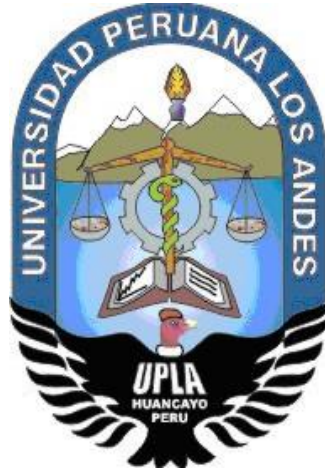


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas



TESIS

**El Control interno administrativo y su incidencia en la gestión del
Equipo de Planillas y Pensiones de la Unidad de Gestión
Educativa Local N° 04–UGEL de Comas–Lima, 2017**

Para Optar : El Título Profesional de Contador Público
Autor : Bach. Valeria Maza Cahuascanco
Asesora : Dra. Melida Pecho Rafael
Línea de Investigación : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos
Línea de Investigación por
Programa de Estudios : Auditoría
Fecha de Inicio : 30/10/2018
Fecha de Culminación : 29/10/2019

Huancayo, Perú

2019

ASESORA:

Dra. C.P.C. MELIDA PECHO RAFAEL

DEDICATORIA

Dedico a mi familia y en especial a mi madre **Beatriz**, que siempre me apoyó en mis decisiones, para el logro de mi anhelada meta de ser profesional, y esas personas que entraron a formar parte de mi vida para jugar un papel importante en ella, y contribuyeron a lograr este triunfo, como parte de mi proyecto de vida.

AGRADECIMIENTO

A Dios nuestro padre celestial. A mis asesores, mi profundo agradecimiento quienes con su capacidad y experiencia me guiaron en el desarrollo de esta tesis; y a todos los docentes de la UPLA quienes con esfuerzo y paciencia impartieron sus conocimientos y experiencia profesional en el transcurso de mi carrera, por sus recomendaciones y paciencia.

INDICE GENERAL

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
INDICE GENERAL	v
INDICE DE TABLAS	viii
INDICE DE FIGURAS.....	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPITULO I	1
I. PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	1
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.2.1. Problema General.....	4
1.2.2. Problemas Específicos	4
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	5
1.3.1. Objetivo General.....	5
1.3.2. Objetivos Específicos.....	5
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.4.1. Justificación teórica	6
1.4.2. Justificación Práctica	6
1.4.3. Justificación Metodológica.....	7
1.4.4. Justificación Social	7
1.4.5. Justificación de Conveniencia.....	7
1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACION.....	8
1.5.1. Delimitación espacial.....	8
1.5.2. Delimitación temporal	8
1.5.3. Delimitación conceptual o temática.....	8
CAPITULO II.....	9
II. MARCO TEORICO.....	9

2.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIO	9
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	9
2.1.2. Antecedentes Nacionales	13
2.2. BASE TEÓRICA	17
2.2.1. Control Interno Administrativo.....	17
2.2.2. Gestión	36
2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS	48
2.4. HIPÓTESIS Y VARIABLES	50
2.4.1. Hipótesis General.....	50
2.4.2. Hipótesis Específicas	50
2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	52
CAPITULO III.....	53
III. METODOLOGÍA	53
3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	53
3.2. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN	53
3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN	53
3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	54
3.5. LUGAR Y PERIODO DE EJECUCIÓN	55
3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	55
3.6.1. Población.....	55
3.6.2. Muestra	56
3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	56
3.7.1. Técnicas de recolección de datos	56
3.7.2. Instrumentos de recolección de datos	57
3.8. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS	58
3.8.1. Validez del cuestionario.....	58
3.8.2. Confiabilidad del instrumento.....	58
3.9. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DATOS	60
3.10. ANÁLISIS ESTADÍSTICO: DESCRIPTIVO E INFERENCIAL.....	61
3.11. ASPECTOS ÉTICOS.....	61
CAPITULO IV.....	63

IV. RESULTADOS	63
4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS EN TABLA, GRÁFICOS, FIGURAS.....	63
4.1.1. Resultados descriptivos de la investigación.....	63
4.1.2. Resultados descriptivos en tablas y figuras	64
4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	72
4.2.1. Hipótesis general de la investigación.....	72
4.1.2. Hipótesis específicas.....	74
CAPITULO V.....	80
DISCUSION DE RESULTADOS	80
CONCLUSIONES	85
RECOMENDACIONES.....	87
ANEXOS	96
Anexo 01. Matriz de consistencia.....	96
Anexo 02. Validación de instrumento 1.	97
Anexo 03. Validación de instrumento 2.	98
Anexo 04. Instrumento de recolección de datos	99
Anexo 05. Base de datos.....	101
Anexo 06. Organigrama institucional de la UGEL N° 04	104
Anexo 07. Área de Recursos Humanos UGEL 94.....	105
Anexo 08. Ambientes de la UGEL N° 04.....	106
Anexo 09. Expedientes acumulados por falta de respuestas.....	107

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Operacionalización de las variables</i>	52
Tabla 2. <i>Población de estudio</i>	56
Tabla 3. <i>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</i>	57
Tabla 4. <i>Validez del contenido de los instrumentos de las dos variables</i>	58
Tabla 5. <i>Niveles de confiabilidad</i>	59
Tabla 6. <i>Fiabilidad de la variable control interno administrativo</i>	60
Tabla 7. <i>Fiabilidad de la variable gestión</i>	60
Tabla 8. <i>Nivel de percepción de control interno administrativo</i>	64
Tabla 9. <i>Nivel de percepción sobre los riesgos asociados al control administrativo</i>	65
Tabla 10. <i>Nivel de percepción sobre las Normas de control interno administrativo</i>	66
Tabla 11. <i>Nivel de percepción de los procedimientos de control administrativo</i>	67
Tabla 12. <i>Nivel de percepción de gestión</i>	68
Tabla 13. <i>Nivel de percepción del plan de acción</i>	69
Tabla 14. <i>Nivel de percepción de dirección</i>	70
Tabla 15. <i>Nivel de percepción de las actividades de control administrativo</i>	71
Tabla 16. <i>Prueba de correlación entre control interno administrativo y gestión</i>	73
Tabla 17. <i>Prueba de correlación de los riesgos de control administrativo y la gestión</i>	75
Tabla 18. <i>Prueba de correlación de las normas de control interno y gestión</i>	77
Tabla 19. <i>Prueba de correlación de procedimiento de control interno y gestión</i>	79

INDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Beneficios de control administrativo	19
<i>Figura 2.</i> Objetivos Normas Técnicas de Control Interno para el Sector Público	25
<i>Figura 3.</i> Evaluación y Medición de los Sistemas Internos de Trabajo	32
<i>Figura 4.</i> Una buena gestión.....	37
<i>Figura 5.</i> Objetivos de la Gestión.....	38
<i>Figura 6.</i> Efectividad de las actividades de control.....	42
<i>Figura 7.</i> Características propias de un trabajo en equipo.....	45
<i>Figura 8.</i> Comparación porcentual del variable control interno administrativo	64
<i>Figura 9.</i> Comparación porcentual de riesgos de control.....	65
<i>Figura 10.</i> Comparación porcentual de normas de control interno	66
<i>Figura 11.</i> Comparación porcentual de procedimientos de control	67
<i>Figura 12.</i> Comparación porcentual de Gestión.....	68
<i>Figura 13.</i> Comparación porcentual del plan de acción.	69
<i>Figura 14.</i> Comparación porcentual de Dirección	70
<i>Figura 15.</i> Comparación porcentual de Actividades de Control	71

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo determinar la incidencia del control interno administrativo en la gestión del Equipo de Planillas y Pensiones de la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL N° 04 Comas–Lima, 2017, con una población total de 78 trabajadores, el cual se denomina muestreo censal debido a que se trabajó con la totalidad. El método utilizado fue hipotético deductivo, de tipo básico, de nivel descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal. La técnica empleada para recolectar información fue la encuesta, y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios, los que han sido debidamente validados a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach, obteniendo los siguientes resultados: el instrumento de la variable Control Interno Administrativo con un nivel de confiabilidad de 0.886 o aceptable, constituido por once ítems, y el instrumento de la variable Gestión con un nivel de confiabilidad de 0.806 o aceptable, integrado por nueve ítems, ambos instrumentos en la escala de Likert (nunca, a veces, siempre). La investigación concluyó que, el control interno administrativo incide significativamente en la gestión del Equipo de Planillas y Pensiones de la UGEL N° 04 Comas – Lima, debido a que el resultado de correlación de Rho de Spearman fue de 0.651, el cual significa que existe una correlación significativa considerable entre las variables.

Palabra Clave: Control Interno Administrativo, Gestión del Equipo de Planillas y Pensiones, objetivos y metas.

ABSTRACT

The objective of this research work was to determine the incidence of internal administrative control in the management of the Payroll and Pensions Unit of the UGEL Local Education Management Unit No. 04 Comas-Lima, 2017, with a total population of 78 appointed workers and contracted which is called census sampling because we worked with the whole. The method used was hypothetical deductive, basic type, descriptive level correlational, quantitative approach, no experimental cross-sectional design. The technique used to collect information was the survey, and the data collection instruments were questionnaires, which have been duly validated through expert judgments and determined its reliability through the Cronbach's Alpha reliability statistic, obtaining the following results : the instrument of the variable Internal Administrative Control with a reliability level of 0.886 or acceptable, consisting of eleven items, and the instrument of the variable Management with a reliability level of 0.806 or acceptable, composed of nine items, both instruments in the scale from Likert (never, sometimes, always). The investigation concluded that the administrative internal control has a significant impact on the management of the Payroll and Pension Team of the UGEL N° 04 Comas - Lima, due to the fact that Spearman's Rho correlation result was 0.561, which means that there is a correlation significant among the variables.

Key Word: Internal Administrative Control, Management of the Payroll and Pension Team, objectives and goals.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación de título “incidencia de control interno administrativo en la gestión del Equipo de Planillas y Pensiones de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 de Comas, Lima 2017” se realizó un estudio de la problemática que presentan las Unidad de Gestión Educativa Local UGEL 04 Comas del sector Educación. Esta investigación está conformado en cinco capítulos consistentes en lo siguiente:

Capítulo I, Contiene del planteamiento del problema, la descripción del problema, formulación del problema, objetivos de la investigación, justificación de la investigación y la delimitación de la investigación.

Capítulo II, Contiene marco teórico, que incluye: antecedentes del estudio, bases teóricas, definición de conceptos, hipótesis y variables; y operacionalización de las variables.

Capítulo III, contiene la metodología de la investigación, conteniendo: método de investigación, tipo de la investigación, nivel de investigación, diseño de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y procedimientos de recolección de datos.

