tossyn, M. (2020). *Proceso de Planificación*. Business Jargons.
- Tunque, C. (2018). *Control Interno y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2018*. Tacna: Escuela de Posgrado Universidad Cesar Vallejo.
- Universidad de California. (2017). *Servicios de auditoría y asesoramiento*. UCSF.
- Wilde, R. (2018). *Dirección Comercial*. All Business.
- Wong, K. (2020). *Organizational Culture: Definition, Importance, and Development*. Business Jargons.

ANEXOS

ANEXO 1

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema General</p> <p>¿Qué relación existe entre el Control Interno y la Gestión Administrativa en la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad provincial de la ciudad de Tacna, 2022?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación existente entre el Control Interno y la Gestión Administrativa en la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad provincial de la ciudad de Tacna, 2022.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe relación significativa entre el Control Interno y la Gestión Administrativa en la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2022.</p>	<p>Variable Independiente "Control interno"</p> <p>Indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> -Ambiente de control -Evaluación de riesgos -Actividades de Control gerencial -Información y comunicación -Supervisión 	<p>Tipo de investigación: Básica</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>POBLACION Y MUESTRA</p> <p>Población: Los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna</p> <p>Muestra: 120 Trabajadores de la Gerencia de Gestión Tributaria</p> <p>Técnicas de recolección de datos:</p> <p>La encuesta</p> <p>Métodos de análisis de datos:</p> <p>Se utilizará el software IBM SPSS Statistics 27</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>¿Qué relación existe entre el Ambiente de Control y la gestión administrativa en la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad provincial de la ciudad de Tacna, 2022?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación existente entre el Ambiente de control y la gestión administrativa en la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad provincial de la ciudad de Tacna, 2022.</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe relación significativa entre el Ambiente de Control normativo y la gestión administrativa en la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad provincial de la ciudad de Tacna, 2022.</p>	<p>Variable Dependiente "Gestión Administrativa"</p> <p>Indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> -Planeación -Organización -Dirección -Control 	
<p>¿Qué relación existe entre la Evaluación de riesgos y la gestión administrativa en la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad provincial de la ciudad de Tacna, 2022?</p>	<p>Determinar la relación existente entre la Evaluación de Riesgos y la gestión administrativa en la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad provincial de la ciudad de Tacna, 2022.</p>	<p>Existe relación significativa entre Evaluación de Riesgos y la gestión administrativa en la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad provincial de la ciudad de Tacna, 2022.</p>		
<p>¿Qué relación existe entre las Actividades de Control Gerencial y la gestión administrativa en la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad provincial de la ciudad de Tacna, 2022?</p>	<p>Determinar la relación existente entre las Actividades de Control Gerencial y la gestión administrativa en la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad provincial de la ciudad de Tacna, 2022.</p>	<p>Existe relación significativa entre Actividades de Control Gerencial la gestión administrativa en la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad provincial de la ciudad de Tacna, 2022.</p>		
<p>¿Qué relación existe la Información y Comunicación y la gestión administrativa en la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad provincial de la ciudad de Tacna, 2022?</p>	<p>Determinar la relación existente entre la Información y Comunicación y la gestión administrativa en la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad provincial de la ciudad de Tacna, 2022.</p>	<p>Existe relación significativa entre Información y Comunicación y la gestión administrativa en la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad provincial de la ciudad de Tacna, 2022.</p>		
<p>¿Qué relación existe entre la Supervisión y la gestión administrativa en la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad provincial de la ciudad de Tacna, 2022?</p>	<p>Determinar la relación existente entre la Supervisión y la gestión administrativa en la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad provincial de la ciudad de Tacna, 2022.</p>	<p>Existe relación significativa entre Supervisión y la gestión administrativa en la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad provincial de la ciudad de Tacna, 2022.</p>		

