



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS**

TESIS

“EL CONTROL INTERNO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA
DIVISION DE TESORERÍA DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL
DE ADUANAS Y ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA – LIMA - 2018”

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

DORIS SHAKIRA SOTO URRUTIA

ASESOR

LIC. ADEMAR VARGAS DÍAZ

LIMA, PERÚ, DICIEMBRE DE 2018

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a mis padres y hermanas por la confianza infinita que depositaron en mí y por ser el apoyo incondicional durante esta etapa tan importante.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por su generosidad al darme la paciencia y sabiduría suficiente para atravesar esta etapa de mi vida, por su protección y ser consuelo en momentos de debilidad.

A mi madre, por su amor tan grande, quién siempre confió en mí y todo lo que soñé, que me cuidó y guio hasta aquí.

A mi padre, quien a base de su experiencia y sabiduría inculcó en mí los valores necesarios para ser una persona correcta, fiel a mí misma y lo suficientemente capaz de superar cualquier reto.

A mis hermanas y sobrina, quienes amenizaron a su manera este largo camino. Gracias por enseñarme que puedo llegar más lejos de lo que me propongo y permitirme ser un modelo para ellas.

A mis maestros, por las enseñanzas más allá de sus materias, por hacer que entienda que hacer lo correcto es mejor que hacer lo más fácil.

A los amigos que estuvieron conmigo desde que emprendí este camino y los que fui conociendo a lo largo de él, dejaron grandes enseñanzas.

Muchas gracias.

RESUMEN

Esta investigación se centra en el área de tesorería de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria, ente recaudador de tributos internos del país adscrita al Ministerio de Economía y finanzas que presenta autonomía técnica, financiera, presupuestal y administrativa. Si bien la Sunat promueve con gran énfasis la cultura del control interno, esto no se refleja en la aplicación del proceso administrativo por los colaboradores de la División de Tesorería, lo cual afecta en el logro de objetivos y realización eficiente de las tareas. El problema principal de la investigación es ¿Qué relación existe entre el control interno y la gestión administrativa en la división de tesorería de la Sunat, Lima - 2018? Esta investigación encuentra justificación en determinar la relación entre el control interno y la gestión administrativa.

Se utilizó el tipo de investigación descriptivo de corte transversal, con un diseño de investigación correlacional. La muestra corresponde a los 30 colaboradores de la División de Tesorería de la Sunat a quienes se les aplicó dos cuestionarios; uno sobre control interno compuesto por 45 ítems y otro sobre gestión administrativa compuesto por 24 ítems.

Los resultados obtenidos de esta investigación fueron satisfactorios ya que se encontró una correlación media entre las variables de estudio, con un coeficiente de correlación R de Pearson = 0,685 con un p valor de 0,000 menor a 0,05, se concluye que existe una correlación positiva media entre las variables control interno y gestión administrativa en la División de Tesorería de la Sunat, Lima – 2018.

Palabras clave: Control interno, gestión, administrativa.

ABSTRACT

This research is focused in the area of the treasury of national customs and tax administration Superintendence between collector of internal taxes of the country under the Ministry of economy and finance which presents autonomy technical, financial, budgetary and administrative. While the Sunat promotes the culture of internal control with great emphasis, this is not reflected in the application of the administrative process by the employees to the treasury division, which affects the achievement of the objectives and efficient performance of the task. The principal problem of the research is what is the relationship between internal control and administrative management in the treasury of the Sunat division, Lima – 2018? This research is finds justification in determining the relationship between internal control and administrative management.

Used the descriptive research type of cross-section, with a design of correlational research. The sample corresponds to 30 employees of the division of treasury of Sunat who apply 2 questionnaires, one about internal control composed of 45 items and another about administrative management composed of 24 items.

The result of this research was satisfactory because it found an average correlation among the variables of study, with a correlation coefficient R of Pearson = 685 with a p value of 0,000 less than 0,05, this concluded that a positive average correlation between the variables internal control and administrative management in the division of treasury of the Sunat, Lima – 2018.

Keywords: Internal control, management, administrative.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1	Realidad problemática.....	2
1.2	Justificación e importancia de la investigación.....	5
1.3	Objetivos de la investigación: general y específicos.....	7
1.4	Limitaciones de la investigación.....	7

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1	Antecedentes de estudios.....	10
2.2	Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado.....	16
2.2.1	Bases teóricas de la variable control interno.....	16
2.2.2	Bases teóricas de la variable gestión administrativa.....	23
2.3	Definición conceptual de la terminología empleada.....	30

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

3.1	Tipo y diseño de investigación.....	34
3.2	Población y muestra.....	35
3.3	Hipótesis.....	37
3.4	Variables – Operacionalización.....	38
3.5	Métodos y técnicas de investigación.....	40
3.6	Descripción de los instrumentos utilizados.....	41
3.7	Análisis estadístico e interpretación de los datos.....	44

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1	Validación del instrumento.....	46
4.1.1	Análisis de fiabilidad.....	47
4.2	Resultados descriptivos de las variables.....	48
4.3	Resultados descriptivos de las dimensiones.....	50
4.4	Prueba de normalidad de las variables de estudio	59

4.5	Procedimientos correlacionales.....	59
-----	-------------------------------------	----

CAPÍTULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1	Discusiones.....	67
5.2	Conclusiones.....	70
5.3	Recomendaciones.....	72

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Población de colaboradores de la división de tesorería, Sunat.	35
Tabla 2	Muestra de colaboradores de la división de tesorería, Sunat.	36
Tabla 3	Operacionalización de la variable control interno	39
Tabla 4	Operacionalización de la variable gestión administrativa	40
Tabla 5	Resultados de la validación del cuestionario de control interno	46
Tabla 6	Resultados de la validación del cuestionario de gestión administrativa	46
Tabla 7	Fiabilidad del instrumento de la variable control interno	47
Tabla 8	Fiabilidad del instrumento de la variable gestión administrativa	47
Tabla 9	Análisis descriptivo de la variable: Control interno	48
Tabla 10	Análisis descriptivo de la variable: Gestión administrativa	49
Tabla 11	Análisis descriptivo Dimensión: Ambiente de control	50
Tabla 12	Análisis descriptivo Dimensión: Evaluación de riesgos	51
Tabla 13	Análisis descriptivo Dimensión: Actividades de control	52
Tabla 14	Análisis descriptivo Dimensión: Información y comunicación	53
Tabla 15	Análisis descriptivo Dimensión: Supervisión	54
Tabla 16	Análisis descriptivo Dimensión: Planeación	55
Tabla 17	Análisis descriptivo Dimensión: Organización	56
Tabla 18	Análisis descriptivo Dimensión: Dirección	57
Tabla 19	Análisis descriptivo Dimensión: Control	58
Tabla 20	Prueba de la normalidad de las variables	59
Tabla 21	Correlación entre control interno y la gestión administrativa	60
Tabla 22	Correlación entre ambiente de control y gestión administrativa	61
Tabla 23	Correlación entre evaluación de riesgos y gestión administrativa	62
Tabla 24	Correlación entre actividades de control y gestión administrativa	63
Tabla 25	Correlación entre información y comunicación, y gestión administrativa	64
Tabla 26	Correlación entre supervisión y la gestión administrativa	65

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Los 4 principios de la administración según Taylor	26
Figura 2	Los 14 principios de la administración según Fayol	27
Figura 3	Características de una burocracia	28
Figura 4	Análisis descriptivo de la variable control interno	48
Figura 5	Análisis descriptivo de la variable gestión administrativa	49
Figura 6	Análisis descriptivo Dimensión: Ambiente de control	50
Figura 7	Análisis descriptivo Dimensión: Evaluación de riesgos	51
Figura 8	Análisis descriptivo Dimensión: Actividades de control	52
Figura 9	Análisis descriptivo Dimensión: Información y comunicación	53
Figura 10	Análisis descriptivo Dimensión: Supervisión	54
Figura 11	Análisis descriptivo Dimensión: Planeación	55
Figura 12	Análisis descriptivo Dimensión: Organización	56
Figura 13	Análisis descriptivo Dimensión: Dirección	57
Figura 14	Análisis descriptivo Dimensión: Control	58
Figura 15	Gráfica de dispersión de correlación entre variables	60

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, gracias al constante cambio en las organizaciones, se produce el surgimiento de nuevas estructuras lo que implica a la vez la necesidad de cubrir nuevas necesidades de estudio. Como se sabe, la administración es fundamental en el ámbito organizacional ya que difiere a una empresa de otra por medio de sus procesos. El mundo está en constante cambio y debemos caminar a su ritmo, de no ser así nos veremos desplazados y no seremos considerados competitivos.

Los controles que existen en una empresa sobre los procesos en las operaciones pueden garantizar una gran ventaja, ya que ninguna organización logra tener éxito sin haber contado con un sistema de control sobre los procedimientos que son efectuados por los colaboradores. De esta manera, podemos ver que es necesario que existan guías sobre los procesos a efectuar por ellos, los cuales deben ser sometidos a una revisión constante, un control adecuado y deben ser coordinadas con las otras actividades con el fin de disminuir riesgos.

La Sunat se encuentra muy comprometida en la implementación del control interno, más allá de ser requerida por ley, se es consciente del propósito e importancia que este tiene al fortalecer los sistemas administrativos y operativos.

En el desarrollo de la presente investigación se pretende comprobar la relación que existe entre el Control interno y la Gestión administrativa, con el propósito de incrementar el nivel de eficiencia con la que se lleva a cabo los procesos para la realización de las funciones de los colaboradores.

El problema general fue: ¿Qué relación existe entre el control interno y la gestión administrativa en la división de tesorería de la Sunat en el año 2018?, de manera que en esta investigación se pudo conocer como el control interno (ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, Información y comunicación, y la supervisión) se relaciona con la gestión administrativa en la división de Tesorería de la Sunat.

En el capítulo I, se expresa la realidad problemática, justificación e importancia de la investigación, se manifiesta también el objetivo general de la investigación y los objetivos específicos, por último, se observan las limitaciones presentadas para la realización de esta investigación.

En el capítulo II, se señala los antecedentes de estudio, el desarrollo de la temática correspondiente a la investigación, las bases teóricas y científicas, y la definición conceptual de las terminologías empleadas.

En el capítulo III, se define el tipo y diseño de investigación, se detalla la población y muestra, las hipótesis y su consistencia, se indican las variables y su operacionalización, se puede observar también el método y las técnicas empleadas en la investigación, así como la descripción del instrumento utilizado. Además del análisis estadístico y la interpretación de los datos.

En el capítulo IV, se muestra la validación del instrumento, por medio del análisis de fiabilidad, el resultado descriptivo de las variables, resultado descriptivo de las variables relacionadas, la prueba de normalidad para la variable en estudio y los procedimientos correlacionales.

En el capítulo V, se manifiestan las discusiones, conclusiones y recomendaciones de acuerdo al logro de los objetivos planteados en la investigación de tesis.

Y para finalizar, las referencias bibliográficas que se usaron para complementar la investigación, como también la recolección de datos y anexos.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Realidad problemática

La gestión administrativa y su evolución han marcado una pauta firme en la composición y buen funcionamiento de una empresa a nivel global.

Como Ana Villareal en Gestipolis (2013) afirma:

Hoy en día la administración constituye una rama imprescindible en cada empresa en el mundo, ya que siempre existirán recursos, los cuales deben ser aprovechados de la mejor manera posible, asimismo existirá capital humano que, bien focalizado, ayudará al logro de los objetivos. (párr. 20).

A nivel mundial, los enfoques administrativos han ido evolucionando y direccionándose a distintos factores que se involucran a ella; enfoques los cuales se dirigen en ocasiones a los clientes, otros a los colaboradores y en algunos casos a la calidad del producto. Si bien estos son factores importantes, se debe de reconocer la importancia y la pauta que marcó el enfoque en los procesos que se dio desde el origen de la administración. En cuanto a esto, para garantizar una apropiada administración de recursos y que esta se fortalezca, se establecieron una serie de acciones inherentes a la administración de la organización incorporándolas a la entidad y que constituyen una estructura organizativa; nos referimos al control interno, el cual es incorporado como una base aplicable a todos los aspectos operacionales de una empresa y al personal administrativo.

Esto surge como componente de la Auditoría, la cual fue reconocida por primera vez bajo la ley Británica de Sociedades Anónimas en 1862, para luego llegar a Estados Unidos con un concepto distinto, en el que se contempla una idea de auditoría interna para lograr un proceso integral dentro de las empresas.

En la actualidad y conforme a lo expuesto de manera precedente; existe un informe COSO, el cual se establece en Estados Unidos, contiene las directrices principales para implantar un Sistema de control interno; existen dos versiones, una del año 1992 y la segunda publicada el año 2004

en la que se modifican algunos conceptos sobre la base del primer informe y se agrega al documento, el marco integrado de la guía INCOSAI.

La organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (Intosai), fue fundada en Cuba en el año 1953 con el objetivo de desarrollar directrices para mantener un control interno efectivo en el sector público. Si bien, fue fundada mucho antes de constituirse la iniciativa COSO, estas se ven vinculadas en la búsqueda de la transparencia y aumento de conocimientos para mejorar a nivel mundial la fiscalización pública.

A nivel nacional; según INEI, en el último semestre del año el 19.7% de la población tiene una sensación de desconfianza en la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración tributaria. Ubicándose en el puesto quince de las instituciones públicas que genera mayor desconfianza en el Perú. Si bien, ha disminuido en 3.0% a comparación del año anterior; nos puede llevar a pensar que es lo que sucede para que la Sunat tenga esta etiqueta de ineficiencia en relación a sus procesos.

Por su parte, la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria con el fin de fortalecer los sistemas administrativos y garantizar el logro de objetivos institucionales implementó en su gestión, de acuerdo a ley, un sistema de control interno en el año 2006. Sin embargo, a pesar de los esfuerzos de la Sunat por incentivar una cultura de Control Interno, los resultados obtenidos no son los esperados.

Siguiendo esta línea, pasaremos a analizar el problema identificado en la Sunat; desde hace seis meses se ha podido observar que los colaboradores del área de tesorería, a pesar de contar con el fomento constante de ser parte de la cultura de control interno mediante el desarrollo de las etapas establecidas y gozar de un ambiente de confianza y optimo clima laboral, con el fin de acelerar el desempeño de sus funciones y la

intención de garantizar información de manera rápida y precisa a los proveedores además de otras razones no identificadas, no llevan a cabo el correcto cumplimiento de algunas funciones del proceso administrativo lo cual de manera indirecta genera vacíos en la gestión administrativa y ocasiona errores notables a largo plazo.

Según Yáñez (2004) define a la gestión administrativa:

Proceso que comprueba las relaciones de orden social e intereses individuales las cuales en conjunto dará la razón al fenómeno administrativo como a su evolución, de tal forma que se trata de un conjunto heterogéneo de principios y técnicas provenientes de muchas ciencias. (p. 33).

En consecuencia, al no cumplir con el proceso administrativo adecuado, se generan vacíos que a largo plazo afectan al cumplimiento de las metas institucionales; esto como se plantea en un inicio, genera desconfianza e insatisfacción por parte de la sociedad a quienes se les puede definir como nuestro público objetivo. Además de afectar al sistema de control interno ya que no cumple con el objetivo de promover el correcto uso de los recursos nacionales y el cumplimiento de las funciones como servidores públicos. Entonces, se resume a una gestión de procesos ineficiente e incorrecta aplicación de control interno.

Formulación del problema

Problema general:

¿Qué relación existe entre el control interno y la gestión administrativa en la división de tesorería de la Sunat?

Problemas específicos:

¿Qué relación existe entre el ambiente de control y la gestión administrativa en la división de tesorería de la Sunat?

¿Qué relación existe entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa en la división de tesorería de la Sunat?

¿Qué relación existe entre las actividades de control y la gestión administrativa en la división de tesorería de la Sunat?

¿Qué relación existe entre la información y comunicación, y la gestión administrativa en la división de tesorería de la Sunat?

¿Qué relación existe entre la supervisión y la gestión administrativa en la división de tesorería de la Sunat?