Capítulo IV, Contiene los resultados de la investigación, el cual consta de: análisis y discusión de resultados – técnicas de procesamiento y análisis de datos, presentación de resultados en tablas, gráficos, figuras, etc., y discusión de resultados.

Capítulo V, Discusión de resultados

Conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

Finalmente se presente las respectivas conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas y anexos respectivos.

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

I. PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 (UGEL), entidad tutelar encargada de velar por el desarrollo de una política educativa local basada en la gestión estratégica por procesos y resultados en 457 escuelas públicas y más de 1,500 escuelas privadas de los distritos: Comas, Carabaylo, Puente Piedra, Ancón y Santa Rosa; durante el año 2017, la UGEL al N° 04, en el ámbito de su jurisdicción tuvo a su cargo un aproximado de 12,700 trabajadores, entre personal nombrado y contratado; bajo la modalidad de CAP D.L. N° 276 Ley de Bases de la carrera administrativa, personal contratado bajo la modalidad de CAS D.L. N° 1057 Ley de Servir, docentes nombrados de la Ley N° LEY N° 29944 - D.S. N° 004 - 2013-ED, docentes contratados bajo la Ley N° 30328 y auxiliares de educación nombrados y contratados amparados bajo la Ley N° 29944 - D.S. N° 008-2014-MINEDU.

A lo largo de la investigación realizada en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 Comas, se ha podido detectar la problemática en la gestión del Equipo de Planillas y Pensiones que es parte componente del Área de Recursos Humanos; incurre desde su creación como Unidad de Servicio Educativo (USE) N° 04 a través de la Resolución Ministerial N° 166-96-ED de fecha 31 de julio de 1996, y delimitada por D. S. N° 004-96-ED. Posteriormente, en el año 2003, las USE cambian de razón social, como Unidad de Gestión Educativa Local-UGEL. A partir del 31 de octubre del año 2003 es denominado UGEL N° 04, por la fusión de la Unidad de Servicios Educativos (USE) N°

05 con la USE N° 08; cuya dirección actual de la Sede está ubicado en la Av. El Maestro Peruano S/N del distrito de Comas departamento de Lima, una entidad pública de gran envergadura, que no cuenta con un control consistente en la supervisión y verificación de los actos administrativos. Por ende, estando en riesgo el uso adecuado y transparente de los recursos humanos, materiales y financieros; la aplicación correcta de los dispositivos y procedimientos administrativos, así como el cumplimiento de los deberes y funciones de los trabajadores; más aún por la cantidad considerable (12,700 aproximadamente entre docentes, administrativos, nombrados y contratados, cesantes, técnicos, profesionales y gerentes públicos) de administrados que tiene a su cargo la UGEL 04. En todas las instituciones gubernamentales el control interno administrativo debe ser fundamental y obligatorio la participación de cada trabajador y/o servidor público. En este caso la participación de los trabajadores es imprescindible en acciones de control para una buena gestión del Equipo de Planillas y Pensiones. Sin embargo, existe una serie de deficiencias en los procedimientos que realiza, por falta de un adecuado control interno administrativo, los que se describen a continuación:

Se realizan pagos indebidos a los trabajadores, que ya no tienen vínculo laboral por: renuncias, abandonos de cargo, inasistencias por enfermedad, por licencias, etc. porque no se cuenta con un sistema integrado que permita identificar en tiempo real la cantidad de trabajadores que no les corresponde remuneración alguna.

Asimismo, los fondos previsionales de Ley de los trabajadores de cantidad considerable fueron declarados erróneamente al SNP u ONP (DL. 19990), cuando dichos administrados registraba como afiliados en el SPP (DL.25879 AFP), estos hechos vienen arrastrando desde los años 1994, 1996 y 2017, ocasionando un perjuicio a los

administrados afectados y a la entidad, generando procesos judiciales de cobranza de parte del SPP.

Pagos inoportunos al personal incorporado en calidad de nombrado y contratado por falta de Resolución Directoral, se emiten después de tres (3) meses; ocasionando gran malestar a los trabajadores (docentes y administrativos de I.E.) que inician el vínculo laboral en la UGEL, ya que se atenta con uno de los derechos fundamentales del ser humano, tal como lo señala el art. 24 de la Constitución Política del Perú “...el pago de la remuneración y de los beneficios sociales del trabajador tiene prioridad sobre cualquier otra obligación del empleador”.

Falta de pagos por subsidios, asignación por tiempo de servicios mal calculados de los años 2011,2012 y 2013 (por realizar los cálculos con una norma incorrecta); pago por devengados no programados, ocasionando reclamos de parte de los usuarios porque no se procesó su pago a pesar de tener su derecho reconocido con Resolución Directoral reconocimientos de beneficios sociales no pagados desde el año 2011, pago del D.U. 037 con sus respectivos intereses, elaboración de la planilla de pagos del SUBCAFAE con sus respectivos descuentos etc.

Falta de capacitación del personal, por tener el escaso conocimiento de las herramientas informáticas, (no tienen conocimiento del uso de las herramientas del office), lo que hace que no puedan realizar un buen trabajo en el menor tiempo posible (todos los trabajos lo realizan en forma manual).

Falta de motivación y compromiso de los trabajadores nombrados, llegan a su horario habitual, laboran solo por cumplir con su horario de trabajo no tienen empatía; trabajo en

equipo inexistente, ellos trabajan en forma aislada, prima el individualismo de las personas (ambiente laboral pésimo).

De otro lado, en el Equipo de Planillas y Pensiones existe recarga de trabajo, y no cuenta con personal con el perfil profesional, ni la cantidad necesaria, profesionales sin experiencia para cumplir con los trabajos con eficiencia y oportuna.

Asimismo, otro problema es los sistemas informáticos implantados desde el año 2004, Sistema Único de Planillas-SUP y los que iniciaron su operatividad a partir del 2006 (están obsoletos) aproximadamente. Asimismo la infraestructura inadecuada (local reducido) y mobiliarios de oficina inapropiadas (silla, mesas, escritorios en mal estado).

Por consiguiente, es necesario implantar un adecuado control administrativo, con la finalidad de optimizar los procesos y actividades de manera eficiente, eficacia, oportuna con óptimos resultados.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

¿De qué manera el control interno administrativo incide en la gestión del Equipo de Planillas y Pensiones de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 Comas, Lima el año 2017?

1.2.2. Problemas Específicos

1) ¿De qué manera los riesgos asociados al control interno incide en la gestión del Equipo de Planillas y Pensiones de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 Comas, Lima?

- 2) ¿De qué manera las normas aplicables de Control Interno inciden en la gestión del Equipo de Planillas y Pensiones de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 Comas, Lima?
- 3) ¿De qué manera los procedimientos de control interno inciden en la gestión del equipo de planillas y pensiones de la unidad de gestión educativa local n° 04 comas, Lima?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

1.3.1. Objetivo General

Determinar si el control interno administrativo incide en la gestión del Equipo de Planillas y Pensiones de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 Comas, Lima el año 2017.

1.3.2. Objetivos Específicos

- 1) Establecer los riesgos asociados al control interno que incide en la gestión del Equipo de Planillas y Pensiones de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 Comas, Lima el año 2017.
- 2) Analizar si las normas aplicadas de control interno incide en la gestión del Equipo de Planillas y Pensiones de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 Comas, Lima el año 2017.
- 3) Determinar si los procedimientos de control interno incide en la gestión del Equipo de Planillas y Pensiones de la Unidad de Gestión Educativa Local N°04.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Justificación teórica

El presente trabajo constituye un aporte importante que les permitirá conocer tanto a los responsables de Control Interno, autoridades y funcionarios públicos, la situación real en cuanto al control administrativo actual, el cual incide en la gestión del Equipo de Planillas y Pensiones de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 de Comas, toda vez que como entidad del sector público de gran envergadura al servicio de la comunidad educativa. El mismo que está en constantes cambios con la finalidad de mejorar la administración pública sobre todo el sector educación; asegurando la aplicación de los principios de eficacia, eficiencia y economía.

La contribución teórica de la investigación pretende identificar los aspectos de gestión y procedimientos administrativos de control los cuales son sumamente importantes e imprescindible en las acciones del Equipo de Planillas y Pensiones y de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 Comas, porque mejorará el servicio a la comunidad educativa de la zona norte de Lima Metropolitana.

1.4.2. Justificación Práctica

La metodología y estrategia planteada en la presente investigación, servirá de base para el mejoramiento de los procedimientos administrativos de control interno que incide en la gestión del Equipo de Planillas y Pensiones, para ello, se proporcionará recomendaciones y sugerencias en función a procedimientos de control interno y gestión administrativo eficaz, eficiente y oportuna, los que permitirá contribuir la mejora en gestión de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 Comas, Lima para el logro de sus objetivos y metas. Por ello en el trabajo de

investigación se identificará la problemática, se planteará los objetivos y se formulará las hipótesis.

1.4.3. Justificación Metodológica

Para el logro de los objetivos de la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta, los instrumentos de recolección de datos los cuestionarios y su procesamiento se realizó mediante el software de SPSS V22, el índice de Alfa de Crobach para medir la fiabilidad de los instrumentos de las variables, y la contratación de las hipótesis con los resultados del coeficiente de Rho Spearman; con ello se pretende conocer el grado o nivel de incidencia que existe entre el control interno administrativo y la gestión.

1.4.4. Justificación Social

Las autoridades, funcionarios y demás responsables de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 (UGEL 04) Comas, tenga conocimiento de las deficiencias que existe en el control interno administrativo, y puedan aplicar las acciones correctivas por el bienestar de la gestión y la buena imagen de la Entidad como Institución Pública de gran envergadura; el cual beneficia a los trabajadores y la colectividad educativa de la zona norte de Lima Metropolitana.

1.4.5. Justificación de Conveniencia

La presente investigación de título “El Control Interno Administrativo y su Incidencia En La Gestión del Equipo de Planillas y Pensiones de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 – UGEL de Comas – Lima, 2017” es conveniente realizarlo, toda vez que todos los integrantes del equipo tomaran el interés en los

trabajos que realizan con eficiencia y eficacia para una buena gestión de dicho equipo y por ende del Área y de la entidad en general.

1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACION

1.5.1. Delimitación espacial

Esta investigación se realizó en las instalaciones de la Oficina del Equipo de Planillas y Pensiones correspondiente al Área de Recursos Humanos de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 – UGEL ubicada en la Av. El Maestro Peruano S/N del distrito de Comas departamento de Lima.