ANEXOS 2

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Control Interno	Es un proceso integral efectuado por funcionarios, servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos y asegurar que se alcancen los objetivos. Promueve la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad. (Campos, 2003)	El control Interno nos ayuda a identificar la eficiencia, eficacia y transparencia de las operaciones de la entidad, resguardar los recursos contra cualquier pérdida o uso indebido, y también permite identificar problemas a tiempo para tomar medidas de solución y nuevas estrategias.	• Ambiente de control	Sistema Organizativo Asignación de responsabilidades y niveles de autoridad Control interno	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) Algunas veces (2) Muy pocas veces (1) Nunca Escala de valoración • Siempre – Casi siempre: Alto • Algunas veces: Regular • Muy pocas veces – Nunca: Bajo
			• Evaluación de riesgos	Identificación de eventos Análisis de riesgos	
			• Actividades de Control gerencial	Eficacia y eficiencia de las operaciones Confiability de la información financiera Cumplimiento de leyes y normas	
			• Información y comunicación	Información	
			• Supervisión	Supervisión continua	
Gestión Administrativa	Conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.(glosario de términos)	La gestión administrativa es la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus Propósitos en cuanto al acervo documentario del área.	• Planeación	Plan Estratégico institucional Plan Operativo Institucional Plan Anual de Capacitación	
			• Organización	Reglamento de Organización y Funciones Manual de Organización y Funciones	
			• Dirección		
			• Control	Evaluación de desempeño Cumplimiento de metas Instrumentos de evaluación	

ANEXOS 3

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene como finalidad, recoger información de los que laboran en la Municipalidad Provincial de Tacna Gerencia de Gestión Tributaria, para desarrollar el trabajo de investigación denominado "EL PROCESO DE CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA GERENCIA DE GESTIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TACNA, 2022".

Instrucciones: A continuación, se presentan 53 ítems, luego de leerlos atentamente, elija la alternativa que considera que es la respuesta correcta y marque la columna que corresponda con una X. NO ESCRIBA SU NOMBRE, EL CUESTIONARIO ES ANÓNIMO.

(5) Siempre (4) Casi siempre (3) Algunas veces (2) Muy pocas veces (1) Nunca

SECCIÓN I: DATOS GENERALES DEL ENTREVISTADO

Género: F M Edad:

Condición Laboral:

SECCIÓN II: CONTROL INTERNO

Nro.	CONTROL INTERNO	1	2	3	4	5
	AMBIENTE DE CONTROL					
1	Considera Ud. que los objetivos estratégicos son consistentes con la misión de la institución					
2	Considera Ud. que los objetivos de gestión de las áreas son consistentes con los objetivos de gestión institucional					
3	Considera Ud. que el MOF establece las funciones de todas las áreas de los niveles jerárquico superior					
4	Considera Ud. que la Institución ha aplicado estrategias de fortalecimiento para mejorar la calidad de los servicios					

5	Considera Ud. que existen procedimientos administrativos para la implementar los sistemas de administración					
6	Considera Ud. que los funcionarios que toman decisiones administrativas tienen nivel de autoridad					
7	Considera Ud. que existe personal idóneo para el desarrollo de las funciones de cada una de las áreas					
8	Considera Ud. que en el reglamento interno están establecidos todos los aspectos para el desarrollo profesional del personal					
9	Considera Ud. que cada área tiene autonomía para proporcionar oportunamente la información					
10	Considera Ud. que las auditorias cubren todas las áreas de la institución					
	EVALUACIÓN DE RIESGOS					
1	Considera Ud. que el comité de gestión de riesgos y sus funciones ha sido aprobado por la Gerencia General					
2	Considera Ud. que el comité de gestión de riesgos y sus funciones está regulado formalmente					
3	Considera Ud. que están los funcionarios de la entidad con la capacidad de responder efectivamente ante la eventual ocurrencia de un riesgo					
4	Considera Ud. que se ha elaborado una matriz de respuesta de riesgos					
5	Considera Ud. que las alternativas de respuesta se analizan considerando la estimación de los costos					
6	Considera Ud. que la oficina de Control Interno contribuye a disminuir los riesgos de gestión en la institución					