1.2 Justificación e importancia de la investigación.

La presente investigación es importante porque busca determinar la relación del control interno con la gestión administrativa; esta investigación se lleva a cabo en la división de tesorería de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración tributaria, ya que cuenta con un sistema de control interno compuesta por el ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión. En este caso, las relacionaremos con el cumplimiento de los procesos de la gestión administrativa para lograr la eficiencia en el desempeño de las tareas y funciones de los colaboradores.

Si bien, los colaboradores de la Sunat se encuentran con el constante fomento sobre la cultura de control interno y el desarrollo de las etapas establecidas por esta; se observa que no llevan a cabo una correcta aplicación de los procesos administrativos ya que así buscan acelerar el logro de las metas establecidas por la dirección. Esto a largo plazo ocasiona deficiencias en el cumplimiento de las metas institucionales, además de

afectar al sistema de control interno ya que este no logra con el objetivo de promover el correcto uso de los recursos nacionales. Por tal motivo, la presente investigación se realiza con el propósito de analizar los resultados y proponer mejoras en las operaciones para lograr un correcto cumplimiento de la gestión administrativa además de concientizar a los colaboradores sobre la importancia de esta y el control interno.

Por otro lado, la investigación se justifica ampliamente por los siguientes aspectos:

Justificación teórica, la presente investigación propone un sustento teórico basado en los componentes del control interno descrito por autores como Toro, Fonteboa, Armada y Santos (2005). Por otro lado, para la variable Gestión administrativa, encontramos información relevante en el libro Administración en su décima edición cuyos autores fueron Robbins y Coulter (2010).

Justificación práctica, los resultados de la investigación permitieron obtener alternativas de solución a la problemática que existe en el cumplimiento del proceso de gestión administrativa, por tanto, establece soluciones que logren mejorar de manera considerable la aplicación del control interno en la división de tesorería de la Sunat.

Justificación metodológica, la presente investigación pone al alcance de la población académica dos instrumentos de recolección de datos, uno para cada variable, control interno y gestión administrativa. Estos instrumentos fueron sometidos a la validación estadística de Alpha de Cronbach para hallar la confiabilidad y de esta forma permitir determinar la relación que existe entre el control interno y la gestión administrativa.

1.3 Objetivos de la investigación

Objetivo general

Determinar la relación entre el control interno y la gestión administrativa en la división de tesorería de la Sunat, Lima – 2018.

Objetivos específicos.

Determinar la relación entre el ambiente de control y la gestión administrativa en la división de tesorería de la Sunat, Lima – 2018.

Determinar la relación entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa en la división de tesorería de la Sunat, Lima – 2018.

Determinar la relación entre las actividades de control y la gestión administrativa en la división de tesorería de la Sunat, Lima – 2018.

Determinar la relación entre la información y comunicación, y la gestión administrativa en la división de tesorería de la Sunat, Lima – 2018.

Determinar la relación entre la supervisión y la Gestión administrativa en la división de tesorería de la Sunat, Lima – 2018.

1.4. Limitaciones de la investigación

Las limitaciones que se presentaron en el desarrollo de la presente investigación fueron las siguientes:

Limitaciones bibliográficas

La bibliografía es escasa, ya que se no se lograron encontrar trabajos de investigación internacionales que analicen de manera simultánea a

ambas variables.

Limitación institucional

En este caso, el acceso restringido a instituciones superiores representa una gran dificultad en la búsqueda de investigaciones realizadas en otras universidades.

Limitación temporal

El tiempo que empleado para la realización de la investigación fue limitado y poco flexible pues intervienen los factores laborales y académicos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

Internacionales

Dugarte (2012) en su tesis titulada “Estándares de control interno administrativo en la ejecución de obras civiles de los Órganos de la Administración Pública Municipal”, para obtener el grado de Magister en Ciencias contables, donde su principal objetivo fue establecer estándares de control interno administrativo para prevenir defectos y deficiencias en obras civiles realizadas por los órganos ejecutivos de la administración pública municipal, ubicados en el área metropolitana del estado de Mérida., en cuanto a la metodología el tipo de diseño es explicativa correlacional – cuantitativa, no experimental, donde la muestra está conformada por 20 funcionarios que integran el área metropolitana del estado de Mérida. Por medio de esta investigación, el autor llegó a las siguientes conclusiones:

Primero; la situación actual del control interno administrativo de los órganos de administración pública municipal ubicados en el área metropolitana del estado Mérida, se encuentra bajo un ambiente operativo que no tiene correlación con las funciones y jerarquía de cargos bien definidos. Esto es síntoma de que se subestima la división del trabajo como etapa fundamental de la organización y control como funciones administrativas.

Segundo, los instrumentos técnicos que se deben aplicar y se relacionan con el control interno, están contenidos a una amplia estructura de normas que establecen la uniformidad y consistencia de la especificación de construcción de acuerdo con el tipo de obra a ejecutar.

Tercero, el control de calidad es muy importante para que se garantice la buena ejecución del trabajo y, por tanto, de los materiales, equipos y el personal que interviene en cada proceso del presupuesto de obra.

Recari (2015) en su tesis titulada “Gestión administrativa en los departamentos de compras y contrataciones del Ministerio de gobernación de Guatemala” realizada en la Universidad Rafael Landívar, Guatemala, Quetzaltenango; para obtener el título de Licenciado en Administración de empresas. El objetivo de la investigación fue determinar cómo es la gestión administrativa en los departamentos de compras y requisiciones del Ministerio de Gobernación de la República de Guatemala. Esta investigación tuvo un diseño descriptivo correlacional aplicado, y la población estuvo compuesta por 74 colaboradores que se involucran directamente en el proceso de gestión, el tipo de muestra fue censal. Por medio de esta investigación, el autor llegó a las siguientes conclusiones:

Se determinó que la gestión administrativa en los departamentos de compras del Ministerio de Gobernación es engorrosa y lenta debido a los controles administrativos que han sido implementados con el fin de que sea eficiente y transparentar los procesos, específicamente en los eventos de cotización y licitación.

Se concluyó que hay una planificación en los procesos de compra de las diferentes instituciones que son parte del Ministerio de Gobernación sujetos al plan general de planificación del Ministerio y al proceso general de planificación de gastos de la nación, pero esta no se cumple a totalidad ya que se ve sujeta a recortes y adecuaciones por compras imprevistas o no presupuestadas.

Se determina que hay una estructura en la organización para la realización de los diferentes procesos de compras y contrataciones del Ministerio, pero no todas cuentan con analistas y asesores especializados.

Se establece que no existe una motivación clara por parte de los directores hacia el personal de los diferentes departamentos de compras y contrataciones del ministerio de gobernación. (p. 69).

Camacho (2012) en su tesis titulada “Evaluación del sistema de control interno perteneciente al departamento financiero de una dirección de educación media superior, México” realizada en el Instituto Politécnico Nacional para obtener el grado de maestro en Administración. El objetivo de la investigación fue determinar un sistema de control que logre resolver información financiera correcta y segura. Para ello se utilizó un diseño metodológico no experimental, descriptivo. La población estuvo constituida por todos los trabajadores del área de Recursos Financieros y la muestra obtenida fue censal. Mediante este estudio se llegó a la conclusión de que:

Las actividades y procedimientos en el departamento de Recursos financieros de la D.G.E.T.I. presentan un alto grado de ineficiencia que se refleja en el mal funcionamiento de los departamentos con los que tiene comunicación.

Para que el proceso del control interno tenga éxito debe revisarse continuamente, de modo que la inercia no desvaríe el cauce de las operaciones y no se aleje de lo planteado por el mismo sistema.

Por último; el Sistema de control interno recomendado se ajustó a la estructura organizacional original debido a que en las entidades públicas no existe la flexibilidad para realizar cambios ante una recomendación, principalmente en la estructura. (p. 139).

Veintimilla (2014) en su tesis titulada “La gestión administrativa y su influencia en el desempeño laboral de las secretarías que laboran en la empresa agrícola Prieto S.A. del Cantón pasaje” realizada en la Universidad técnica de Machala para obtener el grado de licenciada en Secretariado ejecutivo. El objetivo de la investigación fue determinar la gestión administrativa para el buen desempeño laboral de las secretarias en la empresa agrícola Prieto S.A. La investigación tuvo un diseño descriptivo explicativo correlacional no experimental y fue aplicado a una muestra de 125 usuarios por medio de la técnica de entrevista. Por medio de esta investigación se concluye que:

Las secretarías que laboran en la empresa agrícola Prieto S.A. del cantón Pasaje no administran correctamente el tiempo para ejecutar las tareas en el día.

Uno de los recursos ejecutivos con la que la secretaría debe de contar es con una agenda como material de apoyo.

No existe trabajo en equipo con los compañeros de labores y no prestan la atención debida a los usuarios.

Los tramites que realizan los usuarios están considerados poco ágiles.

No existe comunicación entre el personal y los departamentos de la empresa. (p. 73)

Nacionales

Huerta (2017) en su tesis titulada “El control interno y la gestión administrativa de las municipalidades distritales de la provincia de Carhuaz, Ancash – 2017”, realizada en la Universidad Cesar Vallejo; para obtener el grado de Maestra en Gestión pública. El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación entre el control interno y la gestión administrativa de las Municipalidades distritales de la provincia de Carhuaz, 2017. Esta investigación se consideró de diseño no experimental, transversal y correlacional causal; fue aplicada a una población compuesta por los

colaboradores de la municipalidad y la muestra fue la misma al tratarse de un número reducido de personas. De esta manera y mediante el desarrollo de la investigación, el autor llegó a las siguientes conclusiones:

Primero; en cuanto al objetivo general, se llega a la conclusión de que existe correlación positiva media (0.716) entre el control interno y la gestión administrativa, es decir a un adecuado control interno, buena gestión administrativa o inadecuado control interno, mala gestión administrativa.

Segundo; en cuanto al primer objetivo específico, se concluye que existe una correlación positiva media (0.650) entre ambiente de control y la gestión administrativa, es decir a un adecuado ambiente de control, buena gestión administrativa o inadecuado ambiente de control, mala gestión administrativa.

Tercero; en cuanto al segundo objetivo específico, se concluye que existe una correlación positiva media (0.519) entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa, es decir a una adecuada evaluación de riesgos, buena gestión administrativa o inadecuada evaluación de riesgos, mala gestión administrativa.

Cuarto; en cuanto al tercer objetivo específico, se concluye que existe una correlación positiva media (0.679) entre actividades de control y la gestión administrativa, es decir a adecuadas actividades de control, buena gestión administrativa o inadecuadas actividades de control, mala gestión administrativa.

Quinto; con respecto al cuarto objetivo específico, se concluye que existe correlación positiva media entre la información y comunicación, y la gestión administrativa. Esto explica que, a adecuada información y comunicación, buena gestión administrativa o por lo contrario, a mala información y comunicación, mala gestión administrativa.

Sexto; con respecto al quinto objetivo específico, se concluye que existe correlación positiva media (0.632) entre supervisión y la gestión administrativa, es decir a una adecuada supervisión, buena gestión administrativa o por el contrario, una mala o inadecuada supervisión, mala gestión administrativa. (pp. 60-61)

Caljaro (2016) en su tesis titulada “El control interno en el área de tesorería y la gestión administrativa de las municipalidades distritales de la provincia de Tacna”, realizada en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna; para optar al grado académico de Maestro con mención en contabilidad. El objetivo de la investigación fue determinar si el control interno del área de tesorería influye en la gestión administrativa de las municipalidades de la provincia de Tacna. La presente investigación se consideró de tipo correlacional con diseño no experimental transeccional y fue aplicada a una población compuesta por 80 servidores administrativos obteniendo un muestreo censal en las municipalidades distritales de la provincia de Tacna. De esta forma se llegó a las siguientes conclusiones:

Primera; el control interno en el área de tesorería tiene una influencia poco favorable en la gestión administrativa de las municipalidades distritales de la provincia de Tacna, debido a que existen deficiencias en el ambiente interno, el establecimiento

de objetivos, las actividades de control, el sistema de información y comunicación, así con en la supervisión.

Segunda; el ambiente interno en el área de tesorería tiene una influencia poco favorable en la gestión administrativa de las municipalidades distritales de la provincia de Tacna, ya que los servidores administrativos conocen poco las políticas que han sido aprobadas y difundidas en la organización por la dirección sobre control interno.

Tercera; el establecimiento de objetivos en el área de tesorería tiene una influencia poco favorable en la gestión administrativa en las municipalidades distritales de la provincia de Tacna, debido a que frecuentemente los funcionarios no participan en el proceso de administración estratégica de la organización, el mismo que se desarrolla con la formulación de la visión, misión, metas, objetivos y se obtiene el plan estratégico, plan operativo y presupuesto de organización.

Cuarta, las actividades de control en el área de tesorería tienen una influencia poco favorable en la gestión administrativa de las municipalidades distritales de la provincia de Tacna, ya que los procedimientos documentados de autorización y aprobación para las principales operaciones que realiza la organización, no son los más adecuados.

Quinta; la información y comunicación en el área de tesorería tiene una influencia poco favorable en la gestión administrativa en las municipalidades distritales de la provincia de Tacna ya que no se realiza adecuadamente, debido a que la organización no dispone frecuentemente de información confiable, oportuna y útil para la toma de decisiones.

Sexta; la supervisión en el área de tesorería influye desfavorablemente en la gestión administrativa de las municipalidades distritales de la provincia de Tacna debido a que el monitoreo y supervisión para asegurar que los controles operen y sean modificados apropiadamente de acuerdo con los cambios en el entorno organizacional, no son los más adecuados. (pp. 122 – 124)

Crisólogo y León (2013) en su tesis “El control interno y su efecto en la gestión administrativa y la organización de la Institución Educativa particular Interamericano S.A. – Trujillo” realizada en la Universidad Antenor Orrego para obtener el título profesional de Contador público. El objetivo de la investigación fue determinar el efecto del control interno actual en la gestión administrativa y de la organización de la Institución Educativa Particular Interamericano S.A. – Trujillo. Esta investigación tuvo un diseño de investigación descriptivo correlacional no experimental y fue aplicado a la población constituida por el personal que compone la dirección de la Institución educativa. Por medio de esta, se llegan a las siguientes conclusiones:

Primero; se determina que la situación organizacional de la I.E.P. Interamericano S.A., respecto al proceso de admisión, cumplimiento de la documentación requerida, pago de matrículas, charla instructiva al nuevo

alumnado, presentación de aulas y mobiliario fue positiva ocupando 60% del total, mientras un 30% lo califica como regular y/o mala.

Segundo; se determinó que el actual sistema de control interno de la I.E.P. Interamericano S.A. es deficiente, originando errores de omisión y comisión, contingencias que vulneran los objetivos generales de control como son la eficiencia de operaciones, control de activos, confiabilidad de la información administrativa y financiera y cumplimiento de normas y leyes.

Por último, se señala que las deficiencias mostradas en el desarrollo de la investigación son problemas reales y potenciales.

Villanueva (2015) en su tesis “El control Interno y la gestión administrativa en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen de ESSALUD”, realizada en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega para optar el grado de Doctor en Administración. Se establece el siguiente objetivo de la investigación, determinar la incidencia del control interno de la gestión administrativa del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen ESSALUD. El tipo de investigación es aplicativo descriptivo correlacional, ya que realiza mediante el uso de encuestas o cuestionario con el fin de establecer la relación entre ambas variables. La población estuvo comprendida por 180 personas, entre funcionarios y personal administrativo de las oficinas de administración, finanzas, logística, ingeniería hospitalaria y servicios del hospital; de este se extrajo una muestra de 108 personas por método de muestreo aleatorio simple. Por medio de la investigación, el autor llegó a las siguientes conclusiones:

El control interno incide en la gestión administrativa del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen de ESSALUD, buscando una mayor eficacia, eficiencia y economía en la Administración de las instituciones.

El control preventivo incide en el cumplimiento del Plan Anual de Contrataciones (PAC) del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen de ESSALUD, esto nos permitirá implementar los ajustes correspondientes de acuerdo a las necesidades de la organización.