1.5.2. Delimitación temporal

El trabajo de investigación se llevó a cabo en el periodo 2017,

1.5.3. Delimitación conceptual o temática

Esta investigación se enmarca en las teorías conceptuales de control interno administrativo del sector público y la gestión del Equipo de Planillas y Pensiones el cual está inmerso en el Área de Recursos Humanos de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04, Comas Lima.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

II. MARCO TEORICO

2.1 ANTECEDENTES DE ESTUDIO

Como antecedente de estudio, se ha tomado como referencia las investigaciones nacionales e internacionales, que se relacionan directa o indirectamente al tema de la investigación, que aportan algunos puntos importantes, los que se citan a continuación:

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Dugarte (2012) en su trabajo de investigación de título Estándares de control interno administrativo en la ejecución de obras civiles de los órganos de la administración pública Municipal, Mérida, presentado para optar el Grado de Magíster en Ciencias Contables a la Universidad de los Andes, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Posgrado en Ciencias Contables de la República Bolivariana, Venezuela. Cuyo objetivo es establecer estándares para el control interno administrativo, de manera que se prevenga los riesgos y deficiencias en obras civiles elaboradas por las líneas orgánicas ejecutivas de la administración pública municipal. Esta investigación de tipo no experimental, nivel descriptivo y enfoque cuantitativo. Tomó de muestra intencionada a veinte funcionarios de las cuatro municipalidades del estado de Mérida. En su conclusión señala que, la actual realidad sobre el control interno se encuentra bajo un clima operativo retirado de la correlación de funciones y de la jerarquía de cargos, cuyos mecanismos son imprescindibles para lograr los objetivos, además de encontrar la misión institucional. También señala, se argumenta que no existe nada en relación a la

unidad técnica especializada que cumpla los roles de control en la elaboración de obras civiles, es un signo del cual se subestima la división del trabajo como etapa principal de la institucional y sus roles administrativos. El aporte a esta investigación es el enfoque imprescindible que da a la implementación de controles internos administrativos para el logro de los objetivos de toda la organización, situación que conlleva a disponer de mecanismos de control interno idóneo que permita promover la coordinación e integración de sus operaciones internas (p.118).

Guzmán N. y Pintado P. (2012). Tesis Propuesta del Diseño de un Manual de Control Interno Administrativo y Contable para el Área de Contabilidad de la Universidad Politécnica Salesiana. Presentado para optar el título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría a la Universidad Politécnica Salesiana, Sede Cuenca, Ecuador. El objetivo planteado fue elaborar un sistema adecuado de control interno administrativo que proporcione al área una herramienta para el fortalecimiento de sus actividades y procesos cotidianos. Conclusiones afirman que, la no existencia de un control interno apropiado en una organización, esta propenso a riesgos y desviaciones en sus operaciones y por ende las decisiones no serán reales de una gestión esperada, por tanto podrían llevar a una crisis operativa; en el caso de que ocurriera tales hechos deben asumir una serie de consecuencias que perjudican los resultados de sus actividades; por ende los manuales administrativos en una institución son esenciales. En ese sentido señala el investigador, los cambios para una gestión, se pueden realizar implementando controles administrativos apropiados, que sean capaces de salvaguardar los activos y otros instrumentos y

bienes de un departamento o de toda la entidad. Aportes de este trabajo a esta investigación son: al utilizar el manual de control interno administrativo será como un instrumento para la preparación de las actividades cotidianas de todas las áreas de la entidad, el cual también permitirá cumplir con las políticas y lineamientos propuestos para el área de contabilidad, asimismo es importante informar de manera eficiente y clara al personal que los controles internos administrativos son imprescindibles los que permitirán obtener resultados óptimos (p.233).

Escobar F, Medina O. Meléndez A. (2012), en la tesis titulada “Diseño de un Control Interno Administrativo Contable para las Empresas Dedicadas a la Producción y Venta de Calzado en la Ciudad de San Miguel; Año 2012”. Para optar el título de Licenciado en Contaduría Pública, en la Facultad Multidisciplinaria Oriental Departamento de Ciencias Económicas Sección de Contaduría Pública de la Universidad de El Salvador, San Miguel, El Salvador, Centro América. Cuyo objetivo es Construir una guía de control administrativo contable para las empresas, Método investigación cualitativo, se trabajó con el total de la población de la empresa. Conclusión, muchas empresas privadas desconocen del sistema de control, sus desconocimiento dificulta su buen funcionamiento en todas las áreas, en especial la de finanzas y producción, no tienen una Misión y Visión específica que sea aplicable a la entidad, no llevan control de los costos, así como tampoco realizan la contabilidad de costos. Sus aportes de este trabajo a esta investigación es: las organizaciones deben tener un buen control y administración para la satisfacción y demanda de los usuarios, implementando políticas y procedimientos de control interno, establecer un sistema de control administrativo de costos

enfocados a la producción y la implementación de la propuesta de control interno administrativo contable (p.80).

Bastidas J. (2010), en su tesis de título Análisis del Control Interno Bajo el Enfoque COSO en el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria (SAMAT), Caso: Alcaldía del Municipio Libertador del estado Mérida. Trabajo realizado para optar el título de Especialista en Ciencias Contables mención Tributos Internos en la Universidad de Los Andes, Mérida, Venezuela. El objetivo de esta investigación fue analizar el sistema de control interno del SAMAT bajo la perspectiva del informe COSO. El método de estudio se desarrolló bajo un diseño de investigación-acción de tipo analítica con un enfoque cualitativo. En esta investigación se tomó una muestra de siete funcionarios en cargos de dirección para los fines de la aplicación de la prueba piloto. En su conclusión señaló sobre el procesamiento y análisis de los resultados, la presentación de un sistema de control interno dentro del SAMAT en el cual está la fortaleza, oportunidades, debilidades y amenazas los que se identificaron en función de los componentes del nuevo enfoque de control interno determinado en el informe COSO, a saber: ambiente de control, valoración de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión. El aporte a este trabajo de investigación es desde la perspectiva del informe COSO como herramienta de gestión para el apoyo a las organizaciones en el logro de sus objetivos y por consiguiente, su aporte en parámetros necesarios para la implementación, mantenimiento y supervisión del sistema de control interno.

Anzueto B. (2007), Tesis Propuesta del Plan de Implementación del Control Interno Administrativo en el Departamento de Instalación de Equipos de Levante para Camiones de Volteo. Presentado, para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas, en la Escuela de Negocios y Economía, en Atlantic International University, Guatemala. Cuyo objetivo es elaborar la propuesta del plan de implementación del control interno administrativo en el departamento de Instalación de Equipos. Se población de muestra fue censal, es decir la totalidad 100 trabajadores de la organización. En sus conclusiones manifiesta, el personal teme al cambio, por estar acostumbrados a hacer los procedimientos sin un orden sistemático, y este es uno de los obstáculos principal que no permite al control interno administrativo, de otro lado el personal conoce sus funciones y obligaciones, pero necesita capacitación para mejorar su trabajo en cuanto al control. Su aporte a esta trabajo fue implementar el control interno administrativo, el cual servirá como una herramienta clave en los procesos; dar inducción al colaborador haciendo énfasis en los beneficios que les trae laborar en una entidad que cuenta con un control y organización adecuada. También el control interno administrativo como herramienta de los procedimientos permitirá detectar cualquier error ya sea intencional o sin intención que sucede en los procesos, el mismo que se pueden corregir, y así no pierda la eficiencia en las operaciones (p.57).

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Cadillo S. (2017) Tesis: Control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los servicios postales del Perú, Lima 2016 .

Presentado, para optar el grado académico de Magíster en Gestión Pública a la Escuela de Pos grado de la Universidad Cesar Vallejo, Lima Perú. Su objetivo principal es determinar la relación entre el control interno y la gestión administrativa, tuvo una población de 115 trabajadores de muestra no probabilística, de método investigación hipotético deductivo, tipo diseño no experimental de nivel correlacional de corte transversal. En su conclusión el autor señalo que existe una relación significativa entre control interno y la gestión administrativa, siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.883 el cual representa una alta correlación. El aporte a este trabajo es: promover cursos de formación continua y capacitaciones para el sistema de control interno al personal de la entidad, la importancia del ambiente de control que justifique de manera íntegra, implementar las asistencias técnicas sobre el tema de evaluación de riesgos, fortalecer las actividades de control interno con el fin de brindar orden y disciplina en el desarrollo de las metas (p. 101).

Moreto M. (2016), Tesis: El Control Interno y su Influencia en la Gestión Administrativa de la Unidad Ejecutora 404 – Salud Utcubamba 2015. Previo a la obtención de su título profesional de Contador Público, en la Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipan, Chiclayo, Perú. Cuyo objetivo determinar la relación entre el Control Interno y la Gestión Administrativa. Metodología fue de tipo descriptiva correlacional, con un diseño no experimental cuantitativo. Tomo de muestra a 70 trabajadores. En su conclusión refiere que, existe incidencia del control Interno en la Gestión Administrativa El Grado de control interno está totalmente en

desacuerdo en que los funcionarios y servidores destacan la importancia del Control Interno. El aporte de este trabajo a esta investigación es implementar el Órgano de Control Interno para mejorar la Gestión Administrativa, considerando los lineamientos y objetivos del control Interno del sector Público. Asimismo menciona, mejorar la gestión administrativa tomando en cuenta la planificación, organización, dirección y control de acuerdo a los fundamentos de las entidades públicas (p. 162).

Villanueva F. (2015), en su tesis titulada El Control Interno y la Gestión Administrativa en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen de Essalud Presentado previa a la obtención del Grado Académico de Doctor en Administración, Escuela de Posgrado de la Universidad Inca Garcilaso de La Vega, Lima, Perú . Cuyo objetivo es determinar la incidencia del Control Interno en la Gestión Administrativa del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen ESSALUD. Tomo como muestra a 108 trabajadores, tipo de investigación aplicativo de metodología Ex Post – Facto; en sus conclusiones señala, el control interno incide: en la gestión administrativa buscando una mayor eficacia, eficiencia y economía; en el cumplimiento del plan anual; cumplimiento oportuno en la ejecución de los procesos de selección; y en la implementación de mecanismo de control más eficaz para hacer el seguimiento constante de las medidas correctivas . El aporte de este trabajo a esta investigación es: el control interno deben encabezar los funcionarios, profesionales y técnicos idóneos, hábiles, capaces y de moralidad, para identificar de manera concienzuda los puntos claves de control en cada actividad, con recomendaciones en las acciones correctivas, y la

Contraloría de la República debe hacer evaluaciones periódicas y sorpresivas a las instituciones del Estado (p. 191).