ACTIVIDADES DE CONTROL						
1	Considera Ud. que la institución revisa, analiza y adecua los procesos para lograr una mayor eficiencia operativa eliminando procedimientos innecesarios y burocráticos					
2	Considera Ud. que existen procedimientos para asegurar la confidencialidad de la información					
3	Considera Ud. que existen responsables designados para generar información que permita evaluar niveles de eficacia y eficiencia					
4	Considera Ud. que el sistema de contabilidad utilizado integra información financiera, patrimonial y presupuestaria					
5	Considera Ud. que el funcionario de finanzas verifica la consistencia del presupuesto aprobado para la institución					
6	Considera Ud. que el funcionario de operaciones verifica el cumplimiento de los cronogramas					
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
1	Considera Ud. que las funciones que deben desarrollar las áreas están establecidas en el Manual de Organización y Funciones					
2	Considera Ud. que la institución cuenta con un sistema de procesamiento de datos					
3	Considera Ud. que existe funcionarios con la capacidad técnica para procesar oportunamente la información financiera					
4	Considera Ud. que la Institución tiene un sistema informativo adecuado					

5	Considera Ud. que existe una comunicación efectiva entre todas las áreas de la Institución					
	SUPERVISIÓN					
1	Considera Ud. que la alta dirección promueve mecanismos efectivos para el cumplimiento de los objetivos de gestión					
2	Considera Ud. que se han determinado las responsabilidades respectivas para los supervisores funcionarios					
3	Considera Ud. que las recomendaciones del sistema de control son útiles					
4	Considera Ud. que los informes de auditoría son puestos en conocimiento de la alta dirección en forma oportuna					
5	Considera Ud. que existe autoevaluación del proceso de control interno					
Nro.	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	1	2	3	4	5
	PLANEACIÓN					
1	Considera Ud. que la gerencia general de la institución transmite la visión, misión, metas y objetivos estratégicos					
2	Considera Ud. que el funcionario de la oficina de Planeamiento toma en cuenta la implementación de manera oportuna					
3	Considera Ud. que se comunica oportunamente al personal sobre plan operativo institucional					
4	Considera Ud. que existe información periódica, oportuna y confiable sobre el cumplimiento de metas					
	ORGANIZACIÓN					

1	Considera Ud. la estructura organizacional facilita la comunicación entre los niveles de la institución					
2	Considera Ud. que tiene conocimiento sobre la misión de la institucional					
3	Considera Ud. que tiene conocimiento sobre la visión de la institucional					
4	Considera Ud. que la estructura organizacional contribuye al cumplimiento de los objetivos institucionales					
5	Considera Ud. que la asignación y distribución de cargos responde a los requerimientos					
6	Considera Ud. que las ganancias de la Institución benefician al personal					
7	Considera Ud. que la Institución no debe ser unidad autogestionaria					
8	Considera Ud. que los empleados deben ser evaluados permanentemente					
	DIRECCIÓN					
1	Considera Ud. que el personal conoce los procesos que involucran el plan operativo institucional					
2	Considera Ud. que el plan de formación y capacitación del personal se comunica oportunamente					
3	Considera Ud. que el área de Planeamiento verifica el cumplimiento de los cronogramas					
	CONTROL					
1	Considera Ud. que existe una coordinación adecuada entre las áreas administrativas					

2	Considera Ud. que los procesos administrativos cuentan con controles que aseguran su eficacia					
3	Considera Ud. que la Institución ha previsto sus necesidades futuras					
4	Considera Ud. que la evaluación hecha por el órgano de control interno comprende también el desempeño laboral					
5	Considera Ud. que el cumplimiento de las metas va de acuerdo a lo programado por la institución					
6	Considera Ud. que se ponen en práctica los instrumentos de evaluación					

Delgado (2019).