La supervisión incide en el cumplimiento oportuno en la ejecución de los procesos de selección del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen de ESSALUD. Es importante señalar que la adecuada observación y aplicación de los controles por parte de los responsables de los procesos permite una precisa administración al riesgo para minimizar los riesgos de la entidad.

La evaluación de riesgos incide en el cumplimiento del mantenimiento preventivo de

los equipos biomédicos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen de ESSALUD. Al realizar dicha tarea se garantizará una mejor atención a los usuarios. El seguimiento de medidas correctivas incide en la determinación de la vida útil de los equipos biomédicos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen de ESSALUD. Los auditores deben implementar un mecanismo de control más eficaz para hacer el seguimiento constante de las medidas correctivas de las recomendaciones como resultado de las acciones de control, de lo contrario, tales recomendaciones nunca o casi nunca se llegará a implementar. (p. 190)

Espinoza (2013) en su tesis “El control interno en la gestión administrativa de la subgerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos” realizada en la Universidad San Martín de Porres para optar el título profesional de Contador Público. El objetivo de la investigación fue analizar si el control interno da confiabilidad a la gestión administrativa de la subgerencia de tesorería de la Municipalidad de Chorrillos. El tipo de investigación fue descriptiva explicativa y estuvo conformada por una población de 315 funcionarios y trabajadores de los cuales se obtuvo una muestra de 74 colaboradores de la gerencia de la Municipalidad de Chorrillos. Por medio de esta se llegó a las siguientes conclusiones:

Primero; los objetivos del control interno no influyen en la gestión administrativa de la subgerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos.
Segundo; el planeamiento del control interno no ayuda a la organización de la subgerencia de tesorería de la Municipalidad de Chorrillos.
Tercero; los procedimientos que se utilizan como parte del control interno no optimizan la dirección de la subgerencia de tesorería de la Municipalidad Chorrillos. (p. 121)

2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1. Bases Teóricas de la variable control interno.

2.2.1.1. Definiciones de control interno

Toro, Fonteboa, Armada y Santos (2005) definen al control interno de la siguiente manera:

Es el proceso integrado a las operaciones efectuadas por la dirección y el resto del personal de una entidad para proporcionar una seguridad razonable al logro de los objetivos; como la confiabilidad de la información, la eficiencia y eficacia de las operaciones, cumplimiento de leyes, reglamentos y políticas establecidas, y el control de los recursos de todo tipo a disposición de la entidad. (p. 3).

Sandoval (2012) indicó:

El control interno es el plan de organización, de los métodos y procedimientos que en forma coordinada son adoptados por una entidad con el fin de salvaguardar sus intereses, la confiabilidad de la información y promover la adhesión a las políticas prescritas por la administración. (p. 59).

Estupiñan (2015) explica:

Existe un solo sistema de control interno, el administrativo, que es el plan de organización que adopta cada empresa, con sus correspondientes procedimientos y métodos operacionales y contables, para ayudar, mediante el establecimiento de un método adecuado, al logro del objetivo administrativo de:

- Mantenerse informado de la situación de la empresa.
- Coordina sus funciones.
- Asegurarse de que se están logrando los objetivos establecidos.
- Mantener una ejecutoria eficiente.
- Determinar si la empresa está operando conforme a las políticas establecidas. (p. 8).

2.2.1.2. Importancia del control interno

Vizcarra (2010) explica:

La importancia de un eficiente sistema de control interno radica en que su principal propósito es detectar con oportunidad, cualquier desviación significativa en el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos; asimismo, es importante porque el control interno promueve la eficiencia de las operaciones, ayuda a reducir los riesgos a que puedan estar expuestos los recursos, aporta mayor confiabilidad a la información financiera y operacional, y proporciona mayor seguridad respecto al cumplimiento efectivo de las leyes, normas y políticas aplicables. (p. 24).

Matilla (2009) citado por Bedoya (2014) manifiestan que:

El control interno ayuda a una entidad a conseguir sus metas de desempeño, rentabilidad, y prevenir la pérdida de recursos. Este sistema no asegura éxito ni supervivencia; el control interno puede asegurar la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones, también es un instrumento eficaz que permite lograr la eficiencia y eficacia en la realización de las actividades institucionales. (p. 15).

2.2.1.3. Elementos de control interno

Estupiñan (2015) clasifica su enfoque bajo los elementos del control interno de organización, sistemas y procedimientos, personal y supervisión.

Elemento de organización

Un plan lógico y claro de las funciones organizacionales que establezca líneas claras de autoridad y responsabilidad para las unidades de la organización y para los empleados y que segregue las funciones de registro y custodia.

Elemento de sistemas y procedimientos

Un sistema adecuado para la autorización de transacciones y procedimientos seguros para registrar sus resultados en términos financieros.

Elemento de personal

Prácticas sanas y seguras para la ejecución de las funciones y obligaciones de cada unidad de personas, dentro de la organización. Personal, en todos los niveles, con la aptitud, capacitación y experiencia requerida para cumplir sus obligaciones satisfactoriamente. Normas de calidad y ejecución claramente definidas y comunicadas al personal.

Elemento de supervisión

Una efectiva unidad de auditoría independiente, hasta donde sea posible y factible, de las operaciones examinadas o procedimientos de autocontrol en las dependencias administrativas o de apoyo. (p. 19).

2.2.1.4. Objetivos del control interno

Estupiñan (2015) relaciona que los objetivos básicos del control interno son:

- Proteger los activos y salvaguardar bienes de la institución.
- Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes administrativos y contables.
- Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas.
- Lograr el cumplimiento de metas y objetivos programados. (p. 13)

2.2.1.5. Características del control interno

Toro et al. (2005) explican:

- El control interno es un proceso, es decir, un medio para lograr un fin.
- Lo llevan a cabo las personas que actúan y desempeñan en todos los niveles.
- No se trata solamente de manuales de organización y procedimientos.
- En cada área de la organización, el funcionamiento encargado de dirigirla es responsable por el control interno ante su jefe inmediato de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos.
- En su cumplimiento participan todos los trabajadores de la entidad independiente de su categoría ocupacional.
- Aporta un grado de seguridad razonable, con relación al logro de los objetivos fijados. (p. 24).

2.2.1.6. Teorías relacionadas al control interno

Teoría del poka-yoke

Vargas y Aldana (2014) comentan sobre la teoría del poka-yoke:

El autor de esta teoría, Shingeo Shingo, es más conocido por sus contribuciones al área de optimización de la producción. Propone la creación de sistemas poka-yoke que consisten en la creación de elementos que detecten defectos en los procesos de producción. Shingo propone el concepto de la inspección para detectar a tiempo los errores y evitar riesgos. Indica que lo principal, es reconocer que defectos se originan en el proceso. De esta manera se busca involucrar a todo el personal incentivando a la creación de un sistema de control para la prevención de errores y riesgos. (p. 115).

Informe COSO

Cooper y Lybrand (2007) establecen lo siguiente:

El informe COSO, por las siglas en inglés, Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway; es una iniciativa colectiva dirigida a combatir el fraude corporativo. Fue establecida por cinco organizaciones del sector privado en Estados Unidos con el fin de dedicarse a guiar a la administración ejecutiva y entidades públicas en aspectos de gobierno organizativo, ética, control interno, gestión de fraude en la empresa e información financiera. El informe COSO establece un modelo común de control interno mediante el cual las

empresas pueden hacer una evaluación de sus sistemas de control.

Las organizaciones que apoyan este comité son: El Instituto de contadores de Gestión (IMA), la Asociación Americana de Contabilidad (AAA), el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA), el Instituto de Auditores Internos (IIA) y los Ejecutivos Financieros Internacionales (FEI).

El origen de este se da a mediados de la década de 1970, en las prácticas dudosas de financiamiento a campañas políticas por medio de prácticas corruptas en el extranjero. La comisión Treadway estudió el sistema de información financiera desde 1985 hasta 1987 y emite un informe de recomendaciones el cual se da por medio del Informe de la Comisión Nacional de Información Financiera Fraudulenta. Como efecto de este primer informe, se firma el Comité de Organizaciones Patrocinadoras (COSO) y se contrató a Coopers y Lybrand para estudiar y redactar los problemas en un informe sobre un marco de control interno.

En septiembre de 1992, COSO publica el informe de cuatro volúmenes titulado CONTROL INTERNO – Marco Integrado, el cual fue nuevamente publicado debido a modificaciones menores en 1994. Este último informe, presentó una definición de control interno y proporciono un marco para este.

Sus objetivos de control fueron: La búsqueda de la eficacia y eficiencia de las operaciones, la fiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y reglamentos aplicables. El marco COSO explica al control interno como un proceso el cual es diseñado para proporcionar una seguridad razonable a la empresa y su entorno.

Este informe plantea cinco componentes:

Entorno de control, establece e influye la conciencia de control a las personas de la organización. Es la base de los otros componentes e influye en estos temas como valores éticos, integridad, delegación y procesos a administrar y desarrollar por las personas de la organización.

Evaluación de riesgos, contiene el establecimiento de objetivos, identificación, gestión y análisis de los riesgos dentro de la empresa.

Actividades de control, se refiere a políticas y procedimientos que garantiza la correcta gestión y toma de medidas para abordar los riesgos que impiden el logro de objetivos de la organización. Estas actividades de control se dan en toda la organización, en todos los niveles y funciones.

Información y comunicación, en este componente se resalta el papel clave que desempeña la información, desde la operativa hasta la financiera, toda aquella relacionada al cumplimiento y ejecución de actividades importantes de la organización. Es decir, una comunicación efectiva garantiza que la información sea fluida en todos los niveles.

Monitoreo o supervisión, se enfoca a la importancia que existe en el monitoreo de los sistemas de control interno mediante la evaluación de la calidad del desempeño del sistema a largo plazo. Las deficiencias detectadas por medio de este componente deben

informarse en sentido ascendente y tomar las medidas necesarias para garantizar la mejora del sistema. (pp. 25 – 43).

2.2.1.7. Dimensiones de la variable control interno

Coopers y Lybrand (2007) definen que:

El control interno consta de cinco componentes relacionados entre sí. Se derivan de la manera en que la dirección dirija la empresa y están integrados en el proceso de dirección. Aunque los componentes son aplicables a todas las empresas, pequeñas y medianas, pueden implementarlos de forma distintas. Aunque en el caso de empresas pequeñas, sus sistemas de control pueden ser menos formales y estructurados, también puede lograr un control interno eficaz. (p. 27).

Dimensión 01: Ambiente de control

Vizcarra (2010) comenta sobre el ambiente de control:

Abarca actitudes, habilidades, percepciones y acciones del personal de una empresa, particularmente de su administración. La “actitud de la dirección” y la participación activa de los miembros clave de la administración en los resultados financieros y de operación son ejemplos de factores que pueden contribuir a la calidad del ambiente de control. Es el fundamento de todos los otros componentes del control interno; provee disciplina y estructura. Algunos factores importantes del ambiente de control son:

- Integridad y valores éticos.
- Compromiso de competencia.
- Rol de directorio y comité de auditoría.
- Filosofía de la gerencia y estilo de operación.
- Estructura organizacional.
- Políticas y prácticas de recursos humanos. (p. 25).

Dimensión 02: Evaluación de riesgos

Vizcarra (2010) explica sobre la evaluación de riesgos:

La condición previa para la evaluación del riesgo es el establecimiento de objetivos, articulados a diferentes niveles e internamente consistentes. La evaluación de riesgos es la identificación y análisis de riesgos relevantes a la ejecución de los objetivos, formando una base para determinar cómo deben ser manejados. Es necesario mecanismos que identifique y se ocupen de los riesgos especiales asociados con el campo. Los riesgos pueden surgir o cambiar a las siguientes circunstancias:

- Cambios en el ambiente de operación.
- Nuevo personal
- Sistemas de información nuevos o reorganizados.
- Crecimiento rápido.
- Nuevas tecnologías.
- Nuevas líneas, productos o actividades.
- Reestructuración de la compañía.
- Operaciones externas. (p. 25).

Dimensión 03: Actividades de control

Coopers y Lybrand (2007) sobre las actividades de control:

Son las normas y procedimientos que pretenden asegurar que se cumplen las directrices que la dirección ha establecido con el fin de controlar los riesgos. Las actividades de control pueden dividirse en tres categorías, según el tipo de objetivo de la entidad con el que están relacionadas: Las operaciones, la fiabilidad de la información financiera o el cumplimiento de la legislación aplicable. Aunque algunos tipos de control están relacionados solamente con un área específica, con frecuencia afecta a diversas áreas. Dependiendo de las circunstancias, una determinada actividad de control puede ayudar a alcanzar objetivos de la entidad que corresponden a diversas categorías. (p. 67).

Dimensión 04: Información y comunicación

Coopers y Lybrand (2007) explican:

Es necesario identificar, recoger y comunicar la información relevante de un modo y en un plazo tal que permitan a cada uno asumir sus responsabilidades. Los sistemas de información generan informes que recogen información operacional, financiera y correspondiente al cumplimiento, que posibilitan la dirección y el control del negocio. Dichos informes contemplan, no solo los datos generados internamente, sino también información sobre incidencias, actividades y condiciones externas, necesarias para la toma de decisiones y para formular informes financieros.

Por otra parte, se debe establecer una comunicación eficaz en el sentido más amplio, lo cual implica una circulación multidireccional de la información, es decir ascendente, descendente y transversal. Asimismo, es necesaria una comunicación eficaz con terceros, los proveedores, clientes, organismos de control y accionistas.

Calidad de información

La calidad de la información generada por el sistema afecta a la capacidad de la dirección de tomar decisiones adecuadas al gestionar y controlar las actividades de la entidad. A calidad de la información, se refiere a los siguientes aspectos:

- Contenido, ¿Contiene toda la información necesaria?
- Oportunidad, ¿Se facilita en el tiempo adecuado?
- Actualidad, ¿Es la más reciente disponible?
- Exactitud, ¿Los datos son correctos?
- Accesibilidad, ¿Puede ser obtenida fácilmente por las personas adecuadas?

El diseño del sistema de información debe responder a todas estas preguntas, en caso contrario, el sistema seguramente no facilitará la información necesaria a la dirección y otros empleados

Comunicación

La comunicación es inherente a los sistemas de información. La comunicación entre la dirección, el consejo de administración y los comités constituidos por éste es de una importancia básica. La dirección debe mantener al consejo informado. Al ser más fluidas las comunicaciones, éste podrá actuar de modo más eficaz al cumplir con sus responsabilidades de supervisión, sirviendo de foro para el debate de cuestiones importantes y ofreciendo su asesoría. De igual manera el consejo debe informar a la dirección de sus actividades de información, orientándola y comentando su actuación. (pp. 86 – 87).

Dimensión 05: Supervisión

Vizcarra (2010) refiere lo siguiente:

La supervisión es el proceso que evalúa la calidad del funcionamiento del control interno en el tiempo. Todo proceso debe ser monitoreado y las modificaciones deben ser realizadas según se necesiten. De esta manera, el sistema puede reaccionar dinámicamente, cambiando según las condiciones lo requieran. (p. 27).

2.2.2. Bases teóricas de la variable gestión administrativa.

2.2.2.1. Definiciones de gestión administrativa

Robbins y DeCenzo (2009) define a la gestión administrativa como:

El proceso que consigue que se ejecuten las cosas con eficiencia y eficacia, a través de otras personas y junta a ellas lograr que las actividades primordiales se ejecuten con éxito. De esta manera, la eficiencia y eficacia permite darnos un diagnóstico de cómo estamos haciendo las cosas y que debemos hacer al respecto, con el objetivo de alcanzar las metas programadas. (p. 6).

Robbins y Coulter (2005) define a la gestión administrativa como: “El proceso en el cual se coordinan las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficaz y eficiente con otras personas y a través de ellas” (p. 7).

Chiavenato (2014) define a la gestión administrativa:

Interpretación de los objetivos propuestos por la organización y transformarlos en acción organizacional a través de la planeación, la organización, la dirección y el control de todos los esfuerzos realizados en todas las áreas y en todos los niveles de la organización, con el fin de alcanzar tales objetivos de la manera más adecuada a la situación y garantizar la competitividad en un mundo de negocios muy competido y complejo. (p. 10).