Espinoza Q. (2013) Tesis: El Control Interno en la Gestión Administrativa de la Subgerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos. Presentado para optar el título Profesional de Contador Público, a la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financieras Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas de la Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú. Cuyo objetivos son: promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y la calidad en los servicios, proteger y conservar los recursos públicos contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal, cumplir las leyes, reglamentos y otras normas gubernamentales y elaborar información financiera válida y confiable, presentada con toda oportunidad. La investigación es de tipo aplicada, cuantitativo; como muestreo probabilístico estratificado 74 trabajadores. Usó como instrumento cuestionario. Asimismo como resultado señalo en su conclusión: objetivos del control interno influyen en la gestión administrativa, ayuda a la organización, y los procedimientos optimizan la dirección. El aporte de este trabajo a esta investigación es: implementar un modelo de control interno en la planificación de la gestión administrativa, evaluar a través del planeamiento, las metas y objetivos; los procedimientos del control interno deben estar enmarcados en el control del cumplimiento para cautelar la eficiencia, eficacia y economía (p.122).

Crispín L.(2012) Tesis: Control Interno Gubernamental y la Eficiencia Administrativa del Área de Tesorería del Gobierno Regional de Huancavelica Presentado para optar el Título Profesional de Contador Público a la Facultad de

Contabilidad de la Universidad Nacional del Centro del Perú, Huacavelica, Perú. Cuyo objetivo es determinar el impacto que tiene el control interno gubernamental en la eficiencia administrativa del área de tesorería; de tipo de investigación es básico correlacional, descriptivo explicativo; la muestra considerada es probabilística simple de 31 trabajadores. En su conclusión señala: el control interno gubernamental tiene un alto impacto en la determinación de la eficiencia administrativa, es importantes para medir el cumplimiento de la eficiencia, permite el cumplimiento a la normatividad y planifican sus actividades. Su aporte a esta investigación es: contar con colaboradores con el perfil que exige cada cargo, implantación de prácticas de capacitación al personal y tener en cuenta los fundamentos de control interno gubernamental (p. 113).

2.2. BASE TEÓRICA

2.2.1. Control Interno Administrativo

Fonseca L. (2011) define, es la planificación de una organización adaptada para cada tipo de entidad, considerando independientemente un conjunto de procedimientos, técnicas y acciones preventivas y correctivas en forma adecuada. Señala también que, el control administrativo es un apoyo para lograr los objetivos; asimismo, permite a la gerencia, mantenerse informado el movimiento y/o la administración de la organización. Tales como: coordinación de funciones de todo el personal, permite el control del logro de los objetivos previstos; también señala, definir que las funciones se estén ejecutando en forma eficiente y determinar si la entidad y sus colaboradores están cumpliendo con las políticas señaladas (p.28).

Carmenate Y. (2012), consideró, que el control interno administrativo son procedimientos y métodos que se relacionan con las operaciones no financieras y con las directivas políticas e informes administrativos; es decir se refieren sólo indirectamente a los estados financieros. Por lo tanto, el control administrativo son procedimientos y registros del cual depende la decisión para la autorización de las operaciones, y garantice que, las actividades reales se ajusten a las planteadas. Asimismo manifestó que, las organizaciones deben contar con una buena contabilidad, para que el sistema de control interno tenga una función establecida; con la finalidad de proteger los activos y asegurar que las cuentas e informes financieros sean confiables. También señaló que los procedimientos y métodos deben garantizar la seguridad razonable y las operaciones se efectúen de acuerdo a las disposiciones de la administración, y los estados financieros se elaboren considerando las normas u otros criterios aplicables (p.6).

Koontz y Weihrich, (2004) sostuvieron, es la función administrativa de medición y corrección del desempeño con la finalidad de hacer cumplir los objetivos de la empresa y los planes trazados para alcanzarlo. Los autores refieren que, las organizaciones, primero plantean las metas, segundo formulan los planes, luego capta personal y los capacita, finalmente el control (basados en los pilares de la administración los que son: planeación, organización dirección y control). Contando con todo lo necesario en las actividades de la organización, se efectúa la comparación del desempeño con las metas y objetivos definidos, con la finalidad de identificar alguna desviación y así aplicar el control para corregir y/o retomar lo planeado administrativamente (p. 640).

Stoner, Freeman y Gilbert (1996) fundamentaron, el control interno administrativo “es el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas” (p.610). De otro lado, refieren que el control permite resultados fiables a la entidad; por lo que señalan algunos beneficios, los que se enumeran a continuación:

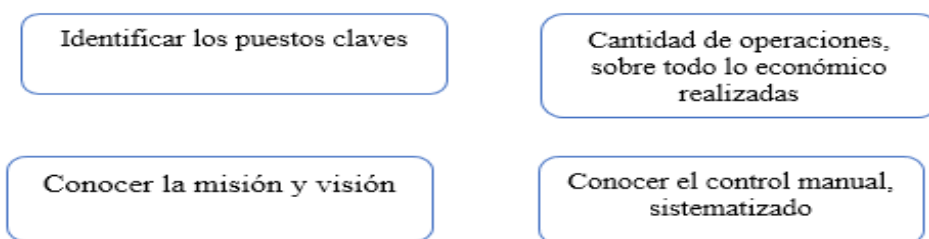


Figura 1. Beneficios de control administrativo

Miguel C. (2004) describió, tiene la finalidad de promover operaciones más eficientes, porque “es un proceso que constituye un medio para un fin, no un fin en sí mismo. Es ejecutado por personas; por ende, no son solamente manuales de políticas y formas, sino personas en cada nivel de una organización”. También precisa el autor que, el control administrativo proporciona seguridad razonable a la dirección y está preparado para el logro de los objetivos en una o más categorías interrelacionadas (P.65).

Amador S (2014) manifestó, “forma parte de un proceso específico que involucra también a la Planeación, Organización y Dirección, teniendo su sustento en las teorías de la administración general”. Por tanto, características que identifican plenamente al control interno administrativo eficiente, que permiten augurar el éxito de una entidad son:

1) El hecho de ser un proceso,

- 2) La vigilancia del cumplimiento,
- 3) El detectar y corregir operaciones.
- 4) Claridad, explícito en la información
- 5) Austeridad, relación conveniente del uso y resultado obtenido, con presupuesto limitado.
- 6) Adaptación, en disposición de aceptar mejoras y adaptaciones en el tiempo.
- 7) Difusión, presentación y entendimiento por parte del personal involucrado.
- 8) Aplicación, instrumentado que sirve en la toma de decisiones corrigiendo desviaciones (P. 76).

A. Tipos de control interno administrativo

Serrano S. (2016) sustentó, el control interno administrativo es la acción de: comprobar, verificar, regular, comparar, dirigir con autoridad un grupo con el fin de frenar o impedir. A su vez enumera los siguientes tipos de control administrativo:

- 1) Control preliminar, se efectúa antes de que el proceso operacional comience.
- 2) Control concurrente, se aplican durante la fase operacional.
- 3) Control de retroalimentación, se aplica principalmente al término de la fase operacional, por lo que está concentrado en los resultados para corregir desviaciones de lo que se había propuesto inicialmente o mejorar la eficiencia de los procesos (p. 96).

B. Objetivos de control interno administrativo

Estupiñán G. (2006) Sostuvo, existe un solo sistema de control interno, el cual es el administrativo, y es el plan de la organización, con sus respectivos procedimientos y métodos operacionales y contables; el cual ayuda, al logro del

objetivo. También manifestó que, todas las organizaciones se plantean una misión, visión y tienen sus propios objetivos a cumplir. Por ello, para el logro del mismo, se organizan, integran y dirigen, estableciendo un control, el cual es parte principal del proceso administrativo que puede proporcionar un grado de seguridad razonable no absoluta de éxito a la entidad. Asimismo señala, los objetivos de control interno administrativo son:

- 1) Fomentar la eficacia, eficiencia y economía en las operaciones.
- 2) Medir la eficacia en los objetivos, prevenir desviaciones, criterios de racionalidad y transparencia;
- 3) Información financiera, presupuestal y administrativa, veraz, confiable y oportuna;
- 4) Cumplimiento del marco legal y normativo, en las decisiones, funciones y actividades que se realizan, conforme a las reglamentarias y administrativas correspondientes,
- 5) Custodiar, preservar y mantener los recursos públicos en condiciones de integridad, transparencia y disponibilidad para los fines que están destinados.
- 6) Fomentar que las operaciones se integren a la política institucional. (p.7).

C. Importancia de control interno administrativo

Paiva A (2013) refirió al igual que el autor que antecede, es muy importante porque promueve la eficiencia, eficacia y economía en las actividades operacionales de la entidad, impulsando la correcta ejecución de las funciones y asegurando la oportunidad, claridad, utilidad y confiabilidad de la información administrativa y

contable Asimismo manifestó que, un buen control interno, permite un mejor nivel operativo y por consiguiente trasciende en los resultados” (p. 34).

Dimensiones de la variable: Control Interno Administrativo

Rodríguez (2009) aseveró que, en el control administrativo es el plan de la organización en el cual incluye, los procedimientos y métodos, principalmente con el fin de relacionarlos la eficiencia operacional y la conexión a las políticas de la organización los que fueron pre establecidas por la administración (p.68). Esta variable integra las siguientes dimensiones:

Dimensión 1. Riesgos de control (CIA)

Miguel C. (2004) expresó, el riesgo es aquel que existe y que se propicia por falta de control en las actividades y puede generar deficiencias en el control interno administrativo y contable dentro de la organización. También señalo que, por la incapacidad de los controles de prevención o detección de errores en las operaciones sustanciales dentro de las entidades. Por tal razón manifestó, un buen sistema de control, debe ocuparse de los riesgos inherentes percibidos, incorporando una distribución correcta de funciones a cada trabajador, apropiadas e incompatibles, y poseer un alto grado de cumplimiento (p. 64).

Rengifo M. (2004) describió, los riesgos a los que está expuesta una entidad pública, se determina en dos factores los que son: externo o llamados también del entorno, los que atentan contra la naturaleza de la entidad; factores interno que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos. Asimismo el autor propone, que es importante que dentro de las entidades públicas debe existir una oficina de control interno y comité de coordinación del SCI (p. 66).