ANEXO 4

NIVEL DE CORRELACIÓN Y NIVEL DE SIGNIFICANCIA

Nivel para la correlación

r	Correlación
$r = 0$	No existe
$0,00 < r < 0,20$	Muy baja
$0,21 < r < 0,40$	Baja
$0,41 < r < 0,60$	Media
$0,61 < r < 0,80$	Alta
$0,81 < r < 1,00$	Muy alta

Nota: Rangos de interpretación propuestos por Derek Rowntree (1984), Introducción a la Estadística.

ANEXO 5

VALIDACIÓN DE EXPERTOS

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Alfonso Montoya, Alberto Miguel.....
- 1.2. Grado Académico: Magister.....
- 1.3. Profesión: Ingeniero Comercial.....
- 1.4. Institución donde labora: I.E.S. Neumann.....
- 1.5. Cargo que desempeña: Director Carrera Profesional Administración Negocios Internacionales.....
- 1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario de Control Interno.....
- 1.7. Autor del instrumento: Yasmin Estefany Guerrero Vargas.....
- 1.8. Programa de postgrado: Contabilidad, tributación y Auditoría.....

II. VALIDACIÓN

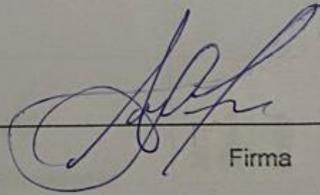
INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Buena	Muy Buena
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	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	
SUMATORIA PARCIAL						
SUMATORIA TOTAL						

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa: _____

3.2. Opinión: FAVORABLE DEBE MEJORAR _____
NO FAVORABLE _____3.3. Observaciones: _____

Tacna, 15 Julio 2022


Firma

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Alfonso Montoya, Alberto Miguel
- 1.2. Grado Académico: Magister
- 1.3. Profesión: Ingeniero Comercial
- 1.4. Institución donde labora: I.F.S. Neumann
- 1.5. Cargo que desempeña: Director Carrera Profesional Administración Negocios Internacionales
- 1.6. Denominación del Instrumento:
Questionario de Gestión Administrativa
- 1.7. Autor del instrumento: Yasmin Estepany Guerrero Vargas
- 1.8. Programa de postgrado: Contabilidad, Tributación y Auditoría

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Buena	Muy Buena
		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	
SUMATORIA PARCIAL						
SUMATORIA TOTAL						

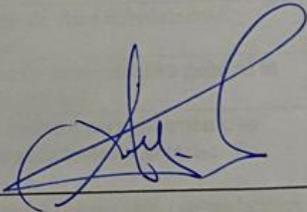
III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa: _____

3.2. Opinión: FAVORABLE DEBE MEJORAR _____
NO FAVORABLE _____

3.3. Observaciones: _____

Tacna, 12 JUNIO del 2022


Firma

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Yaban Vago, Ben Yusef Paul
- 1.2. Grado Académico: Doctor
- 1.3. Profesión: Ingeniero en Administración de Empresas
- 1.4. Institución donde labora: Instituto John von Neumann
- 1.5. Cargo que desempeña: Directora de Investigación
- 1.6. Denominación del instrumento: Questionario de Gestión Administrativa
- 1.7. Autor del instrumento: Yasmin Estefany Guano Vago
- 1.8. Programa de postgrado: Contabilidad, Tributación y Auditoría

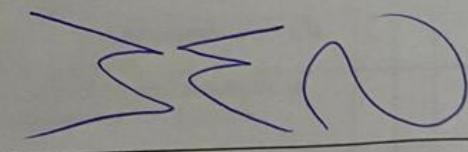
II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Buena	Muy Buena
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				4	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					5
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					5
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					5
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					5
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					5
SUMATORIA PARCIAL					4	25
SUMATORIA TOTAL						29