2.2.2.2. Importancia de la Gestión administrativa

Chiavenato (2007) sobre la importancia de la administración: “La administración se volvió fundamental en la conducción de la sociedad moderna. Ella no es un fin en sí misma, sino un medio de lograr que las cosas se realicen de la mejor manera, con mayor eficiencia y eficacia” (p. 13).

Robbins y Coulter (2010) sobre la gestión administrativa: “Es importante debido a que las organizaciones son diversas y complejas. Cada parte necesita cada parte necesita trabajar para el logro de los objetivos de la organización” (p. 163).

2.2.2.3 Características de la Gestión administrativa

Yáñez (2004) señala que:

- a) Permite que los gerentes lleven un control en relación a las operaciones que se realizan dentro de la empresa, con el objetivo de que el desempeño sea evaluado.

- b) El proceso administrativo es flexible, esto hace que pueda adaptarse a diferentes condiciones dentro de la organización.
- c) Este proceso permite que se aplique a un propósito en particular.
- d) El proceso administrativo se encuentra en función al tiempo para llevar a cabo actividades que contribuyen al desarrollo de diferentes departamentos de la empresa. (p. 55).

Chiavenato (1999) en su libro “Introducción a la Teoría general de la Administración” podemos apreciar que la gestión o proceso administrativo tiene las siguientes características:

- a) El proceso administrativo forma algo más que una secuencia cíclica, pues están íntimamente relacionados en interacción dinámica. El proceso administrativo es cíclico, dinámico e interactivo.
- b) La planeación puede darse en tres niveles: estratégico, táctico y operacional.
- c) La organización puede darse en tres niveles: global (diseño operacional) departamental (diseño por departamentos) u operacional (diseño de cargos y tareas).
- d) La dirección puede presentarse en tres niveles: global (dirección departamental (gerencia) y operacional (supervisión).
- e) El control puede darse en tres niveles: estratégico, táctico y operacional. (p. 245).

2.2.2.4 Teorías relacionadas a la gestión administrativa

Enfoque Clásico:

Son los primeros estudios formales de la administración, descritos como clásicos ya que enfatizan desde lo racional hasta la manera de hacer que la organización y sus trabajadores lleguen a la máxima eficiencia posible. Dos importantes teorías constituyen el enfoque clásico: La administración científica y la administración general.

Teoría de la administración científica

Robbins y Coulter (2010) manifiestan que:

Si tuviera que precisar cuando nació la teoría de la administración moderna, 1911 sería una buena elección, año en que se publicó Principios de la administración científica (Principles of Scientific Management) de Frederick Winslow Taylor. Su contenido fue extensamente adoptado por gerentes de todo el mundo ya que el libro describía la teoría de la administración científica: el uso de métodos científicos para definir “la mejor forma” de realizar un trabajo.

Frederick W. Taylor trabajó como ingeniero mecánico en Pennsylvania y continuamente se encontraba horrorizado con las ineficiencias de los trabajadores. Los empleados utilizaban técnicas distintas para realizar el mismo trabajo y con frecuencia “lo tomaban con calma”. Taylor creía que del ciento por ciento de lo que podían lograr, solo producían un tercio ya que no contaba con estándares laborales y a los empleados se les asignaba tareas sin importar que tuvieran o no las habilidades para realizarlas.

Taylor se propuso remediar esto aplicando el método científico al trabajo de los obreros, y esto le tomó más de dos décadas de búsqueda intensa de la “mejor forma” de realizar dichos trabajos.

Las experiencias de Taylor en Midvale lo llevaron a definir parámetros claros para mejorar la eficiencia en la producción. Afirmó que estos cuatro principios de administración darían como resultado la prosperidad tanto de los trabajadores como de los gerentes.

1. Desarrolle una ciencia para cada elemento del trabajo de un individuo para reemplazar el antiguo método de la regla del dedo pulgar.
2. Seleccione científicamente y luego capacite, enseñe y perfeccione al trabajador.
3. Coopere efusivamente con los empleados para asegurarse de que todo el trabajo se haga de acuerdo con los principios de la ciencia que ha desarrollado.
4. Divida el trabajo y las responsabilidades de forma casi equitativa entre la administración y los trabajadores. La administración realiza todo el trabajo para el que está mejor capacitada que los trabajadores.

Figura 1. Los 4 principios de la administración según Taylor. Fuente: Robbins y Coulter (2010).

Y aplicando métodos parecidos en cada trabajo, pudo definir la mejor forma de realizar cada uno de ellos. Taylor logró mejoras constantes en la productividad de un doscientos por ciento o más, basándose en sus estudios vanguardistas en los que aplicaba principios científicos, logrando así el título de “padre” de la administración científica. Sus ideas fueron difundidas en Estados Unidos y otros países lo que motivó a desarrollar más métodos de administración científica. Sus seguidores más prominentes fueron Frank y Lillian Gilbreth, con su estudio de los movimientos.

Frank y su esposa Lillian, quien fue psicóloga de profesión, estudiaron el trabajo para eliminar movimientos manuales y corporales ineficientes además de experimentar con el diseño y uso de herramientas adecuadas para optimizar el rendimiento laboral. Los Gilbreth fueron los primeros investigadores en utilizar películas para estudiar movimientos manuales y corporales, e inventaron un dispositivo llamado micro-cronómetro que grababa los movimientos de un trabajador y el tiempo invertido en cada uno de ellos para poder identificar movimientos inútiles que el ojo no percibía, de esta manera los eliminaron y crearon un esquema con la forma más precisa de realizar los movimientos manuales exactos de un trabajador. También idearon un esquema de clasificación que catalogaba 17 movimientos manuales básicos. (p. 27).

Teoría general de la administración

Robbins y Coulter (2010) sobre la teoría general de la

administración:

Un grupo de escritores analizaron la administración desde la perspectiva de la organización como un todo. La teoría general de la administración se centra en lo que los gerentes hacen y como constituyen una buena práctica de la administración. Los personajes más prominentes detrás de esta teoría fueron Henri Fayol y Max Weber.

Henri Fayol fue el primero en identificar los procesos de administración. Escribió en la misma época que Taylor, pero mientras él se centraba en los gerentes de primera línea y el método científico, la atención de Fayol se dirigía hacia las actividades de todos los gerentes. Escribía partiendo de su experiencia personal como director general de una gran empresa francesa de minas de carbón. Por su lado, describió la práctica de la administración como algo diferente a la contabilidad, finanzas, u otras funciones típicas de un negocio. Su creencia de que la administración es una actividad común para todos los negocios, gobiernos e incluso hogares, lo llevaron a desarrollar 14 principios de la administración; reglas fundamentales de administración que podían aplicarse a todas las situaciones de una organización y enseñarse en las escuelas. (p. 28).

1. *División del trabajo.* La especialización aumenta el rendimiento al hacer más eficientes a los empleados.
2. *Autoridad.* Los gerentes deben poder dar órdenes y la autoridad les da este derecho.
3. *Disciplina.* Los empleados deben obedecer y respetar las reglas que rigen a la organización.
4. *Unidad de mando.* Todo empleado debe recibir órdenes de un solo superior.
5. *Unidad de dirección.* La organización debe tener un solo plan de acción para guiar a gerentes y trabajadores.
6. *Subordinación de los intereses individuales al interés general.* Los intereses de cualquier empleado o grupo de empleados no deben tener prioridad sobre los intereses de la organización como un todo.
7. *Remuneración.* Los empleados deben recibir un pago justo por sus servicios.
8. *Centralización.* Este término se refiere al grado en que los empleados se involucran en la toma de decisiones.
9. *Escalafón.* Línea de autoridad desde el gerente de nivel más alto hasta los niveles inferiores.
10. *Orden.* Las personas y los materiales deben estar en el lugar y momento adecuados.
11. *Equidad.* Los gerentes deben ser amables y justos con sus subordinados.
12. *Estabilidad en los puestos del personal.* La administración debe realizar una planeación ordenada del personal y garantizar que hay reemplazos disponibles para las vacantes.
13. *Iniciativa.* Los empleados que tengan permitido originar y llevar a cabo planes, tendrán un mayor nivel de esfuerzo.
14. *Espíritu de grupo.* Promover el espíritu de equipo generará armonía y unidad dentro de la organización.

Figura 2. Los 14 principios de la administración según Fayol. Fuente: Robbins y Coulter (2010).

Max Weber, sociólogo alemán, se dedicó al estudio de las organizaciones desarrollando una teoría de estructuras de autoridad y relaciones basadas en un tipo ideal de organización a la cual llamo

burocracia; una forma de organización caracterizada por la división del trabajo, una jerarquía claramente definida, normas y reglamentos detallados y relaciones impersonales.

Weber reconoció que esta “burocracia ideal” no existía, sino que pretendía que fuera la base para teorizar sobre cómo se podría realizar un trabajo en grupos grandes. Su teoría se volvió el diseño estructural de muchas organizaciones grandes ya que enfatiza en la racionalidad como competencia técnica; el hecho de que su “tipo ideal” aun describe a muchas empresas contemporáneas y estas avalan la importancia de las ideas de Weber. (p. 29).



Figura 3. Características de una burocracia por Max Weber. Fuente: Robbins y Coulter (2010).

2.2.2.5 Dimensiones de la gestión administrativa

Dimensión 01: Planeación

Robbins y Coulter (2005) sobre la planeación: “Función de la administración en la que se definen las metas, se fijan las estrategias para alcanzarlas, y se trazan planes para integrar y coordinar actividades” (p. 9).

Pfiffner (1995) sobre la etapa planeación:

La planificación, cuando se aplica a la administración, comprende el proceso de asegurar la realización de todos los hechos dentro de los límites de tiempo, distancia y poder humanos, y encauza todos los hechos hacia la solución de los problemas administrativos correspondientes. (p. 13).

Dimensión 02: Organización

Robbins y Coulter (2005) sobre la organización: “Función de la administración que consiste en determinar que tareas hay que hacer, quien las hace, como se agrupan, quien rinde cuentas a quien y donde se toman las decisiones” (p. 9).

Yáñez (2004) explica que la organización: “Es el acto de establecer un ordenamiento de las actividades planificadas, es decir coordina todos los recursos disponibles que deberá utilizar el individuo para la obtención de los objetivos que la empresa desea alcanzar” (p. 39).

Dimensión 03: Dirección

Robbins y Coulter (2005) sobre la dirección: “Función de la administración que consiste en motivar a los subordinados, influir en los individuos y los equipos mientras hacen su trabajo, elegir el mejor canal de comunicación y ocuparse de cualquier otra manera del comportamiento de los empleados” (p. 9).

Yáñez (2004) explica sobre la dirección:

La acción de dirigir es tan importante como la de ejecutar cualquier actividad, es tan antigua como la humanidad ya que siempre existió, pero ésta ha ido cambiando a través del tiempo, lo que ha permitido que se desarrollen nuevas técnicas para un mejor avance de las tareas adecuadas. (p. 43).

Dimensión 04: Control

Robbins y Coulter (2005) sobre el control: “Función de la administración que consiste en vigilar el desempeño actual, compararlo con una norma y aprender las acciones que hicieran falta” (p. 9).

Yáñez (2004) sobre el control: “Es comparar los resultados con los planes, programas, objetivos, fines y metas previstos, valorando e interpretando los resultados obtenidos durante el desarrollo de sus actividades a través de un conjunto de normas, políticas y procedimientos de toda gestión” (p. 45).

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada

Control interno: Sistema integrado por la organización, adoptada para procurar que todas las actividades se realicen bajo las normas institucionales garantizando la eficiencia y eficacia en la protección de recursos tanto económicos como laborales.

Ambiente de control: Nivel de conciencia del personal respecto al control, establece objetivos e influye en las actividades de control. Su influencia se extiende no solo sobre el diseño de sistemas sino sobre su funcionamiento diario.

Evaluación de riesgos: Actividad que detecta y permite reconocer los riesgos que pueden originarse en el trabajo las cuales tendrán un impacto y deben ser enfrentadas por las medidas necesarias para otorgar la fiabilidad.

Actividades de control: Normas o procedimientos que pretenden asegurar el cumplimiento de las indicaciones que la dirección establece con

el fin de controlar los riesgos.

Información y comunicación: Aspectos de importancia básica e inherente a los sistemas de información. Al ser más fluidas en la empresa, el colaborador podrá actuar de un modo más eficaz al cumplir con sus actividades.

Supervisión: Parte del sistema de control interno que evalúa la calidad de su rendimiento. Comprende controles regulares efectuados por la dirección para dar a conocer las deficiencias, las cuales luego serán comunicadas para establecer parámetros sobre la evaluación.

Gestión administrativa: Secuencia de acciones que aplica a todo tipo de organizaciones y nivel jerárquico con el fin de asegurar la productividad y optimización de recursos.

Planeación: Primera etapa del proceso administrativo en el que se fijan objetivos, elige misiones y se establecen parámetros que encaminan las acciones para luego llevarlas a cabo, un factor importante es la toma de decisiones.

Organización: Etapa del proceso administrativo en el que se da prioridad a la serie de actividades y se agrupan de acuerdo al fin que se quiere lograr. El propósito de esta etapa es alcanzar el objetivo propuesto en la planeación.

Dirección: Etapa en el que se lleva a cabo todo lo establecido durante la etapa de planeación y organización, aquí se ve reflejado el logro de objetivos y la eficacia con la que se llegó a la meta.

Control: Etapa que evalúa los procesos anteriores, mide el desempeño con relación a los planes propuestos en un principio y establece estándares para corregirlos las deficiencias.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de la investigación

Tipo de investigación

La investigación no experimental según Hernández, Fernández y Baptista (2010): “Se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables para ver su efecto sobre otras. Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables” (p. 149).

Diseño de investigación

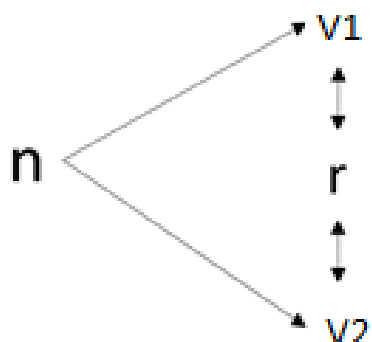
El diseño de la investigación está enmarcado dentro de las investigaciones de diseño descriptivo correlacional.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010): “Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p. 151).

Según Sánchez (1998) manifiesta que:

La investigación descriptivo - correlacional, se orienta a la determinación del grado de relación existente entre dos a más variables de interés en una misma muestra de sujetos o el grado de relación existente entre dos fenómenos o eventos observados. (p. 79).

El esquema de las investigaciones de diseño correlacional es la que se muestra a continuación:



Donde:

n: Tamaño de la muestra

V1: Control interno

V2: Gestión administrativa

r: Relación entre las variables

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población:

Según Jany (1994) población es: “La totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia” (p. 48).

Para el presente trabajo de investigación, la población está conformada por la totalidad de colaboradores de la división de tesorería de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria.

Tabla 1
Población de colaboradores de la División de tesorería - Sunat.

Categoría	Frecuencia	%
Femenino	14	46%
Masculino	16	54%
Total	30	100.00

En la tabla 1 se observa que 14 de los colaboradores de la división de tesorería de la Sunat son mujeres, las cuales representan al 46% de nuestra población; por otro lado, 16 de los colaboradores son hombres, quienes representan el 54% de la población de estudio.

3.2.2 Muestra:

Oseda (2008) menciona que:

La muestra es una parte pequeña de la población o un subconjunto de esta, que sin embargo posee las principales características de aquella. Esta es la principal propiedad de la muestra (poseer las principales características de la población) la que hace posible que el investigador, que trabaja con la muestra, generalice sus resultados a la población. (p. 122).