A. Niveles de Riesgos

Meléndez T. (2015) precisó, consiste en la posibilidad de que en las operaciones contables o saldos que haya sufrido distorsiones o errores materiales, por no haber sido prevenidas o detectadas y corregidas oportunamente. De otro lado señala el autor que, al evaluar el riesgo de control, se considera a un nivel alto de riesgo en los siguientes casos:

Cuando el sistemas de contabilidad y control interno administrativo no son efectivos. Si no resulta útil evaluar la efectividad de dichos sistemas. Asimismo aseveró, al evaluar el riesgo de control, por los errores en las transacciones contables o saldos que no se hayan detectado y no prevenidas por controles administrativos, en estos casos, consideró tres niveles de riesgos, los que son:

- 1) Riesgo bajo, los controles proveerán o detectaran cualquier aseveración errónea que pudiera ocurrir en exceso de la materialidad diseñada.
- 2) Riesgo medio, probablemente los controles no detectan aseveraciones errónea que pudiera ocurrir en exceso de la materialidad diseñada.
- 3) Riesgo alto, en este nivel lo más probable es que los controles no detecten cualquier afirmación errónea que pudiera ocurrir en exceso de la materialidad diseñada (p.121).

B. Clasificación de riesgos

La Contraloría General de la Republica (2017), Según Resolución N° 004-2017-CG. Identificación de riesgos, “consiste en que todos los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos de la entidad son debido a factores externos o internos”. Los que señala de lo siguiente: los factores externos se relaciona con lo económicos,

medioambientales, políticos, sociales y tecnológicos; los factores internos se relaciona con las selecciones que efectúa la administración e incluyen la infraestructura, personal, procesos y tecnología”. Asimismo señala el proceso de identificación del riesgo los que se clasifica en lo siguiente:

- 1) Riesgo Estratégico, consiste en la misión y el cumplimiento de los objetivos de la organización los que esta globalizado en las responsabilidades de la alta Dirección.
- 2) Riesgos Operativos, referido a la parte operativa, es decir la parte técnica, en un mal sistemas de información, los procesos, estructura organizacional; la desarticulación entre dependencias; lo cual conduce a ineficiencias y posibilidades de corrupción e incumplimiento de los compromisos institucionales.
- 3) Riesgos Financieros, relacionado al manejo de los recursos, la ejecución presupuestal, a estados financieros, pagos, manejos de tesorería y manejo de bienes de la entidad.
- 4) Riesgos de Cumplimiento, refiere a la capacidad de la entidad para cumplir con los requisitos legales, contractuales, de ética pública y con el compromiso ante la sociedad.
- 5) Riesgos de corrupción, asociado a la acción u omisión, que se usa el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.
- 6) Riesgos de Tecnología, se relaciona existencia de la tecnología disponible el cual satisfaga las necesidades actuales, futuras y facilite el cumplimiento de su misión.

Dimensión 2. Normas de Control Interno (CIA)

Meléndez T. (2014) refirió, las normas de control interno para el sector público se considera como guías generales dispuestas por la Contraloría General de la República, con el objeto de promover una sana administración de los recursos públicos en las entidades en el marco de una adecuada estructura del control interno. Señala que las normas establecen las pautas básicas y guían hacia la búsqueda de la efectividad, eficiencia y economía de las operaciones en las acciones de las entidades públicas. También expresó, que los titulares (representantes) son responsables de establecer, mantener, revisar y actualizar la estructura de control interno, los que debe estar en función a la naturaleza de sus actividades y volumen de operaciones, tomando en cuenta el costo - beneficio de los controles y procedimientos implantados. También señalo, que las Normas de Control Interno se fundamentan en criterios y prácticas así como en aquellos lineamientos y estándares de control (p.86).

A. Los objetivos de las normas de control interno son:

Según la Revista Opinión (2017), la Contraloría de la República (1998) con R.C. N° 072-98-CG, aprobó las Normas Técnicas de Control Interno para el Sector Público, cuyos objetivos señala:

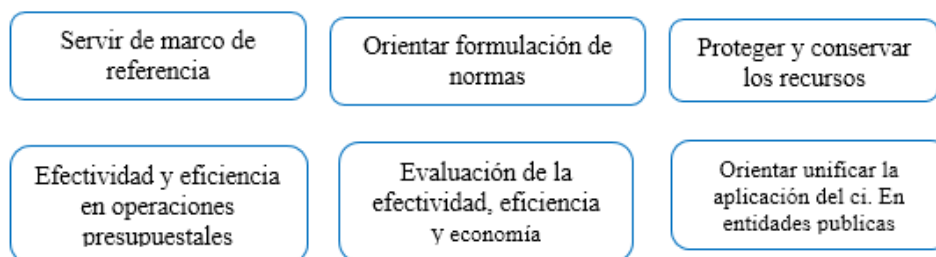


Figura 2. Objetivos Normas Técnicas de Control Interno para el Sector Público

La Revista Opinión (2017) indica que, la Contraloría General de la República (2014) aprueba las Normas Generales de Control con R.C. N° 273-2014-CG, publicada el 13/05/2014 y modificada por R.C. 473-2014-CG, publicada el 23/10/2014. Modificadas por: R.C. N° 431-2016-CG, publicada el 04/10/2016. En el que contiene las disposiciones de obligatorio cumplimiento, desarrolladas a partir de la Ley N° 27785, que regulan el ejercicio del control gubernamental; brindando dirección y cobertura para su realización. Teniendo por objeto regular el desempeño profesional del personal del SNC y el desarrollo técnico de los procesos y productos de control”. En el cual señaló las siguientes normas de control administrativo:

1. Normas de desempeño profesional

Esta norma está relacionado a los servicios de auditoría interna, con respecto a la puede evaluación del desempeño en la entidad pública. Es decir que, el profesional en ejercicio de los servicios de control debe guiar su desempeño por las normas de independencia, entrenamiento y competencia; diligencia profesional y confidencialidad; considerando los requisitos establecidos en la normativa vigentes. También refiere esta norma sobre el comportamiento ético del personal que será de acuerdo a los Códigos de Ética de la función pública, así como la normativa vigentes de la Contraloría, los que son:

- 1) Independencia, en el ejercicio de sus funciones, el personal del Sistema debe mantener una actitud mental libre de influencias que comprometan el juicio profesional.

- 2) Entrenamiento y Competencia, el personal de sistema debe ser un profesional especializado y actualizado, así como contar con la experiencia necesaria para el desarrollo del control gubernamental, con el objetivo de mejorar continuamente como profesional.
- 3) Diligencia profesional, consiste en la rapidez que el personal del sistema debe desenvolver y demostrar el profesionalismo en el desempeño de todas las labores que efectuó durante los servicios de control y servicios.
- 4) Confidencialidad, el personal del sistema tiene la obligación de guardar debida reserva y discreción sobre la información y resultados de los servicios de control o los servicios que sean de su conocimiento en el ejercicio de sus funciones dentro de la entidad.

2. Normas de gestión de calidad

Se relaciona en el apoyo de la gestión y control de manera consecutiva en la calidad de los procesos, así como un desempeño y servicio consistentes en las entidades. El cual señala: “la Contraloría establece y mantiene un sistema de gestión de la calidad, con la finalidad de observar los requisitos y especificaciones establecidos como estándares en la normativa específica, así como cumplir los requerimientos de los clientes del control gubernamental”.

3. Normas comunes a los servicios de control

Esta norma clasificó en los siguientes puntos:

- a) Planeamiento, se relaciona la determinación de la demanda priorizada de control para su atención por los órganos del sistema.

- b) Gestión de información, refiere a las disposiciones que la Contraloría debe identificar y requerir información necesaria para la realización de los servicios de control; así como implementar y mantener procedimientos para obtener información de las entidades de acuerdo a la naturaleza del sistema.
- c) Participación de expertos, consiste en la necesidad de obtener informes técnicos especializados y expertos en el tema que los órganos del sistema puedan requerir la participación de personas naturales o jurídicas de experiencia, habilidades y conocimientos en el campo particular distinto al de control gubernamental.
- d) Supervisión, se refiere a los os servicios de control los que deben ser supervisados en forma periódica, sistemática y oportuna, durante todo el procedimiento, con el fin de asegurar el cumplimiento de sus objetivos, así como mejorar la calidad de su actividad y resultados.
- e) Resultados de los servicios de control, consiste en la emisión de los resultados los que deberán ser necesariamente por su consistencia y utilidad, los que deberán ser comunicados oportunamente a las entidades e instancias en los que se efectuó el servicio.
- f) Seguimiento a la implementación de recomendaciones, es deber de la Contraloría y los Órganos de Control Institucional realizar el seguimiento de las actividades que las entidades cumplan oportunamente con las recomendaciones mencionadas en los resultados de control.

4. Normas de servicios de control previo

Esta norma refiere a los servicios de control previo que deben efectuar exclusivamente la CGR, antes de la ejecución de la operación de una entidad,

basado en las normas establecido por la Ley, con el fin de emitir un resultado, de acuerdo a lo que corresponda la materia del requerimiento que efectúa la entidad requerida del servicio. En este punto también precisa que, está orientado a prevenir que la entidad incurra en desviaciones que impidan la correcta ejecución de determinadas operaciones; con el propósito de regular la labor del control preventivo, para impulsar el correcto y transparente ejercicio de la función pública, y establecer una adecuada gestión y establecer procedimientos de control preventivo por parte de la Contraloría General de la República y los órganos de Control Institucional, de acuerdo a la ley N° 27785 – Ley del Órgano de Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la Republica, su modificatoria y normas conexas.

5. Normas de servicios de control simultaneo

El numeral 6.1 de esta norma refiere, a los servicios de control simultáneo, consiste en la realización de las actividades de un proceso en curso, relacionado a la gestión de la entidad sujeta a control gubernamental, con el fin de alertar oportunamente a la entidad, sobre la existencia de hechos que ponen en riesgo el resultado de sus objetivos, para que la entidad tome las acciones que correspondan. También refiere, a la implicancia de la acción de presenciar el desarrollo de las actividades a cargo de la entidad. La CGR y la OCI absolverán las consultas que formule en forma escrita el titular de la entidad. Referida también a la aplicación de la normativa en materia de control gubernamental. La CGR y el OCI de oficio, podrán alertar al titular de la entidad sobre los diversos aspectos de la gestión, en lo que adviertan riesgos que pudiera conllevar a errores, omisiones e incumplimientos,

promoverán que la entidad formulen y cumplan con los plazos previstos en su agenda de compromisos, sus obligaciones y la presentación de información responsables de control preventivo OCI asignación si no cuenta CGR.

6. Normas de servicios de control posterior.

Se define los servicios de control posterior, consiste en la evaluación de los resultados de la ejecución de las actividad, es decir en la gestión de los bienes, recursos y operaciones de la entidad. El numeral 7.1 indica, la acción de control es la herramienta de un sistema, por la cual el personal técnico en base a las normas, procedimientos y principios efectúa la verificación y la evaluación, objetiva de las acciones y resultados realizados en la gestión y ejecución de los recursos, bienes y operaciones y se efectúe a través de los servicios de control posterior dentro de la entidad.