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 29
- 3.2. Opinión: FAVORABLE DEBE MEJORAR
NO FAVORABLE
- 3.3. Observaciones: Corresponde al constructo
- _____
- _____
- _____

Tacna, 15 de junio de 2022



Firma

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Yáson Vega, Ben Yusuf Paul
- 1.2. Grado Académico: Doctor
- 1.3. Profesión: Ingeniero en Administración de Empresas
- 1.4. Institución donde labora: Instituto John Von Neumann
- 1.5. Cargo que desempeña: Director de Investigación
- 1.6. Denominación del Instrumento: Cuestionario de Control Interno
- 1.7. Autor del instrumento: Yamin Estefany Guerrero Vargas
- 1.8. Programa de postgrado: Contabilidad, Tributación y Auditoría

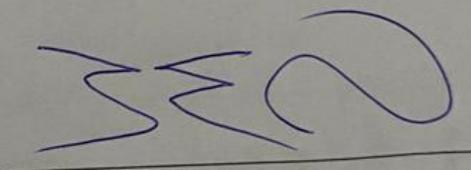
II. VALIDACIÓN

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				4	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					5
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					5
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					5
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					5
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				4	
SUMATORIA PARCIAL		0	0	0	8	20
SUMATORIA TOTAL						28

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 28
- 3.2. Opinión: FAVORABLE DEBE MEJORAR
NO FAVORABLE
- 3.3. Observaciones: Corresponde al constructo.
- _____
- _____
- _____

Tacna, 15 de junio de 2022



Firma

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Pedro Huamán Soto
- 1.2. Grado Académico: Magister
- 1.3. Profesión: Contador
- 1.4. Institución donde labora: Instituto John Von Neumann
- 1.5. Cargo que desempeña: Docente Investigador
- 1.6. Denominación del Instrumento:
Cuestionario de Control Interno
- 1.7. Autor del instrumento: Yasmin Estepany Guerrero Vargas
- 1.8. Programa de postgrado: Contabilidad, tributación y Auditoría

II. VALIDACIÓN

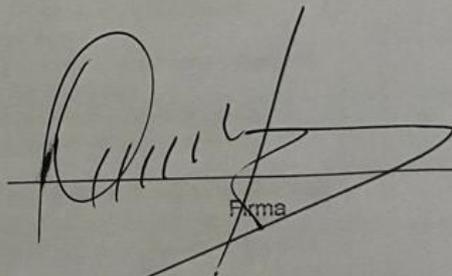
INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Buena	Muy Buena
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					
3. CONSISTENCIA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

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa: _____

3.2. Opinión: FAVORABLE DEBE MEJORAR _____
NO FAVORABLE _____3.3. Observaciones: _____

Tacna, 15 - 06 - 2022


Firma

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Pedro Huamán Soto
- 1.2. Grado Académico: Magister
- 1.3. Profesión: Contador
- 1.4. Institución donde labora: Instituto Jhn Von Neumann
- 1.5. Cargo que desempeña: Docente Investigador
- 1.6. Denominación del Instrumento:
Cuestionario de Gestión Administrativa
- 1.7. Autor del instrumento: Yasmin Estefany Guerrero Vargas
- 1.8. Programa de postgrado: Contabilidad, tributación y Auditoría

II. VALIDACIÓN

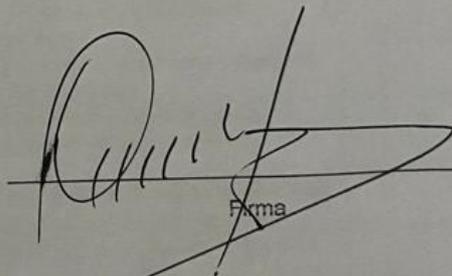
INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Buena	Muy Buena
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					
3. CONSISTENCIA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

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa: _____

3.2. Opinión: FAVORABLE DEBE MEJORAR _____
NO FAVORABLE _____3.3. Observaciones: _____

Tacna, 15 - 06 - 2022


Firma