En este caso, el muestreo aplicado será no probabilístico ya que se seleccionó la muestra más representativa de manera subjetiva. Al tratarse de una población compuesta por tan solo los colaboradores que integran la división de tesorería, se aplicará el muestreo censal; esto consiste en aplicar el instrumento a la totalidad de colaboradores, es decir a las 30 personas integran la población.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) explican que:

El muestreo no probabilístico permite evaluar y controlar las desviaciones cometidas en las estimaciones de las características de objeto de estudio y, por tanto, realizar proyecciones o conclusiones de los resultados de la muestra con respecto a la población total. (p. 154).

Tabla 2

Muestra de colaboradores de la División de tesorería - Sunat.

Categoría	Frecuencia	%
<i>Femenino</i>	14	46%
<i>Masculino</i>	16	54%
Total	30	100.00

3.3. Hipótesis

Hipótesis general:

H^o: No existe relación significativa entre el control interno y la gestión administrativa en la división de tesorería de la Sunat – 2018.

H1: Existe relación significativa entre el control interno y la gestión administrativa en la división de tesorería de la Sunat – 2018.

Hipótesis específicas:

Existe relación significativa entre el ambiente de control y la gestión administrativa en la división de tesorería de la Sunat – 2018.

Existe relación significativa entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa en la división de tesorería de la Sunat – 2018.

Existe relación significativa entre las actividades de control y la gestión administrativa en la división de tesorería de la Sunat – 2018.

Existe relación significativa entre la Información y comunicación, y la gestión administrativa en la división de tesorería de la Sunat – 2018.

Existe relación significativa entre la supervisión y la gestión administrativa en la división de tesorería de la Sunat – 2018.

3.4. Variables y operacionalización de variables

Variable independiente control interno

Definición conceptual

Toro, Fonteboa, Armada y Santos (2005) definen al control interno de la siguiente manera:

Es el proceso integrado a las operaciones efectuadas por la dirección y el resto del personal de una entidad para proporcionar una seguridad razonable al logro de los objetivos; como la confiabilidad de la información, la eficiencia y eficacia de las operaciones, cumplimiento de leyes, reglamentos y políticas establecidas, y el control de los recursos de todo tipo a disposición de la entidad. (p. 3).

Definición Operacional

Sistema integrado por la organización, adoptada para procurar que todas las actividades se realicen bajo las normas institucionales garantizando la eficiencia y eficacia en la protección de recursos tanto económicos como laborales

Variable dependiente gestión administrativa

Definición conceptual

Robbins y DeCenzo (2009) definen a la gestión administrativa como:

El proceso que consigue que se ejecuten las cosas con eficiencia y eficacia, a través de otras personas y junta a ellas lograr que las actividades primordiales se ejecuten con éxito. De esta manera, la eficiencia y eficacia permite darnos un diagnóstico de cómo estamos haciendo las cosas y que debemos hacer al respecto, con el objetivo de alcanzar las metas programadas. (p. 6).

Definición operacional.

Secuencia de acciones que aplica a todo tipo de organizaciones y nivel jerárquico con el fin de asegurar la productividad y optimización de recursos.

Cuadro de operacionalización de las variables

Tabla 3
Operacionalización de la variable Control Interno

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Ambiente de control	Valor ético.			Bajo
	Competencia y estructura organizacional.			29–32
	Filosofía administrativa.			Medio 33–38
				Alto 39–43,44
Evaluación de riesgos	Identificación de riesgos.			Bajo 19–29
	Determinación de objetivos de control.			Medio 30–37
	Detección del cambio.			Alto 38–44,56
Actividades de control	Separación de tareas y responsabilidades.	Del 1 al 45	1=Completamente en desacuerdo	Bajo
	Coordinación entre áreas.		2=En desacuerdo	20 - 29
	Rotación de personal.		3=Neutral	Medio
			4=De acuerdo	30 - 35
		5=Completamente de acuerdo	Alto 36 – 42,22	
Información y comunicación	Circulación de información.			Bajo 13-29
	Calidad de información.			Medio 30-38
	Comunicación eficaz.			Alto 39-48,56
Supervisión	Prevención y monitoreo.			Bajo 23-31
	Seguimiento de resultados.			Medio 32-38
	Compromiso de mejora.			Alto 39-47,44

Tabla 4
Operacionalización de la variable *Gestión administrativa*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Planificación	Establecimiento de estrategias	Del 1 al 24	1=Completamente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Neutral 4=De acuerdo 5=Completamente de acuerdo	Bajo 17-21
	Fijación de objetivos			Medio 22-25
Organización	División de trabajo			Bajo 16-21
	Coordinación			Medio 22-25
Dirección	Motivación Comunicación			Alto 26-31,56
				Bajo 15-19
Control	Ambiente de control Evaluación y desempeño			Medio 20-25
				Alto 26-31,67
				Bajo 12-19
				Medio 20-25
				Alto 26-28,67

3.5. Métodos y técnicas de investigación

Método de investigación

El método que se aplicó para la presente investigación, fue el método cuantitativo, debido a que este se basa en los números para investigar, analizar y comprobar la información, además de esto porque permite establecer la correlación de las variables de estudio.

Hernández et al. (2007) explican sobre el método cuantitativo: “Utiliza la recolección y análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis previamente hechas, confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento” (p. 5).

Técnica de investigación

En la presente investigación, se utilizó como técnica de recolección de datos, el cuestionario.

Hernández et al. (2007) sobre el cuestionario: “Tal vez sea el instrumento más utilizado para recolectar datos, consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (p. 310).

3.6. Descripción de los instrumentos utilizados

Para el desarrollo de esta investigación se utilizó el cuestionario como instrumento de recolección de datos. Este cuestionario estuvo compuesto por 45 ítems para la variable Control interno y 24 ítems para la variable Gestión administrativa. Será aplicado a los colaboradores de la división de tesorería de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria.

Dichos instrumentos se pasan a describir a continuación:

Instrumento I: Cuestionario de Control interno

Ficha Técnica

Nombre	: Cuestionario de Control Interno
Autor	: Doris Shakira Soto Urrutia
Procedencia	: Perú
Año	: 2018
Administración	: Individual
Duración	: Sin límite de tiempo
Aplicación	: Adultos
Materiales	: Hoja de aplicación y lapicero

Descripción

El cuestionario utilizado nos ayuda a medir cinco dimensiones dentro de la variable control interno: ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación, y supervisión. Este instrumento consta de 45 ítems, las cuales están distribuidas en 9 ítems por dimensión; además cuenta con una escala de respuestas tipo Likert compuesta por cinco opciones donde el número uno representa estar completamente en desacuerdo y el cinco, estar completamente de acuerdo. Por lo tanto, la calificación máxima por este instrumento es de 225 puntos.

Normas de aplicación

La aplicación se dio de manera individual donde la persona evaluada eligió una de las cinco posibles respuestas de acuerdo a cada enunciado, de esta manera se recalca la confidencialidad de los resultados. Dicho instrumento se desarrolla teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Completamente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Neutral	3
En desacuerdo	2
Completamente en desacuerdo	1

Normas de calificación

Para calificar los resultados, se sumó los totales por cada variable, de esta manera se obtuvo un resultado general del instrumento lo que finalmente se exportó a un programa estadístico.

Instrumento II: Cuestionario de gestión administrativa

Ficha Técnica

Nombre	: Cuestionario de gestión administrativa
Autor	: Doris Shakira Soto Urrutia
Procedencia	: Perú
Año	: 2018
Administración	: Individual
Duración	: Sin límite de tiempo
Aplicación	: Adultos
Materiales	: Hoja de aplicación y lapicero

Descripción

El cuestionario utilizado nos ayuda a medir cuatro dimensiones dentro de la variable gestión administrativa: planificación, organización, dirección y control. Este instrumento consta de 24 ítems, las cuales están distribuidas en 6 ítems por dimensión; además cuenta con una escala de respuestas tipo Likert compuesta por cinco opciones donde el número uno representa estar completamente en desacuerdo y el cinco, estar completamente de acuerdo. Por lo tanto, la calificación máxima por este instrumento es de 120 puntos.

Normas de aplicación

La aplicación se dio de manera individual donde la persona evaluada eligió una de las cinco posibles respuestas de acuerdo a cada enunciado, de esta manera se recalca la confidencialidad de los resultados. Dicho instrumento se desarrolla teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Completamente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Neutral	3
En desacuerdo	2
Completamente en desacuerdo	1

Normas de calificación

Para calificar los resultados, se sumó los totales por cada variable, de esta manera se obtuvo un resultado general del instrumento lo que finalmente se exportó a un programa estadístico.

3.7. Análisis estadístico e interpretación de datos

Los datos recolectados en la presente investigación serán expresados y tratados de forma estadística, lo que nos permitirá llegar a conclusiones en relación con la hipótesis planteada. Para lograr esto, se realizará un registro de codificación de los datos recogidos para luego hacer una tabulación de los mismos y así dar lectura e interpretación de los resultados, asimismo realizar una contrastación de los resultados obtenido con las hipótesis de la investigación para concluir en la elaboración de las conclusiones.

Los datos que se recolectarán a través de los instrumentos serán ingresados al programa estadístico SPSS versión 23 para realizar informes en cuadros porcentuales.

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS
RESULTADOS

4.1. Validación del instrumento

Validez del instrumento control interno

La validez de instrumento se determinó a través del criterio de jueces, expertos en el tema, considerando el temático, metodólogo y estadístico, los cuales determinaron la validez de contenido, criterio y constructo del mismo. A continuación, se presenta los resultados del mismo.

Tabla 5
Resultados de la validación del cuestionario de control interno

Validador	Resultado de aplicabilidad
1. Lic. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
2. Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz	Aplicable
3. Lic. Jorge Alonso Ramos Chang	Aplicable

Se obtuvo de los certificados de validez de los instrumentos.

Validez del instrumento de gestión administrativa

La validez de instrumento se determinó a través del criterio de jueces, expertos en el tema, considerando el temático, metodólogo y estadístico, los cuales determinaron la validez de contenido, criterio y constructo del mismo. A continuación, se presenta los resultados del mismo.

Tabla 6
Resultados de la validación del cuestionario de gestión administrativa

Validador	Resultado de aplicabilidad
1. Lic. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
2. Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz	Aplicable
3. Lic. Jorge Alonso Ramos Chang	Aplicable

Se obtuvo de los certificados de validez de los instrumentos.

4.1.1 Análisis de fiabilidad.

Fiabilidad del instrumento del control interno

Para determinar la confiabilidad del instrumento de la variable control interno se utilizó la prueba estadística de alfa de Cronbach en vista que el cuestionario tiene escala politómica.

Tabla 7
Fiabilidad del instrumento de la variable control interno

Alfa de Cronbach	N de elementos
,945	45

Conforme se puede apreciar el valor alfa de Cronbach es igual a 0,945, mayor a 0.75, lo cual indica que el instrumento presenta una confiabilidad muy alta y por lo tanto el instrumento es aplicable en la investigación.

Fiabilidad del instrumento de gestión administrativa

Para determinar la confiabilidad del instrumento de la variable gestión administrativa se utilizó la prueba estadística de alfa de Cronbach en vista que el cuestionario tiene escala politómica.

Tabla 8
Fiabilidad del instrumento de la variable gestión administrativa

Alfa de Cronbach	N de elementos
,943	24

El valor alfa de Cronbach obtenido en esta variable es igual a 0,943, mayor a 0.75, lo cual indica que el instrumento presenta una confiabilidad muy alta y por lo tanto es aplicable en la investigación.

4.2. Resultados descriptivos de las variables

Resultado descriptivo de la variable control interno

Tabla 9

Análisis descriptivo de la variable: Control interno

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	5	16,7
	Medio	19	63,3
	Alto	6	20,0
	Total	30	100,0

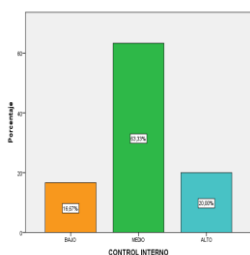


Figura 4. Análisis descriptivo de la variable control interno.

Interpretación:

De la figura se aprecia que 19 colaboradores que representa el 63.33% considera a la variable control interno como un nivel medio, 6 de los colaboradores encuestados que representan el 20% lo consideran alto, y 5 colaboradores encuestados que equivalen al 16.67% consideran al control interno en un nivel bajo.

Resultado descriptivo de la variable gestión administrativa

Tabla 10

Análisis descriptivo de la variable: Gestión administrativa

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	7	23,3
	Medio	19	63,3
	Alto	4	13,3
	Total	30	100,0

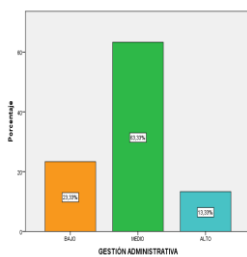


Figura 5. Análisis descriptivo de la variable gestión administrativa.

Interpretación:

De la figura se aprecia que 19 colaboradores que representa el 63,33% considera a la variable gestión administrativa como un nivel medio, 4 de los colaboradores encuestados que representan el 13,3% lo consideran alto, y 7 colaboradores encuestados que equivalen al 23,3% consideran a la gestión administrativa en un nivel bajo.

4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones

Descriptivas de las cinco dimensiones del control interno.

Tabla 11

Análisis descriptivo de la dimensión: Ambiente de control

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	5	16,7
	Medio	19	63,3
	Alto	6	20,0
	Total	30	100,0

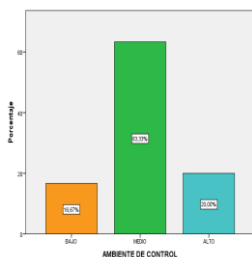


Figura 6. Análisis descriptivo de la dimensión ambiente de control.

Interpretación:

De la figura se aprecia que 19 colaboradores que representa el 63,3% considera a la dimensión ambiente de control como un nivel medio, 5 de los colaboradores encuestados que representan el 16,7% lo consideran bajo, y 6 colaboradores encuestados que equivalen al 20% consideran a la dimensión ambiente de control en un nivel alto.

Tabla 12
Análisis descriptivo de la dimensión: Evaluación de riesgos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	7	23,3
	Medio	20	66,7
	Alto	3	10,0
	Total	30	100,0

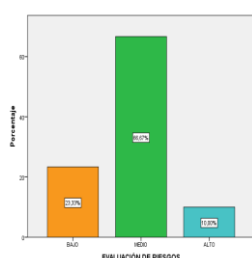


Figura 7. Análisis descriptivo de la evaluación de riesgos.

Interpretación:

De la figura se aprecia que 20 colaboradores que representa el 66,7% considera a la dimensión evaluación de riesgos como un nivel medio, 7 de los colaboradores encuestados que representan el 23,3% lo consideran bajo, y 3 colaboradores encuestados que equivalen al 10% consideran a la dimensión evaluación de riesgos en un nivel alto.

Tabla 13
Análisis descriptivo de la dimensión: Actividades de control

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	6	20,0
	Medio	20	66,7
	Alto	4	13,3
	Total	30	100,0

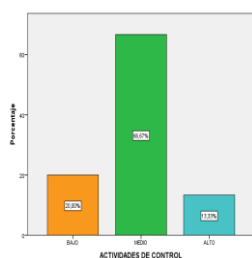


Figura 8. Análisis descriptivo de la dimensión actividades de control.

Interpretación:

De la figura se aprecia que 20 colaboradores que representa el 66.70% considera a la dimensión puesta en marcha como un nivel medio, 6 de los colaboradores encuestados que representan el 20.00% lo consideran bajo, y 4 colaboradores encuestados que equivalen al 13,30% consideran a la dimensión actividades de control en un nivel alto.

Tabla 14
Análisis descriptivo de la dimensión: Información y comunicación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	6	20,0
	Medio	21	70,0
	Alto	3	10,0
	Total	30	100,0

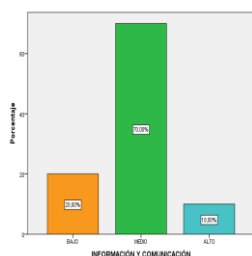


Figura 9. Análisis descriptivo de la dimensión información y comunicación.

Interpretación:

De la figura se aprecia que 21 colaboradores que representa el 70% considera a la dimensión información y comunicación como un nivel medio, 6 de los colaboradores encuestados que representan el 20% lo consideran bajo, y 3 colaboradores encuestados que equivalen al 10% consideran a la dimensión información y comunicación en un nivel alto.