Dimensión 3. Procedimientos de control (CIA)

Mantilla B. (2013) expresó, las organizaciones deberían tener suficiente conocimiento de los procedimientos de control para poder desarrollar el plan de ejecución, y así poder evaluar el sistema de control interno. Al obtener la información se debe considerar el conocimiento sobre la presencia o ausencia de procedimientos de control o si se necesita alguna comprensión adicional, toda vez que estas están integradas con el ambiente de control, el cual permitirán conocer cuáles son los procesos a seguir (p.44).

A. Importancia y pasos del procedimiento de control administrativo.

James A.F. Stoner (1996), reseñó el procedimiento de control invariablemente del ámbito donde se encuentre, está integrado en los siguientes pasos: establecer normas y métodos para medir el rendimiento, Señalando que, las metas y los objetivos deben ser claros, que incluyen fechas límites específicos; y es importante por varios motivos:

- 1) Las metas definidas vagamente, resulta palabras huecas, mientras no empiezan a especificar qué quieren y que se pretende alcanzar con esta metas”, (por ejemplo mejorar las habilidades de los trabajadores).
- 2) Las metas con exactitud se pueden medir mejor, (por ejemplo mejorar las habilidades de los trabajadores, realizando seminarios, talleres etc.), los que se pueden evaluar con más facilidad en cuanto a cumplimiento y utilidad”.
- 3) Consiste en que los objetivos, se pueden comunicar con facilidad y considerarlos como normas y métodos que se podrían utilizar para medir los resultados e interpretar los métodos para cuantificar los rendimientos.

B. Medir los resultados

Consiste en la evaluación de los procedimientos constantes y repetitivos. La frecuencia con la que se mide dependerá del tipo de actividad que se mide. Por ejemplo en una fábrica, los controles serán constantemente por cuestión de seguridad y la alta dirección quizá solo tendrían que medir el avance de los objetivos a largo plazo una o dos veces al año. Por otra parte, los buenos gerentes suelen evitar que transcurran plazos largos entre las mediciones de los resultados. Es decir

la empresa pretende evaluar y medir los procesos que se están realizando para poder obtener información de los sistemas internos de trabajo.

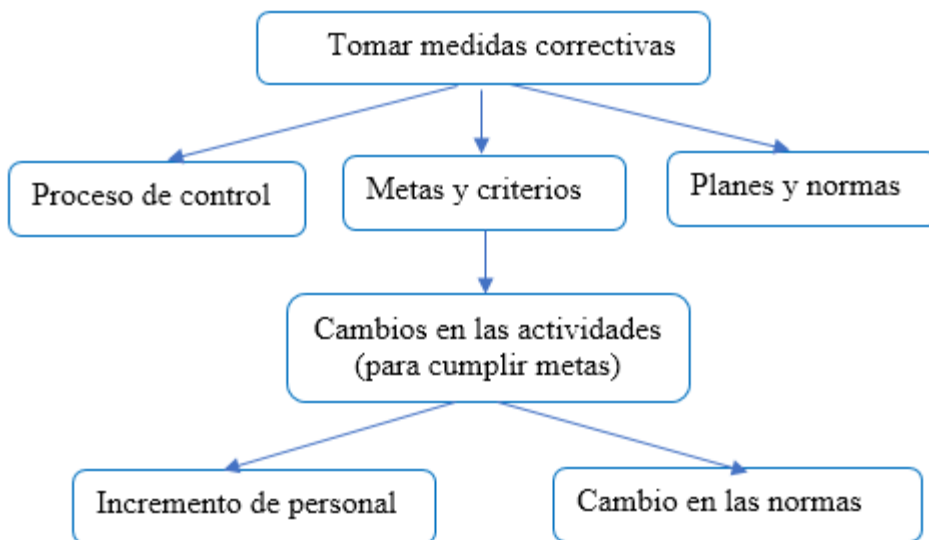


Figura 3. Evaluación y Medición de los Sistemas Internos de Trabajo

Después de una detección de errores son las medidas correctivas es necesario si los resultados no cumplen con los niveles establecidos (estándares), una vez analizadas las medidas, pueden existir cambios en las varias actividades de las operaciones de la entidad. Por ejemplo, contratar más trabajadores para cumplir con las metas. Por otro lado, los controles pueden revelar normas inadecuadas, por lo que las medidas correctivas podrían involucrar un cambio en los procedimientos de las normas iniciales, en lugar de cambios en las actividades.

Igualmente un punto importante, a saber que el control en el proceso dinámico (interviene el elemento tiempo) Si los gerentes y/o responsables no vigilan el proceso de control hasta su conclusión, únicamente estarán vigilando la actuación, en lugar de estar ejerciendo el control. La importancia siempre debe radicar en

encontrar maneras constructivas que permitan que los resultados cumplan con los parámetros y no tan solo en identificar fracasos pasados (p.611).

Reyes P. (2004), fundamentó, los procedimientos básicos de control administrativo y señaló. Las etapas de todo control administrativo es:

- 1) Establecimiento de los medios de control, interpretación y valoración de los resultados con la ayuda del técnico.
- 2) Operaciones de recolección y concentración de datos, corresponde al técnico en el control de que se trate.
- 3) Entre las innumerables variedades de medios de control, se debe escoger los que puedan considerarse como estratégicas.
- 4) Los sistemas de control deben reflejar, obligatoria, la estructura de la organización, el cual es la expresión de los planes y a la vez un medio de control.
- 5) Al establecer los controles, es decir determina la naturaleza de los controles, los que servirá para la clasificación de los medios de control. Personas, supervisión, revisión de operaciones, etc.
- 6) Los controles deben ser flexibles, refiere que cuando un control no es flexible, un problema que exija rebasar lo calculado en la previsión hace que no pueda realizarse adecuadamente la función, o tienda abandonar el control considerándolo inservible (p. 443).

Indicador 1 y 2. Eficacia y Eficiencia (CIA)

García C. (2013) manifestó, la eficiencia y eficacia en las actividades y operaciones, permiten obtener rentabilidad, disminuir costos, asimismo, asegurar la salvaguarda de los activos de la organización. También aseveró, un control eficaz radica en que su principal objetivo es detectar con oportunidad, cualquier desviación el cual obstaculice el cumplimiento de las metas y lograr los objetivos con eficiencia. De otro lado señala también, el control incita al desempeño eficiente y ayuda a reducir los riesgos a que pudieran estar expuestos los recursos de la organización (P.71).

Corral B. (2001) plantea, la oportunidad para contribuir a una motivación a los funcionarios de la entidad, tendiente a mejorar la eficiencia y eficacia de las operaciones de la institución. También señala el autor, que el control interno de una entidad, es el plan de organización y el conjunto de medios adoptados para proteger sus recursos, verificando la exactitud y veracidad de la información financiera, técnica y administrativa; asimismo señala que promueve la eficiencia de las operaciones para lograr el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos (p.265).

Chiavenato (2009) expresó la responsabilidad fundamental en el control interno está en el capital humano, de él depende la mayor o menor eficiencia del sistema. Si todos los colaboradores y dirigentes, consideran el control interno como parte integrante del trabajo, y a la vez se comprende la responsabilidad indiscutible sobre lo que se hace, el control interno podrá ser efectivo y oportuno; y convertirse en lo

que todos deseamos, un instrumento que contribuya a la eficiencia y eficacia institucional (p.59).

El Autor coincide con los señalados con los anteriores, al considerar que el control interno depende del factor humano, las acciones que realiza con mayor o menor eficiencia del sistema.

Indicador 3. Resultados (CIA)

Arnoletto (2010) refirió que los resultados de control interno administrativo “son los más habituales, o por lo menos el que más se asocia con la idea general de la función de control”. Describe con ejemplos, se realiza una vez finalizada la actividad (por ejemplo, al terminar la ejecución de un proyecto) o al término de determinado período de tiempo (por ejemplo, los balances o inventarios anuales). Expresa también que los resultados son datos definitivos, que expresan sobre la medida en se alcanzó los objetivos del proyecto. Finalmente precisa que, el caso indicado, permite medir en los períodos sucesivos. En ese sentido, es un procesamiento de datos históricos, cuya finalidad última es corregir el futuro (p.64).

Reyes P. (2004) describió los resultados del control administrativo, son las mediciones o evaluaciones actuales y basados en relación con los esperados, ya sea total o parcialmente, con el fin de corregir, mejorar y formular nuevos planes oportunamente. Asimismo señala que, todo control necesariamente implica, la comparación de lo planeado con lo realizado; tal comparación puede efectuarse al finalizar cada periodo. Es decir, cuando se ha visto los resultados que no alcanzaron, igualaron, superaron o se apartaron de lo esperado; por consiguiente el procedimiento constituye el control sobre resultados. De igual forma precisa, los

resultados de control son fundamentales, ya que permite conocer el grado de satisfacción del proceso administrativo y encontrar mejoras. También señala, que es imprescindible porque cuando acaba la etapa de control empieza de nuevo el ciclo del proceso administrativo, y no deberíamos empezar si existen posibilidades de mejorarlo, algo que no podemos valorar si no controlamos y evaluamos los resultados (p. 439).

Meléndez T. (2015) describió el control interno no puede existir si previamente no hay objetivos, metas e indicadores de rendimiento. Si no se conocen los resultados que deben lograrse, es imposible definir las medidas necesarias para alcanzarlos y evaluar su grado de cumplimiento en forma periódica, así como minimizar la ocurrencia de sorpresas en el curso de las operaciones efectuados de la entidad (p.13).

2.2.2. Gestión

García S. (2007) define, la nueva gestión considera la creación de una administración eficiente y eficaz, es decir, una administración que esté acorde a las necesidades reales de los ciudadanos o usuarios al menor coste posible, para ello debe introducir mecanismos que favorezcan sobre todo a los usuarios, creando competencias que permitan la elección, y a la vez incentive el desarrollo de servicios de buena calidad. Todo bajo los sistemas de control que permita una plena transparencia de los procedimientos, planes y resultados; en el cual difundan o perfeccionen la libre elección y así mismo favorezcan la participación de los usuarios o ciudadanos (p.37).

Silva R. (2014) manifiesta que la gestión es un sistema para dirigir y controlar, los procesos, el personal, responsabilidades, funciones, autoridades, lineamientos, estándares, leyes, documentación y recursos de una organización los cuales interactúan de manera coordinada como un sistema, el cual es dirigido y controlado con el propósito de contribuir en la eficiencia y efectividad de la organización y en el logro de sus objetivos” (p.380).