Tabla 15
Análisis descriptivo de la dimensión: Supervisión

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	4	13,3
	Medio	21	70,0
	Alto	5	16,7
	Total	30	100,0

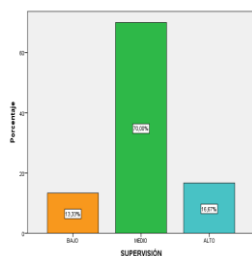


Figura 10. Análisis descriptivo de la dimensión supervisión.

Interpretación:

De la figura se aprecia que 21 colaboradores que representa el 70% considera a la dimensión supervisión como un nivel medio, 4 de los colaboradores encuestados que representan el 13,3% lo consideran bajo, y 5 colaboradores encuestados que equivalen al 16,7% consideran a la dimensión supervisión en un nivel alto.

Descriptivas de las cuatro dimensiones de gestión administrativa.

Tabla 16
Análisis descriptivo de la dimensión: Planeación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	7	23,3
	Medio	21	70,0
	Alto	2	6,7
	Total	30	100,0

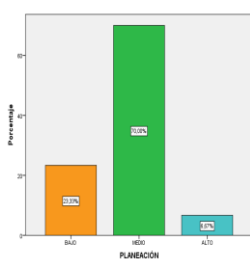


Figura 11. Análisis descriptivo de la dimensión planeación.

Interpretación:

De la figura se aprecia que 21 colaboradores que representa el 70% considera a la dimensión planeación como un nivel medio, 7 de los colaboradores encuestados que representan el 23,3% lo consideran bajo, y 2 colaboradores encuestados que equivalen al 6,7% consideran a la dimensión planeación en un nivel alto.

Tabla 17
Análisis descriptivo de la dimensión: Organización

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	9	30,0
	Medio	16	53,3
	Alto	5	16,7
	Total	30	100,0

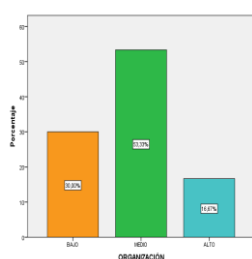


Figura 12. Análisis descriptivo de la dimensión organización.

Interpretación:

En la figura se aprecia que 16 colaboradores que representa el 53,3% considera a la dimensión organización como un nivel medio, 9 de los colaboradores encuestados que representan el 30% lo consideran bajo, y 5 colaboradores encuestados que equivalen al 16,7% consideran a la dimensión organización en un nivel alto.

Tabla 18
Análisis descriptivo de la dimensión: Dirección

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	8	26,7
	Medio	16	53,3
	Alto	6	20,0
	Total	30	100,0

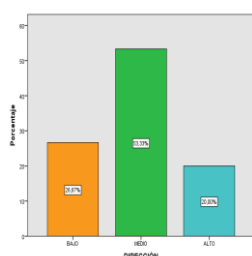


Figura 13. Análisis descriptivo de la dimensión dirección.

Interpretación:

De la figura se aprecia que 16 colaboradores que representa el 53,3% considera a la dimensión dirección como un nivel medio, 8 de los colaboradores encuestados que representan el 26,7% lo consideran bajo, y 6 colaboradores encuestados que equivalen al 20% consideran a la dimensión dirección en un nivel alto.

Tabla 19
Análisis descriptivo de la dimensión: Control

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	6	20,0
	Medio	20	66,7
	Alto	4	13,3
	Total	30	100,0

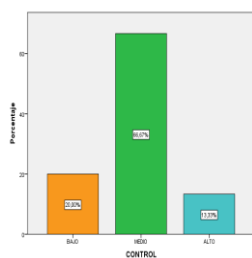


Figura 14. Análisis descriptivo de la dimensión control.

Interpretación:

De la figura se aprecia que 20 colaboradores que representa el 66.7 considera a la dimensión control como un nivel medio, 6 de los colaboradores encuestados que representan el 20.00% lo consideran bajo, y 4 colaboradores encuestados que equivalen al 13,3% consideran a la dimensión control en un nivel alto.

4.4 Prueba de la normalidad para las variables de estudio

Ho: La variable gestión administrativa no presenta una distribución normal.

Ha: La variable gestión administrativa presenta una distribución normal.

Tabla 20

Resultados de la prueba de normalidad de las variables control interno y gestión administrativa

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Gestión administrativa	,156	30	,062	,901	30	,009

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación:

La tabla 20 presenta los resultados de la prueba de normalidad de Shapiro – Wilk, el puntaje afirma que la variable gestión administrativa no presenta una distribución normal, ya que el coeficiente obtenido es no significativo ($p \leq .05$); dicho resultado permite determinar la aceptación de la hipótesis nula, por lo tanto, la prueba estadística a usarse debe ser no paramétrica, para el caso se aplicó la prueba de Rho de Spearman.

4.5 Procedimientos correlacionales

Contraste de la hipótesis general

Ho: No existe relación entre el control interno y la gestión administrativa en la división de tesorería de la Sunat.

Ha: Existe relación entre el control interno y la gestión administrativa en la división de tesorería de la Sunat.

Tabla 21
 Resultados de correlación entre el control interno y gestión administrativa.

		Control interno	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,609**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30

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

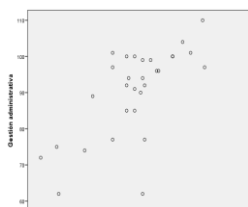


Figura 15. Diagrama de dispersión de variables.

Interpretación:

En la tabla 21 y figura 15, se puede observar los resultados de correlación entre las variables control interno y gestión administrativa, en una Rho de Spearman que asciende a 0,609 con un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva media entre las variables, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación positiva media entre el control interno y gestión administrativa en la división de tesorería de la Sunat.

Contrastación de hipótesis específicas

Contrastación de hipótesis específica 1

H₀: No existe relación entre el ambiente de control y la gestión administrativa en la división de tesorería de la Sunat.

H₁: Existe relación entre el ambiente de control y la gestión administrativa en la división de tesorería de la Sunat.

Tabla 22

Resultados de correlación entre la dimensión del control interno: ambiente de control y la gestión administrativa.

		Correlaciones	
		Ambiente de control	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,478**
	Sig. (bilateral)		,007
	N	30	30

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

Interpretación:

En la tabla 22, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión ambiente de control del control interno y la variable gestión administrativa, en una Rho de Spearman que asciende a 0,478, con un nivel de significancia $p=0,007$ que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva débil entre dicha dimensión y la variable, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación positiva débil entre la dimensión ambiente de control del control interno y la variable gestión administrativa en la división de tesorería de la Sunat.

Contrastación de hipótesis específica 2

H₀: No existe relación entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa en la división de tesorería de la Sunat.

H₂: Existe relación entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa en la división de tesorería de la Sunat.

Tabla 23

Resultados de correlación entre la dimensión del control interno: evaluación de riesgos y la gestión administrativa.

Correlaciones			
		Evaluación de riesgos	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,619**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30

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

Interpretación:

En la tabla 23, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión evaluación de riesgos del control interno y la variable gestión administrativa, en una Rho de Spearman que asciende a 0,619, con un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva media entre dicha dimensión y variable, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación positiva media entre la dimensión evaluación de riesgos del control interno y la variable gestión administrativa en la división de tesorería de la Sunat.

Contrastación de hipótesis específica 3

H₀: No existe relación entre las actividades de control y la gestión administrativa en la división de tesorería de la Sunat.

H₃: Existe relación entre las actividades de control y la gestión administrativa en la división de tesorería de la Sunat.

Tabla 24

Resultados de correlación entre la dimensión del control interno: actividades de control y la gestión administrativa.

		Correlaciones	
		Actividades de control	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,490**
	Sig. (bilateral)		,006
	N	30	30

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

Interpretación:

En la tabla 24, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión actividades de control del control interno y la variable gestión administrativa, en una R de Pearson que asciende a 0,490 con un nivel de significancia $p=0,006$ que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva débil entre dicha dimensión y variable, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación positiva débil entre la dimensión actividades de control del control interno y la variable gestión administrativa en la división de tesorería de la Sunat.

Contrastación de hipótesis específica 4

H₀: No existe relación entre la dimensión información y comunicación, y la gestión administrativa en la división de tesorería de la Sunat.

H₄: Existe relación entre la dimensión información y comunicación, y la gestión administrativa en la división de tesorería de la Sunat.

Tabla 25

Resultados de correlación entre la dimensión del control interno: información y comunicación y la gestión administrativa.

		Correlaciones	
		Información y comunicación	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,508**
	Sig. (bilateral)		,004
	N	30	30

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

Interpretación:

En la tabla 25, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión información y comunicación del control interno y la variable gestión administrativa, en una Rho de Spearman que asciende a 0,508, con un nivel de significancia $p=0,004$ que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva media entre dicha dimensión y variable, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación positiva media entre la dimensión información y comunicación del control interno y la variable gestión administrativa en la división de tesorería de la Sunat.

Contrastación de hipótesis específica 5

H₀: No existe relación entre la supervisión y la gestión administrativa en la división de tesorería de la Sunat.

H₅: Existe relación entre la supervisión y la gestión administrativa en la división de tesorería de la Sunat.

Tabla 26

Resultados de correlación entre la dimensión del control interno: supervisión y la gestión administrativa.

		Correlaciones	
		Supervisión	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,542**
	Sig. (bilateral)		,002
	N	30	30

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

Interpretación:

En la tabla 26, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión supervisión del control interno y la variable gestión administrativa, en una R de Pearson que asciende a 0,542, con un nivel de significancia $p=0,002$ que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva media entre dicha dimensión y variable, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación positiva media entre la dimensión supervisión del control interno y la variable gestión administrativa en la división de tesorería de la Sunat.

CAPÍTULO V
DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

Los resultados que se obtuvieron en la investigación, siendo ésta relacionada al objetivo general “Determinar la relación entre el control interno y la gestión administrativa en la división de tesorería de la Sunat, Lima – 2018” resultó ser favorable ya que se encontró una relación positiva media entre las variables de estudio con el estadístico de Rho de Spearman, siendo equivalente a 0,609, de la cual, es un resultado que podemos cotejar con la Investigación de Huerta (2017) en su tesis titulada “El control interno y la gestión administrativa de las Municipalidades distritales de la provincia de Carhuaz, Ancash – 2017”, donde se comprueba claramente la relación positiva media que existe entre el control interno y la gestión administrativa. Según este resultado se puede aseverar que un adecuado control interno tiene un impacto en la gestión administrativa.

En cuanto al primer objetivo específico de la investigación “Determinar la relación entre el ambiente de control y la gestión administrativa en la división de tesorería de la Sunat, Lima – 2018” se encontró una correlación de Spearman de 0,478, lo cual se aprecia un nivel de correlación positiva débil. Por ser un p_valor de $0,007 < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe una relación entre el ambiente de control y la gestión administrativa. En torno a dicho análisis se puede comparar nuevamente con la investigación de Huerta (2017) en su tesis titulada “El control interno y la gestión administrativa de las Municipalidades distritales de la provincia de Carhuaz, Ancash – 2017”, donde encuentra una relación positiva media entre el ambiente de control y la gestión administrativa; que, aunque es un resultado que difiere al nuestro, en ambos casos se establece la relación positiva entre dicha dimensión y variable.

En cuanto al segundo objetivo específico de la investigación “Determinar la relación entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa en la división de tesorería de la Sunat, Lima – 2018” se encontró una correlación de Spearman de 0,619, lo cual se aprecia un nivel

de correlación positiva media. Por ser un p_valor de $0,000 < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe una relación entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa. En torno a dicho análisis se puede comparar con la investigación de Villanueva (2015) en su tesis titulada “El control interno y la gestión administrativa en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen de Essalud”, donde encuentra una relación positiva entre la evaluación de riesgos y el cumplimiento de la gestión administrativa; según este resultado se puede confirmar que una adecuada evaluación de riesgos tiene un impacto en la gestión administrativa.

En cuanto al tercer objetivo específico de la investigación “Determinar la relación entre las actividades de control y la gestión administrativa en la división de tesorería de la Sunat, Lima – 2018” se encontró una correlación de Spearman de 0,490, lo cual se aprecia un nivel de correlación positiva débil. Por ser un p_valor de $0,006 < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe una relación entre el ambiente de control y la gestión administrativa. En torno a dicho análisis se puede comparar este resultado con la investigación de Caljaro (2016) en su tesis titulada “El control interno en el área de tesorería y la gestión administrativa de las municipalidades distritales de la provincia de Tacna”, donde encuentra una relación poco favorable entre las actividades de control y la gestión administrativa; en este caso se apreció que el resultado difiere al nuestro y que el autor lo sustentó bajo la premisa de que los procedimientos tanto documentarios como operativos no son adecuados.

En cuanto al cuarto objetivo específico de la investigación “Determinar la relación entre la dimensión información y comunicación del control interno y la variable gestión administrativa en la división de tesorería de la Sunat, Lima – 2018” se encontró una correlación de Spearman de 0,508, lo cual se aprecia un nivel de correlación positiva media. Por ser un p_valor de $0,004 < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe una relación entre la información y comunicación, y la gestión administrativa. En torno a dicho análisis se puede comparar nuevamente con la investigación de Caljaro

(2016) en su tesis titulada “El control interno en el área de tesorería y la gestión administrativa de las municipalidades distritales de la provincia de Tacna”, donde encuentra una relación poco favorable entre dicha dimensión y la variable gestión administrativa; podemos observar que nuevamente el resultado de dicho autor difiere con el de esta investigación. El autor refiere que este resultado se debe a que la organización no dispone de información confiable, oportuna y útil para la toma de decisiones.

En cuanto al quinto objetivo específico de la investigación “Determinar la relación entre la supervisión y la gestión administrativa en la división de tesorería de la Sunat, Lima – 2018” se encontró una correlación de Pearson de 0,542, lo cual se aprecia un nivel de correlación positiva media. Por ser un p_valor de $0,002 < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe una relación entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa. En torno a dicho análisis se puede comparar nuevamente con la investigación de Villanueva (2015) en su tesis titulada “El control interno y la gestión administrativa en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen de Essalud”, donde encuentra una relación positiva entre la supervisión y el cumplimiento oportuno de la gestión administrativa; según este resultado se puede confirmar que una adecuada supervisión tiene un impacto en la gestión administrativa.

5.2. Conclusiones

De acuerdo a los resultados obtenidos conforme al objetivo general “Determinar la relación entre el control interno y la gestión administrativa en la división de tesorería de la Sunat, Lima – 2018” se encontró una correlación de 0,609 con el coeficiente de Spearman, con un p_valor de $0,000 < 0,05$. Por lo tanto, se concluye que existe una relación significativa media entre el control interno y la gestión administrativa en la División de tesorería de la SUNAT, Lima – 2018.

De acuerdo a los resultados obtenidos sobre el primer objetivo específico “Determinar la relación entre el ambiente de control y la gestión administrativa en la división de tesorería de la Sunat, Lima – 2018” se encontró una correlación de 0,478 con el coeficiente de Spearman, por lo tanto se concluye que existe una correlación positiva débil entre la dimensión ambiente de control del control interno y la variable gestión administrativa, con un p_valor de $0,007 < 0,05$, lo cual garantiza una relación significativa entre estas.

De acuerdo a los resultados obtenidos sobre el segundo objetivo específico “Determinar la relación entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa en la división de tesorería de la Sunat, Lima – 2018” se encontró una correlación de 0,619 con el coeficiente de Spearman, por lo tanto se concluye que existe una correlación positiva media entre la dimensión evaluación de riesgos del control interno y la variable gestión administrativa, con un p_valor de $0,000 < 0,05$, lo cual garantiza una relación significativa entre dicha dimensión y variable.

De acuerdo a los resultados obtenidos sobre el tercer objetivo específico “Determinar la relación entre las actividades de control y la gestión administrativa en la división de tesorería de la Sunat, Lima – 2018” se encontró una correlación de 0,490 con el coeficiente de Spearman, por lo

tanto se concluye que existe una correlación positiva débil entre la dimensión actividades de control del control interno y la variable gestión administrativa, con un p_valor de $0,006 < 0,05$, lo cual garantiza una relación significativa entre estas.