Bravo (2011) refiere la gestión, son acciones sistémicas, creativas, reflexivas y cuestionadoras, considera los procedimientos como medio para el cumplimiento de los objetivos de la entidad y los organiza de acuerdo como sea más conveniente la naturaleza. Es decir es un sistema, que agrupa todas las partes, es decir donde hay mucha energía. También la gestión son los procedimientos creados por los humanos, con todas las acciones de acuerdo a la actividad de ellos: como diseñar, describir, documentar, comparar, eliminar, modificar, alinear o rediseñar, y cumplir con los planteado en una organización (p.6).

A. Importancia de gestión en una organización

Toledo C. (2012) expresó la gestión busca alcanzar sus metas mediante las personas, técnicas y herramientas presentes en una organización; por ende, como factor esencial al en las actividades de un sistema organizativo y fuerza vital que agrupa todas las partes de un subsistema (p.550). Por tanto considera que permite:

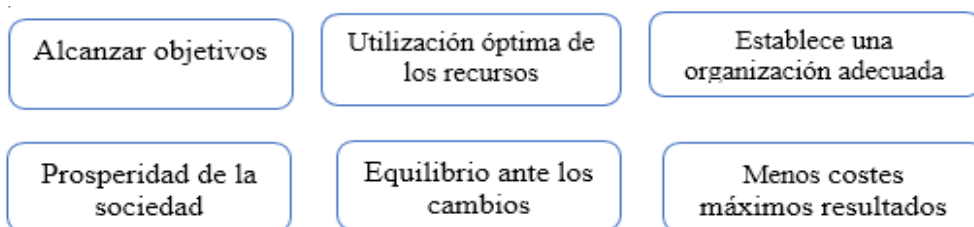


Figura 4. Una buena gestión

B. Objetivos de Gestión

Kaplan, Norton y Tirado (2014) sostuvieron, la gestión, consiste en los procedimientos de crear y mantener un ambiente de trabajo en el cual las personas trabajando en equipo o grupo, demuestren o alcancen con eficiencia y eficacia las metas establecidas, los que se aplican en todo tipo de organizaciones, ya sean pequeñas o grandes, lucrativas o sin lucros (p.7), cuyos objetivos señalan:

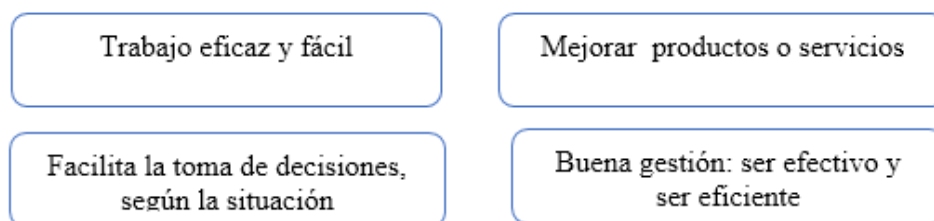


Figura 5. Objetivos de la Gestión

Dimensión 1. Plan de Acción (Gestión)

Kroeger y Luna (1989) expresaron, el plan de acción, son trabajos en equipo, por lo que es de suma importancia reunir a los trabajadores y a los miembros de la comunidad y formalizar el grupo llamándolo - Comité de planeamiento u otra denominación. Como conclusión manifiesta, el plan de acción es un instrumento, el cual permite la evaluación continua de un programa; asimismo señala que, también es la representación real de las tareas que se deben realizar, asignando responsables, tiempo y recursos para el logro de los objetivo y metas planteadas (p.67).

A. Elementos del plan de acción

Casimiro (2015) señala, los elementos del plan de acción; asimismo, considera que el plan de acción es un espacio en el cual se puede discutir: qué, cómo, cuándo y con quien se realizaran las acciones, y a continuación, se indican los elementos:

- 1) Que se quiere alcanzar (objetivo)
- 2) Cuánto se quiere lograr (cantidad y calidad)
- 3) Cuándo se quiere lograr (en cuánto tiempo)
- 4) En dónde se quiere realizar el programa (lugar)
- 5) Con quién y con qué se desea lograrlo (personal, recursos financieros)
- 6) Cómo saber si se está alcanzando el objetivo (evaluando el proceso)
- 7) Cómo determinar si se logró el objetivo (evaluación de resultados) (p.69).

B. Objetivos del plan de acción.

Rementería (2008) manifiesto, el plan de acción sirve para solucionar problemas presentados en la organización. Considera los problemas prioritarios, a aquellos que pueden afectar a los resultados. Asimismo, señaló los objetivos del plan de acción, deben ser: Claro, concreto y medible, que permitan identificar las estrategias de que se está planeando efectuar y así poder conocer cuál será el proceso o el recorrido a realizar durante la ejecución del plan de acción (p.1).

Dimensión 2. Dirección (Gestión)

Ponjuán, G. (1998) precisó, la dirección es la conducción y coordinación en una organización, a un grupo de personas que labora, ya sea ayudándolos a desarrollar tareas relevantes dentro de la entidad. Asimismo indicó, que es un compromiso como líder de un grupo de trabajadores, que también tiene la función de supervisar las actividades, la motivación de los colaboradores, para que contribuyan eficientemente a alcanzar los objetivos, así como promover una comunicación adecuada para facilitar las actividades, con el fin de evitar conflictos interpersonales (p.59).

A. Objetivos y funciones de la dirección

Cuervo G. (2012) expresó la dirección consiste en guiar, y sus objetivos son liderar y motivar los recursos humanos, tanto individualmente como en grupo, con el propósito de conseguir los objetivos planteados de una entidad. Asimismo, considera que las principales funciones son:

- 1) Resolver conflictos
- 2) Liderar procesos de cambio
- 3) Motivar los trabajadores
- 4) Crear una cultura y unos valores comunes (p. 225).

B. Importancia de la dirección

Ruiz G. (2012) refirió la dirección, como elemento del proceso administrativo que tiene como finalidad coordinar los elementos humanos de las entidades, implica que un responsable con nivel de autoridad genere liderazgo, así como motivación, comunicación, cambio organizacional e individual y creatividad”. Como tal, tiene la responsabilidad de vigilar el rumbo de la organización, y considera que es importante por lo siguiente:

- 1) Porque pone en marcha los lineamientos establecidos en la planeación y la organización.
- 2) Porque por medio de la dirección, se logran las formas de conducta más deseables y adecuadas de los trabajadores de la estructura organizacional,
- 3) La calidad refleja en el logro de objetivos y en la eficacia de los sistemas de control.

- 4) La dirección establece una la comunicación necesaria para que la organización funcione mejor.
- 5) La comunicación, es una herramienta para la dirección, porque permite el fortalecimiento de las relaciones con los colaboradores, los directivos y/o responsables, por consiguiente, deben ser un ente de comunicación efectiva, practicando la escucha activa y la empatía para lograr un mejor enfoque de las necesidades de los trabajadores.
- 6) La motivación, es importante, porque a través de ella se logra la ejecución de los trabajos y la obtención de los objetivos, de acuerdo con los estándares esperados (p.11).

Dimensión 3. Actividades de control (Gestión)

González M. (2013) señala, las actividades de control de gestión son procedimientos administrativos que sirve para evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos organizacionales previstos por la dirección . También menciona que son las acciones establecidas y procedimientos que contribuyen a garantizar que las instrucciones de la dirección eviten los riesgos que obstruya en los objetivos”. Asimismo asevera que, se ejecutan en todos los niveles de las organizaciones, en las diferentes etapas de los procesos del negocio y en el entorno tecnológico, y son como mecanismos para el cumplimiento de los objetivos en la gestión (p.17).

Del Toro R. y otros (2005) manifestaron cada actividad de control deberían ser monitoreadas con instrumentos de supervisión eficaces (observaciones, cuestionarios, revisiones sorpresivas, etc.) realizados de forma permanente por los

directivos y los auditores internos si existieran, con el objetivo de poder asegurar que el control interno funcione de forma adecuada y detectar oportunamente cuánto es de efectiva la actividad de control en la gestión, de lo contrario, ser sustituida por otra”. Asimismo precisa que en muchos casos, las actividades de control previstas para un objetivo ayudar también a otros; los operacionales pueden contribuir a los relacionados con la confiabilidad de la información financiera, éstas al cumplimiento normativo (p.29).

A. Características de actividad de control

Según la Contraloría General de la Republica (2013), busca establecer políticas, procedimientos prácticos para asegurar que los objetivos institucionales se cumplan y que las estrategias para mitigar riesgos se ejecuten. De igual forma, señala que estos deben ser implantados por el responsable o funcionario que designe la gerencia y los niveles ejecutivos competentes. Asimismo, la efectividad de las actividades de control requiere que éstas cumplan con las siguientes características (p.56)

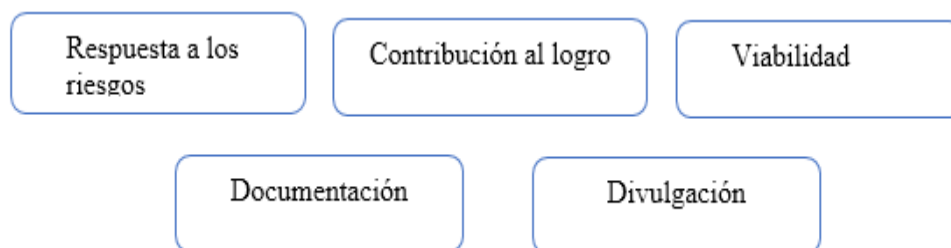


Figura 6. Efectividad de las actividades de control

B. Importancia de actividades de control

Estupiñan G. (2011) sostuvo, las actividades de control se efectúan en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión; mediante la

elaboración de un mapa se puede conocer los riesgos, y disponer los controles con el fin de evitarlos o minimizarlos. Es decir, los controles que se realice en todas las actividades de la organización deben hacerlo considerando los riesgos. El autor refiere, demasiados controles son peligrosas como tomar riesgos excesivos, toda vez que las tareas engorrosas no permiten que los profesionales realicen sus actividades. Por ejemplo son actividades de control las autorizaciones, las verificaciones, las conciliaciones, las revisiones de los indicadores de rendimiento etc. (p.32).

Indicador 1. Objetivos y metas (Gestión)

Armijo (2009) define, el cumplimiento de objetivos y metas de la siguiente manera: Los objetivos son logros que todas las entidades esperan en un plazo, estos a la vez deben ser coherentes con la misión y las políticas de cada entidad. Asimismo manifiesta que, los objetivos permiten seleccionar las actividades prioritarias para el mejoramiento, desarrollo y el aprovechamiento de las ventajas de la organización. En cuanto a las metas, son la cuantificación de la producción el cual permite la posibilidad de realizar una estimación adecuada en un tiempo real (p. 48, 62).