De acuerdo a los resultados obtenidos sobre el cuarto objetivo específico “Determinar la relación entre la información y comunicación, y la gestión administrativa en la división de tesorería de la Sunat, Lima – 2018” se encontró una correlación de 0,508 con el coeficiente de Spearman, por lo tanto se concluye que existe una correlación positiva media entre la dimensión información y comunicación del control interno y la variable gestión administrativa, con un p_valor de $0,004 < 0,05$, lo cual garantiza una relación significativa entre dicha dimensión y variable.

De acuerdo a los resultados obtenidos sobre el quinto objetivo específico “Determinar la relación entre la supervisión y la gestión administrativa en la división de tesorería de la Sunat, Lima – 2018” se encontró una correlación de 0,542 con el coeficiente de Spearman, por lo tanto se concluye que existe una correlación positiva media entre la dimensión supervisión del control interno y la variable gestión administrativa, con un p_valor de $0,002 < 0,05$, lo cual garantiza una relación significativa entre estas.

5.3 Recomendaciones

En relación al objetivo general, el cual pide “Determinar la relación entre el control interno y la gestión administrativa en la división de tesorería de la Sunat, Lima - 2018” se propone llevar a cabo una medición del desempeño, la cual evaluará los resultados en todos los niveles organizacionales y hará énfasis en el logro de los objetivos, también medirá el control que se aplica y corregirá las desviaciones no favorables por medio de acciones correctivas.

En relación al primer objetivo específico, se requirió “Determinar la relación entre el ambiente de control y la gestión administrativa en la división de tesorería de la Sunat, Lima – 2018” se sugiere elaborar un lineamiento simplificado en el que se integren los objetivos, misión y visión de la empresa además de una explicación de la utilidad del sistema del control interno y el propósito de la ley y el código de ética. Este debe ser entregado a cada colaborador de manera dinámica de forma que pueda darse a conocer y generar un ambiente de control favorable.

En relación al segundo objetivo específico se requirió “Determinar la relación entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa en la división de tesorería de la Sunat, Lima - 2018”, se propone realizar actividades que permitan concientizar sobre la necesidad de evaluar los riesgos dentro de las funciones propias del colaborador con el compromiso de lograr la excelencia en cada actividad realizada y mediante incentivos laborales.

En relación al tercer objetivo específico, donde se buscó “Determinar la relación entre las actividades de control y la gestión administrativa en la división de tesorería de la Sunat, Lima - 2018”, se propone desarrollar e implementar un plan de gestión que determine qué actividades de control son necesarias para llevar a cabo las funciones propias del colaborador,

además de desarrollar actividades de capacitación de manera frecuente con el fin de perfeccionar a las personas en las tareas a desempeñar y el uso de los recursos dentro de la División.

En relación al cuarto objetivo específico, donde se buscó “Determinar la relación entre la información y comunicación, y la gestión administrativa en la división de tesorería de la Sunat, Lima - 2018”, se propone desarrollar un mecanismo dentro del sistema de información usado por los colaboradores en el que al emprender una tarea que no es recurrente, se lleve a cabo un tutorial con el fin de instruir hacia los pasos concretos además de garantizar el desarrollo correcto de las funciones, además, incluir a esta un buzón en el que se reporten los detalles de las reuniones de coordinación que existe entre cada Supervisión (ingresos, giros y pagos). De esta manera se garantiza que los colaboradores se encuentren al tanto de la toma de decisiones entre los directivos.

En cuanto al último objetivo específico, donde se buscó “Determinar la relación entre la supervisión y la gestión administrativa en la división de tesorería de la Sunat, Lima - 2018”, se propone que exista una política de monitoreo en el que cada periodo de tiempo se supervise área por área los procesos administrativos para llevar a cabo una tarea, además de que la etapa de supervisión sea llevado también al sistema de información que utiliza la división con el fin de hacer un reporte mensual sobre las deficiencias y sus correcciones o recomendaciones.

Todas estas recomendaciones podrían ser consideradas en el proyecto de plan de trabajo 2019, con el fin de que se aplique de manera independiente en cada Supervisión dentro de la División.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Artículos

Villareal, A. (2013). *Historia, cambios y evolución de la administración*. Gestipolis. Recuperado de <https://www.gestipolis.com/historia-cambios-y-evolucion-de-la-administracion/>

Libros

Chiavenato, I. (1999). *Introducción a la teoría general de la administración* (5ª ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana.

Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración* (7ª ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana.

Coopers y Lybrand (2007). *Los nuevos conceptos de control interno (Informe COSO)*. España: Díaz de Santos.

Estupiñan, R. (2015). *Control interno y fraudes* (2ª ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2007). *Metodología de la investigación* (4ª ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5ª ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana.

Jany, J. N. (1994). *Investigación integral de mercados*. Bogotá, Colombia: McGraw-Hill.

Oseda, D. (2008). *Metodología de la Investigación*. Perú: Pirámide

Pfiffner, J. M. y Sherwood, F. (1995). *Organización administrativa*. México: Herrero Hnos.

Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Administración* (10ª ed.). México: Pearson Educación.

Robbins, S. y DeCenzo, D. (2009). *Fundamentos de administración: conceptos esenciales y aplicaciones* (6ª ed.) México: Pearson Educación.

Sánchez, H. (1998). *Metodología y diseño de la Investigación*. Perú: Mantaro.

Sandoval, H. (2012). *Introducción a la auditoría*. México: Red Tercer Milenio.

Toro, J., Fonteboa, A., Armada, E. y Santos, C. (2005) *Control interno. Material de consulta*. Cuba: Periódicos Granma.

Torres, Z. (2014) *Teoría General de la Administración*. México: Grupo Editorial Patria.

Vargas, M. y Aldana, L. (2014) *Calidad y servicio, conceptos y herramientas* (3ª ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.

Vizcarra, J. (2010) *Auditoría Financiera*. Lima, Perú: Instituto Pacífico.

Tesis

Bedoya, R. (2014) *Procedimientos de control interno administrativo y financiero para el departamento de titulación y grado que contribuyan al sistema de información de la UNIANDES* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/2828/1/TUACYA001-2014.pdf>

Caljaro, G. (2016) *El control interno en el área de Tesorería y la gestión administrativa de las Municipalidades distritales de Tacna, 2011* (Tesis de

maestría). Recuperado de http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/1076/TM228_Caljar_o_Quiroz_GD%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Camacho, C. (2012) *Evaluación del sistema de control interno perteneciente al Departamento financiero de una dirección de educación media superior* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://148.204.210.201/tesis/1360699454764TESISFINAL.pdf>

Crisólogo, A. y León, S. (2013) *El control interno y su efecto en la gestión administrativa y la organización de la Institución Educativa Particular Interamericano S.A., de la ciudad de Trujillo en el año 2012* (Tesis pregrado). Universidad Antenor Orrego, Trujillo, Perú.

Dugarte, J. (2012) *Estándares de control interno administrativo en la ejecución de obras civiles de los órganos de la Administración Pública Municipal* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://pcc.faces.ula.ve/Tesis/Maestria/Jose%20Candelario%20Dugarte%20Rodriguez/Tesis%20Jose%20Candelario.pdf>

Espinoza, D. (2013) *El control interno en la gestión administrativa de la subgerencia de tesorería de la Municipalidad de Chorrillos* (Tesis de pregrado) Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.

Huerta, E. (2017) *El control interno y la gestión administrativa de las Municipalidades Distritales de la Provincia de Carhuaz* (Tesis de maestría). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11994/huerta_te.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Recari, F. (2015) *Gestión administrativa en los departamentos de compras y contrataciones del Ministerio de Gobernación de Guatemala* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/01/01/Recari-Fernando.pdf>


Veintimilla, E. (2014) *La gestión administrativa y su influencia en el desempeño laboral de las secretarías que laboran en la empresa agrícola Prieto S.A. del Canton Pasaje* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/4862/1/TUACE-2016-SE-CD00003.pdf>

Villanueva, C. (2015) *El control interno y la gestión administrativa en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen de ESSALUD* (Tesis doctoral). Recuperado de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/347/T024_06086984_D.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Yáñez, T. (2004) *Propuesta de mejora del proceso administrativo de una institución de asistencia privada* (Tesis de maestría). Instituto Politécnico Nacional, D.F., México.

ANEXOS

ANEXO N° 1 - INFORME DE SOFTWARE ANTIPLAGIO



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS

TESIS

"EL CONTROL INTERNO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA
DIVISION DE TESORERÍA DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL
DE ADUANAS Y ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA - LIMA - 2018"

PARA OBTENER EL TÍTULO DE

Resumen de coincidencias X

18 %

< >

1	Entregado a Universida...	13 %	>
	Trabajo del estudiante		
2	repositorio.upeu.edu.pe	5 %	>
	Fuente de Internet		

18

↓

⊘

↓

i

ANEXO N° 2 CONSTANCIA DE PRÁCTICAS Y DECLARACION JURADA DE LA REALIZACION DEL ESTUDIO IN SITU



CONSTANCIA DE PRÁCTICAS No. 0001744-2018-SUNAT-8A1400-E

LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACIÓN
TRIBUTARIA certifica que :

DORIS SHAKIRA SOTO URRUTIA, estudiante de la UNIVERSIDAD AUTONOMA
DEL PERU S.A.C., se encuentra realizando PRÁCTICA PRE PROFESIONAL en la
especialidad de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, en la DIVISIÓN DE
TESORERÍA, INTENDENCIA NACIONAL DE FINANZAS Y PATRIMONIO,
SUPERINTENDENCIA NACIONAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS, desde el 03/05/2018 hasta el 31/12/2018.

Se expide el presente documento para los fines que se estimen convenientes,
dado en la ciudad de Lima el día 22 de noviembre del 2018.

OSCAR LEONIDAS NAGATA DIAZ
Jefe de la División de Incorporación
y Administración de Personal
GERENCIA DE GESTIÓN DEL EMPLEO

Reg.(SI59)
Código de Autorización: 297



DECLARACIÓN JURADA

Lima, 28 de Noviembre del 2018

Yo, Enrique Reynaldo Vargas Lázaro, identificado con DNI N° 41952097 con carácter de DECLARACIÓN JURADA en calidad de Especialista en Análisis Financiero y en representación a la División de Tesorería de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria.

DECLARO BAJO JURAMENTO, que la Srta. Doris Shakira Soto Urrutia, identificada con DNI N° 74760602, realizó estudios de investigación en la División de Tesorería de la SUNAT en el periodo de Noviembre del 2018, donde se desempeña como practicante pre-profesional.

En este estudio aplicó un cuestionario a los colaboradores de la división; dicha investigación gira en torno a su tesis denominada "EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA DIVISIÓN DE TESORERÍA DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA, LIMA – 2018".

Con lo expresado de manera precedente, firmo la presente en señal de conformidad.



FIRMA

**ANEXO N° 3 INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS
INSTRUMENTO SOBRE EL CONTROL INTERNO Y GESTIÓN**

ADMINISTRATIVA

INTRODUCCIÓN: A continuación, le presentamos varias proposiciones, le solicitamos que frente a ello exprese su opinión personal considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas marcando con una (X) la que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

1	2	3	4	5
COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NEUTRAL	DE ACUERDO	COMPLETAMENTE DE ACUERDO

PARTE I: CONTROL INTERNO

Nº	ITEMS	ALTERNATIVAS				
		1	2	3	4	5
AMBIENTE DE CONTROL						
1	Conozco la ley y el Código de ética en la función pública.					
2	La conducta de los colaboradores es apropiada.					
3	Existen acciones disciplinarias ya establecidas frente a conductas inapropiadas.					
4	Conozco la importancia del proceso de control interno.					
5	La estructura organizacional concuerda con la misión, visión, objetivos de la institución.					
6	Conozco los instrumentos de gestión: ROF, MOF, y otras normas o lineamientos que regulen las actividades.					
7	Se fomenta el trabajo participativo, un ambiente de confianza y la retroalimentación.					
8	Se difunde información acerca de riesgos.					
9	La División recibe recomendaciones de parte de OCI.					
EVALUACIÓN DE RIESGOS						
10	Se difunde una metodología para la identificación de riesgos.					
11	Conozco los riesgos que podrían presentarse durante la ejecución de mis actividades.					
12	Los riesgos potenciales para la empresa están identificados.					
13	Se cuenta con un reglamento o norma establecida para evitar los riesgos durante la ejecución de mis actividades.					
14	Se cuenta con un plan de acción para enfrentar las situaciones de riesgo.					
15	Existe un código de confidencialidad.					
16	La División cuenta con lineamientos para el seguimiento periódico de los riesgos.					
17	Conozco la metodología para dar respuesta y minimizar el impacto de los riesgos.					
18	La institución ha implementado un plan de administración de riesgos.					
ACTIVIDADES DE CONTROL						
19	Al implementarse un sistema o proceso nuevo, recibo la capacitación necesaria para su aplicación.					
20	La habilidad y destreza en el desarrollo de funciones son criterios para la asignación de tareas.					
21	Se asignan responsables y delegan funciones con el fin de minimizar errores.					

22	Se llevan a cabo reuniones de gestión entre los Supervisores dentro de la División.						
23	Conozco las funciones que desempeñan las otras Supervisiones dentro de la División.						
24	El trabajo de otras Supervisiones dentro de la División influye en la realización de mis funciones.						
25	Existe una política de rotación de personal en su Supervisión.						
26	Conozco los procesos que involucran las funciones básicas de la División.						
27	He rotado de puesto o funciones durante el último año.						
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN							
28	La institución suministra información como: manuales, reglamentos, programas, etc.						
29	La institución suministra al personal la información que necesitan para cumplir con sus actividades.						
30	La institución verifica periódicamente los sistemas de información y soluciona sus deficiencias.						
31	Los sistemas de información contienen los datos necesarios para la realización de mis funciones.						
32	Los datos e información que me otorga el sistema son actuales.						
33	Estos datos pueden ser obtenidos de manera rápida y simple.						
34	La institución cuenta con una página actualizada para dar a conocer sobre la gestión institucional.						
35	Se usan diferentes canales de comunicación (horizontal, vertical y/o diagonal) con el fin de que la información fluya de manera adecuada.						
36	La institución difunde instrumentos de gestión que orienta a la comunicación interna.						
SUPERVISIÓN							
37	La institución realiza un monitoreo continuo a la División.						
38	Los órganos de control realizan auditorías operativas y financieras a la División.						
39	Se revisa de forma oportuna los indicadores de desempeño y procesos para garantizar su calidad.						
40	Las deficiencias detectadas se registran y comunican para que las autoridades tomen las acciones necesarias.						
41	Se aplican las recomendaciones de mejora.						
42	La Supervisión realiza la implementación de las recomendaciones /indicaciones dadas por OCI.						
43	Se efectúan autoevaluaciones para luego proponer planes de mejora.						
44	Las deficiencias encontradas son corregidas en la brevedad posible.						
45	Propongo soluciones a las deficiencias encontradas en el área y en el proceso de la realización de mis funciones.						

INSTRUMENTO SOBRE EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

INTRODUCCIÓN: A continuación, le presentamos varias proposiciones, le solicitamos que frente a ello exprese su opinión personal considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas marcando con una (X) la que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

1	2	3	4	5
COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NEUTRAL	DE ACUERDO	COMPLETAMENTE DE ACUERDO

PARTE II: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	ITEMS	ALTERNATIVAS				
		1	2	3	4	5
PLEANEACIÓN						
1	La División posee un plan estratégico.					
2	Considero que este plan estratégico contribuye al desarrollo de mis funciones.					
3	Considero que la institución cuenta con una metodología adecuada para la realización del plan estratégico.					
4	Mis funciones tienen objetivos claramente definidos.					
5	Se toma en cuenta los tiempos programados para la realización de sus funciones y logro de objetivos.					
6	Las metas y objetivos programados en el plan estratégico se cumplen.					
ORGANIZACIÓN						
7	La institución cuenta con un organigrama funcional.					
8	Se cuenta con un diseño de cargos de acuerdo a las capacidades.					
9	La separación de actividades otorga mayor eficacia y eficiencia en el desarrollo de funciones.					
10	Se reporta información periódica sobre el cumplimiento de metas y objetivos.					
11	La capacitación influye en la eficiencia con la que realizo mis funciones.					
12	La coordinación de recursos y tareas asignadas se dan de manera eficiente.					
DIRECCIÓN						
13	Me siento satisfecho en la institución y con las funciones que realizo.					
14	Considero que la motivación extrínseca influye en la realización adecuada de mis funciones.					

15	El jefe o supervisores valoran y comparten los logros obtenidos por los colaboradores.					
16	La comunicación entre los colaboradores de la división es apropiada.					
17	La comunicación entre los colaboradores, los supervisores y el jefe es fluida.					
18	Los cambios y la toma de decisiones son comunicadas en el momento propicio.					
CONTROL						
19	Se evalúan los procesos que llevo a cabo para realizar mis funciones.					
20	La Supervisión cuenta con lineamientos que plantean los estándares para la realización de las funciones.					
21	Se verifican los sistemas instalados en la entidad.					
22	Se evalúa constantemente el desempeño del personal.					
23	La institución evalúa el desempeño de la División.					
24	Se evalúan los resultados de las metas establecidas en la etapa de planeación.					

ANEXO Nº 5 VALIDACION DE INSTRUMENTO – CONTROL INTERNO

Validación del instrumento: Control Interno

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador.

Mg/Lic./Ing.: Dr. LIS ALBERTO MARCELO QUISPE

DNI:.....40612463.....

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


Firma del Experto Informante.

TITULO: CONTROL INTERNO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA DIVISION DE TESORERIA EN LA SUNAT - LIMA - 2018

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACION				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NEUTRAL	DE ACUERDO	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	RELACION ENTRE VARIABLE Y DIMENSION	RELACION ENTRE DIMENSION E INDICADOR	RELACION ENTRE INDICADOR E ITEM		RELACION ENTRE ITEM Y OPCION DE RESPUESTA
CONTROL INTERNO	AMBIENTE DE CONTROL	VALOR ETICO	<p>Conozco la ley y el Cod. De etica en la función publica.</p> <p>La conducta de los colaboradores es apropiada.</p> <p>La División cuenta con acciones disciplinarias ya establecidas frente a conductas inapropiadas.</p>										
		COMPETENCIA Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	<p>Conozco la importancia del proceso de control interno</p> <p>La estructura organizacional concuerda con la misión, visión, objetivos de la institución.</p> <p>Conozco los instrumentos de gestión: ROF, MOF, Y otras normas o lineamientos que regulen las actividades.</p> <p>Se fomenta el trabajo participativo, un ambiente de confianza y la retroalimentación.</p> <p>Existe una adecuada comunicación acerca de riesgos.</p>										
		FILOSOFIA ADMINISTRATIVA	<p>La División recibe recomendaciones de parte de DCI.</p> <p>Se difunde una metodología para la identificación de riesgos.</p> <p>Conozco los riesgos que podrían presentarse durante la ejecución de mis actividades.</p> <p>Los riesgos potenciales para la empresa están identificados.</p> <p>Existe un reglamento o norma establecida para evitar los riesgos durante la ejecución de mis actividades.</p> <p>Existe un plan de acciones para enfrentar las situaciones de riesgo.</p> <p>Existe un código de confidencialidad.</p>										
ACTIVIDADES DE CONTROL	EVALUACIÓN DE RIESGOS	DETERMINACIÓN DE OBJETIVOS DE CONTROL	<p>La división cuenta con lineamientos para el seguimiento periódico de riesgos.</p> <p>Conozco la metodología para dar respuesta y minimizar el impacto de los riesgos.</p> <p>La institución ha implementado un plan de administración de riesgos.</p>										
		DETECCION DEL CAMBIO	<p>Al implementarse un sistema o proceso nuevo, recibo la capacitación necesaria para su aplicación.</p> <p>La habilidad y destreza en el desarrollo de funciones son criterios para la asignación de tareas.</p> <p>Se asignan responsables y delegan funciones con el fin de minimizar errores.</p>										
		COORDINACIÓN	<p>Se llevan a cabo reuniones de gestión entre las Supervisiones</p>										

Tros, Fortíbor, Aranda y Santos (2005) indican sobre el Control Interno Es el proceso dirigido a las operaciones efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad para proporcionar una seguridad razonable al logro de los objetivos, como la fiabilidad de la información, la eficacia de las operaciones, cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas institucionales, y la salud de los recursos de todo tipo a disposición de la entidad. (p.03)

TITULO: CONTROL INTERNO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA DIVISION DE TESORERIA EN LA SUNAT - LIMA - 2018
de la división:

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	ENTRE ÁREAS	Conozco las funciones que desempeñan las otras Supervisiones dentro de la División.	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
		El trabajo de las otras Supervisiones dentro de la División influye en la realización de mis funciones.	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
		Existe una política de rotación de personal en el área.	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
	ROTACIÓN DEL PERSONAL	Conozco los procesos que involucran las funciones básicas del área.	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		He rotado de puesto o funciones durante el último año.	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
		La empresa suministra información como: manuales, reglamentos, programas, etc.	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
	CIRCULACIÓN DE INFORMACIÓN	Suministra al personal la información que necesitan para cumplir con sus actividades.	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
		La institución verifica periódicamente los sistemas de información y soluciona sus deficiencias.	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		Los sistemas de información contienen los datos necesarios para la realización de mis funciones.	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
		Los datos e información que me otorga el sistema son actuales.	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
		Estos datos pueden ser obtenidos de manera rápida y simple.	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
	COMUNICACIÓN EFICAZ	La institución cuenta con una página actualizada para dar a conocer sobre la gestión institucional.	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
SUPERVISIÓN		Se usan diferentes canales de comunicación (vertical, horizontal y/o diagonal) con el fin de que la información fluya de manera adecuada.	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
		La institución difunde instrumentos de gestión que orienta a la comunicación interna.	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
		La institución realiza un monitoreo continuo a la División.	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
	PREVENCIÓN Y MONITOREO	Los órganos de control realizan auditorías operativas y financieras a la División.	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
SUPERVISIÓN		Se revisa de forma oportuna los indicadores de desempeño y procesos para garantizar su calidad.	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
		Las deficiencias detectadas se registran y comunican para que las autoridades tomen las acciones necesarias.	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
		Se aplican las recomendaciones de mejora.	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
	SEGUIMIENTO DE RESULTADOS	La Supervisión realiza la implementación de las recomendaciones e indicaciones dadas por OCI.	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
SUPERVISIÓN		Se efectúan autoevaluaciones para luego proponer planes de mejora.	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
		Las deficiencias encontradas son corregidas en la brevedad posible.	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
		Propongo soluciones a las deficiencias encontradas en la Supervisión y el proceso de la realización de mis funciones.	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
	COMPROMISO DE MEJORA		/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/

FIRMA DEL EVALUADOR



Validación del instrumento: Control Interno

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador.

Mg/Lic./Ing.: VASQUEZ RUIZ SEGUNDO WILDO

DNI: 17858481

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: Control Interno

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador.

Mg/Lic./Ing.: RAMOS CHANG, JORGE ALONSO.....

DNI: 40968849..


Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


Firma del Experto Informante.

VALIDACION DE INSTRUMENTO – GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Validación del instrumento: Gestión administrativa

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador.

Mg/Lic./Ing.: ...DR. MARCELO QUISE WIS AURETO.

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

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

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



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: Gestión administrativa

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador.

Mg/Lic./Ing.: VASQUEZ RUIZ SEGUNDO WILDO

DNI: 17859401

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


Firma del Experto Informante.

TITULO: CONTROL INTERNO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA DIVISION DE TESORERIA EN LA SUNAT - LIMA - 2018

	CONTROL	realización de mis funciones.								
EVALUACION Y DESEMPEÑO	La Supervisión cuenta con lineamientos que plantean los estándares para la realización de las funciones.	/				/	/	/		
	Se verifican los sistemas instalados en la entidad.					/	/	/		
	Se evalúa constantemente el desempeño del personal.				/		/	/	/	
EVALUACION Y DESEMPEÑO	La institución evalúa el desempeño de la división.					/	/	/		
	Se evalúan los resultados de las metas establecidas en la etapa de planeación.						/	/	/	



FIRMA DEL EVALUADOR

Ing. Segundo Z. Vásquez Ruiz

INVESTIGACION

TITULO: CONTROL INTERNO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA DIVISION DE TESORERIA EN LA SUNAT - LIMA - 2018

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NEUTRAL	DE ACUERDO	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	RELACION ENTRE VARIABLE Y DIMENSION	RELACION ENTRE DIMENSION E INDICADOR	RELACION ENTRE INDICADOR E ITEM		RELACION ENTRE ITEM Y OPCION DE RESPUESTA		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO	
GESTION ADMINISTRATIVA	PLANIFICACIÓN	ESTABLECIMIENTO DE ESTRATEGIAS	<p>La División posee un plan estratégico. Considero que este plan estratégico contribuye al desarrollo de mis funciones.</p> <p>Considero que la institución cuenta con una metodología adecuada para la realización del plan estratégico.</p> <p>Mis funciones tienen objetivos claramente definidos.</p> <p>Se toma en cuenta los tiempos programados para la realización de funciones y logro de objetivos</p> <p>Las metas y objetivos programados en el plan estratégico se cumplen.</p>												
			<p>La institución cuenta con un organigrama funcional. Se cuenta con un diseño de cargos de acuerdo a las capacidades.</p> <p>La separación de actividades otorga mayor eficacia y eficiencia en el desarrollo de funciones.</p> <p>Se reporta información periódica sobre el cumplimiento de metas y objetivos.</p> <p>La capacitación influye en la eficiencia con la que realizo mis funciones.</p> <p>La coordinación de recursos y tareas asignadas se dan de manera eficiente.</p> <p>Me siento satisfecho en la institución y con las funciones que realizo.</p> <p>Considero que la motivación influye en la realización adecuada de mis funciones.</p> <p>El jefe o supervisores valoran y comparten los logros obtenidos por los colaboradores.</p> <p>La comunicación entre los colaboradores de la división es apropiada.</p> <p>La comunicación entre los colaboradores, los supervisores y el jefe es fluida.</p> <p>Los cambios y la toma de decisiones son comunicadas en el momento propicio.</p>												
			<p>Se evalúan los procesos necesarios para la</p>												

Chavezano L. (2014) define a la gestión administrativa como interpretar los objetivos propuestos por la organización y transformarlos en acción organizacional a través de la planeación, la dirección y el control de todos los esfuerzos realizados en todas las áreas y en todos los niveles de la organización, con el fin de alcanzar tales objetivos de la manera más adecuada e eficiente y garantizar la competitividad en un mundo de negocios muy complejo y cambiante. (p. 10)

ANEXO Nº 6 MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE 1: CONTROL INTERNO				
			DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES Y RANGOS	
¿Qué relación existe entre el control interno y la gestión administrativa en la división de tesorería de la Sunat?	Determinar la relación entre el control interno y la gestión administrativa en la división de tesorería de la Sunat, Lima – 2018.	Existe relación entre el control interno y la gestión administrativa en la división de tesorería de la Sunat.	Ambiente de control	Valor ético Competencia y estructura organizacional Filosofía administrativa	1= Completamente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Neutral 4= De acuerdo 5= Completamente de acuerdo	Bajo 29-32 Medio 33-38 Alto 39-43,44	
			Evaluación de riesgos	Identificación de riesgo Determinación de objetivos de control Detección del cambio		Bajo 19-29 Medio 30-37 Alto 38-44,56	
P. ESPECÍFICO	O. ESPECÍFICO	H. ESPECÍFICA	Ambiente de control	Separación de tareas y responsabilidades Coordinación entre áreas Rotación de personal		2= En desacuerdo 3= Neutral 4= De acuerdo	Bajo 20 - 29 Medio 30 - 35 Alto 36 – 42,22
							Actividades de control
¿Qué relación existe entre el ambiente de control y la gestión administrativa en la división de tesorería de la Sunat?	Determinar la relación entre el ambiente de control y la gestión administrativa en la división de tesorería de la Sunat, Lima – 2018.	Existe relación entre el ambiente de control y la gestión administrativa en la división de tesorería de la Sunat.	Información y comunicación	Circulación de información Calidad de información Comunicación eficaz		5= Completamente de acuerdo	Bajo 13-29 Medio 30-38 Alto 39-48,56
			Supervisión	Prevención y monitoreo Seguimiento de resultados Compromiso de mejora			Bajo 23-31 Medio 32-38 Alto 39-47,44
¿Qué relación existe entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa en la división de tesorería de la Sunat?	Determinar la relación entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa en la división de tesorería de la Sunat, Lima – 2018.	Existe relación entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa en la división de tesorería de la Sunat.					

	Determinar la relación entre las actividades de control y la gestión administrativa en la división de tesorería de la Sunat, Lima – 2018.	Existe relación entre las actividades de control y la gestión administrativa en la división de tesorería de la Sunat.	VARIABLE 2: GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
			DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES Y RANGOS
¿Qué relación existe entre las actividades de control y la gestión administrativa en la división de tesorería de la Sunat?						
¿Qué relación existe entre la información y comunicación, y la gestión administrativa en la división de tesorería de la Sunat?	Determinar la relación entre la información y comunicación, y la gestión administrativa en la división de tesorería de la Sunat, Lima – 2018.	Existe relación entre la dimensión información y comunicación, y la gestión administrativa en la división de tesorería de la Sunat.	Planificación	Establecimiento de estrategias Fijación de objetivos	1= Completamente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Neutral 4= De acuerdo 5= Completamente de acuerdo	Bajo 17-21 Medio 22-25 Alto 26-28,11
			Organización	División de trabajo Coordinación		Bajo 16-21 Medio 22-25 Alto 26-31,56
¿Qué relación existe entre la supervisión y la gestión administrativa en la división de tesorería de la Sunat?	Determinar la relación entre la supervisión y la Gestión administrativa en la división de tesorería de la Sunat, Lima – 2018.	Existe relación entre la supervisión y la gestión administrativa en la división de tesorería de la Sunat.	Dirección	Motivación Comunicación		Bajo 15-19 Medio 20-25 Alto 36-31,67
			Control	Ambiente de control Evaluación y desempeño	Bajo 12-19 Medio 20-25 Alto 26-28,67	

NIVEL - DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>Nivel: El nivel de estudio que se realizó es de corte transversal.</p> <p>Diseño: Descriptivo - correlacional</p> <p>Método: El método a desarrollarse en la investigación será un método cuantitativo.</p>	<p>Población: La población está constituida por la totalidad de colaboradores de la División de tesorería de la Sunat, es decir, 30 colaboradores.</p> <p>Tipo de muestreo: En este trabajo de investigación se utilizó un muestreo no probabilístico - censal</p> <p>Tamaño de la muestra: 30 colaboradores de la División de tesorería de la Sunat.</p>	<p>Variable 1: Control interno</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Autor: Doris Shakira Soto Urrutia</p> <p>Año: 2018</p> <p>Ámbito de aplicación: Colaboradores de la División de tesorería de la Sunat - 2018.</p>	<p>DESCRIPTIVA: Análisis descriptivo de frecuencia por dimensiones y variables, mediante el uso del programa SPSS.</p>
		<p>Variable 2: Gestión Administrativa</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Autor: Doris Shakira Soto Urrutia</p> <p>Año: 2018</p> <p>Ámbito de aplicación: Colaboradores de la División de tesorería de la Sunat - 2018.</p>	<p>INFERENCIAL: Pruebas de normalidad en las variables de estudio, mediante el uso del programa SPSS. Descripción de las correlaciones de las variables en estudio, mediante el uso del programa SPSS.</p>

Validación del instrumento: Gestión administrativa

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [/] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador.

Mg/Lic./Ing.: RAMOS CHANG, JORGE ALONSO

DNI: 40968849

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [x] Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.