Chamary F. (2012), señala que los objetivos y metas, son los punto que se deben alcanzar con la guía de mapa de ruta para lograr el éxito las organizaciones. Las metas a donde dirigirse concretamente cuantificable y también la forma de comunicarlas a los trabajadores y con el involucramiento y el liderazgo de los responsables. Asimismo, los objetivos la descripción de la ejecutoria que se espera del personal, con presupuesto necesario y una buena dirección y retroalimentación.

Las metas y los objetivos se logran con monitoreo y supervisión periódica, lo que permitirá detectar si se están cumpliendo en forma y tiempo real, para así realizar algunos ajustes necesarios, en el periodo establecido (p. 5,6).

Indicador 2. Trabajo en Equipo (Gestión)

Fernández M. (2012) precisa el trabajo en equipo es conformado por un grupo de personas que trabajan de manera coordinada en la ejecución de un proyecto. Señala que, según la teoría sistémica, los equipos responden todo resultado y no cada uno de los integrantes independientemente. Es decir, los equipos tienen metas, objetivos, éxitos y fracasos en común; existen cooperación y colaboración mutua; toman decisiones colectivas y desempeñan diferentes funciones de acuerdo a sus conocimientos y características personales. Asimismo, en los equipos eficientes, existen: apoyo mutuo, claridad, liderazgo apropiado. También señala, que los objetivos y metas tienen cinco categorías que implican:

- 1) Complementariedad, especialidad de una parcela del proyecto
- 2) Coordinación, con un líder que actúa de forma organizada
- 3) Comunicación, fluida interpersonal, coordinaciones constantes, participación de cada miembro; si uno falla el equipo fracasa, todos deben funcionar a la perfección.
- 4) Confianza, cada miembro debe aportar lo mejor de sí mismo, es el único modo de que el equipo pueda lograr su objetivos.
- 5) Compromiso, aporta lo mejor cada miembro, a poner todo tu empeño, para el éxito del grupo (p.9).

A. Importancia y Características

Gómez M. y Costa R. (2003) describieron, en las organizaciones el trabajo en equipo no solo es la mejora de la organización, es también el perfeccionamiento de los servicios, por ende, muestra la cantidad y calidad en sus actividades. Es decir que cuando todos comparten las metas de la organización, los resultados son altamente satisfactorios; por lo tanto, la conducta y los valores grupales llegan al cumplimiento de su misión, visión y objetivos estratégicos, lo que significa trabajo en equipo, pero cuando el trabajo es individual, no cumple el objetivo común, se hace trabajo de grupo. También mencionan, las características propias del equipo de trabajo son:



Figura 7. Características propias de un trabajo en equipo

Jaramillo S. (2012) plantea y coincide con los autores que anteceden, al definir que el trabajo en equipo es un conjunto de personas que poseen capacidades

complementarias y que con apoyo mutuo alcanzan objetivos comunes. Es decir, son conjunto de acciones, estrategias, técnicas y procedimientos para lograr objetivos y metas en común. También menciona el autor, cuando se forma un equipo, intervienen fuerzas psicológicas, en el que esta la confraternización, la lucha abierta, motivaciones, intereses, actitudes, conductas e ideas de cada integrante que lo componen; a medida que avanza el trabajo en equipo se puede identificar las funciones de cada miembro; esto depende de las características, capacidades y conocimientos previos; así como de la forma en que interactúan. También considera algunas características que poseen los equipos:

- 1) Integrantes interdependientes.
- 2) Los miembros funcionan por sí mismos.
- 3) Los integrantes están enclavados en un sistema social.
- 4) Tiene una tarea específica para desarrollar.
- 5) Sus miembros comparten metas comunes (p.7).

Indicadores 3. Evaluación de Resultados (Gestión)

Sanín A. (1999) las actividades fundamentales en toda gestión es la evaluación de los resultados. Por ende es una herramienta que nos permite detectar problemas existentes, con el fin de prevenir problemas a futuro. Asimismo, una correcta evaluación, hará evidenciar acerca de lo que se hace bien y de lo que se hace mal; con la finalidad de -diseñar estrategias que permitan aprovechar y corregir de lo que se está haciendo. Por lo que opina el autor, la evaluación debe ser una práctica y frecuente, más aun cuando la situación lo requiera (p.23).

A. Importancia y pasos para realizar la evaluación de resultados.

Helen Clark (2005) señala, la evaluación es la recopilación sistemática, el cual se realiza con la finalidad de requerir información acerca del desempeño progresivo hacia los resultados, el mismo que generara evidencias e información objetiva; también manifiesta, que las evaluaciones nos permiten tomar decisiones fundamentadas para planear de forma estratégica a cerca de los resultados obtenidos. Señala también que, para la realización eficaz de una evaluación se requiere contar con recursos humanos, financiero, comprensión integra a cerca de la evaluación, como prioridad y lo más importante tener una cultura orientada hacia los resultados. Asimismo considero el autor, algunos pasos para efectuar la evaluación de resultados los que son:

- 1) Identificar objetivos específicos y metas del proyecto.
- 2) Identificar los indicadores de resultados, antes de construir el diseño de la evaluación para cada objetivo del proyecto.
- 3) Recolectar y procesar la información sobre los indicadores de resultados.
- 4) Contrastar la información de los indicadores de resultados al final con los indicadores al inicio del proyecto.
- 5) Analizar el cumplimiento de las metas y los objetivos específicos del proyecto.
- 6) Registrar la información en el documento de cumplimiento de los resultados (p.125).

Albania P. (2006) coincide con el autor que antecede, que la evaluación de resultados permite obtener informaciones, y así analizar el cumplimiento de las propuestas de cada objetivo específico de una organización, con eficacia y

eficiencia para llegar a las conclusiones, el cual permitirá retroalimentar la gestión del proyecto, como también identificar, planificar y gestionar otros; y finalmente con un informe de evaluación se puede identificar la efectividad, la validez y la eficiencia del programa y llegar a las conclusiones y dar recomendaciones para nuevos proyectos. Asimismo señala que con la evaluación de resultados se puede obtener informaciones con relación a:

- 1) Medidas del cumplimiento de los objetivos específicos.
- 2) Cumplimiento de objetivos específicos considerando el tiempo y los costos previstos.
- 3) Identificar problemas o limitaciones que presentaron en la ejecución y que impidieron el logro de los objetivos en el tiempo previsto y con los costos estimados.
- 4) Hechos que se presentaron durante la ejecución que permitieron el cumplimiento de las metas y el logro de los objetivos antes del tiempo y a un menor costo de lo previsto.
- 5) Las conclusiones que sirven para dar recomendaciones para mejorar la planificación, el diseño y ejecución de futuros programas (p.145).

2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

- a) *Control interno administrativo*, es el conjunto de actividades y procedimientos operacionales con el fin de lograr metas y objetivos con eficiencia y eficacia.
- b) *Control operativo*, es la acción de cuidado de los activos para obtener los niveles adecuados de la economía.
- c) Control estratégico, consiste en formular estrategias coherentes y razonables.

- d) *Control interno contable*, son acciones relacionadas a la protección de las finanzas y la confiabilidad de la información contable.
- e) *Objetivos básicos de control interno*, son proteger los activos, razonabilidad y confiabilidad, promover eficiencia y eficacia, logro de metas y objetivos.
- f) *Importancia de control interno administrativo*, un sistema de control interno administrativo es un factor esencial al interior de una organización.
- g) *Riesgos de control*, son procesos que se utilizan en una gestión, y se evalúan mediante la medición de dos parámetros que determinan, la magnitud de la pérdida o daño posible.
- h) *Normas de control interno*, son lineamientos, criterios, métodos y disposiciones que se aplican y regulan en las actividades administrativas u operativas de la entidad.
- i) *Procedimientos de control interno*, son acciones, mecanismos, técnicas e instrumentos de control.
- j) *Eficacia*, lograr resultados óptimos
- k) *Eficiencia*, hacer las cosas bien, con una economía acorde.
- l) *Resultados de control interno administrativo*, consiste en comprobar y demostrar si la misión y los objetivos se están realizando de forma adecuada dentro de la organización.
- m) *Gestión*, es el conjunto de acciones, con el fin de cumplir objetivos planteados, donde están involucradas las personas, los procesos, recursos y resultados.
- n) *Plan de acción*, es un instrumento para la evaluación continua y es a su vez la representación real de las tareas realizadas.
- o) *Dirección*, comprende el compromiso, liderazgo, incluido la supervisión de las actividades, motivación a los trabajadores, para alcanzar con eficiencia los objetivos.

- p) *Actividades de control administrativa*, es el proceso de verificar el desempeño de distintas áreas o funciones dentro de una organización.
- q) *Objetivos*, son logros que la organización persigue en un plazo determinado.
- r) *Metas*, son procesos que se deben seguir y terminar para poder llegar al objetivo o resultados comprometidos a lograr.
- s) *Trabajo en equipo*, consiste en realizar una tarea en particular entre un grupo de dos o más personas para alcanzar objetivos.
- t) *Evaluación de los resultados*, consiste en los efectos esperados, en ámbitos de control (proceso, producto y resultado) y dimensiones de desempeño (eficacia, calidad, eficiencia y economía).

2.4. HIPÓTESIS Y VARIABILES

2.4.1. Hipótesis General

El control interno administrativo incide significativamente en la gestión del Equipo de Planillas y Pensiones en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 Comas, Lima el año 2017.

2.4.2. Hipótesis Específicas

- 1) Los riesgos asociados al control administrativo inciden significativamente en la gestión del Equipo de Planillas y Pensiones de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 Comas, Lima el año 2017.
- 2) Las normas aplicables de control interno inciden significativa en la gestión del Equipo de Planillas y Pensiones de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 Comas, Lima el año 2017.

- 3) Los procedimientos de control interno inciden significativamente en la gestión del Equipo de Planillas y Pensiones de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 Comas, Lima el año 2017.

2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

El Control Interno Administrativo y su Incidencia en la Gestión del Equipo de Planillas y Pensiones de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04–UGEL de Comas–Lima, 2017

Tabla 1.

Operacionalización de las variables

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nivel de medidas	Escala valores
Variable 1. Control Interno Administrativo	Consiste en los procesos que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las proyectadas. Asimismo, el control sirve a los responsables para monitorear la eficiencia de sus actividades de planificación, organización y dirección; así como para medir y evaluar el desempeño; y tomar acciones correctivas que se necesiten para garantizar que todos los recursos de la entidad se usen de la manera más eficaz y eficiente posible para alcanzar las metas y objetivos.	Riesgos de control.	Eficacia	1, 2, 3, 4	Ordinal	
		Normas de control interno	Eficiencia	5, 6, 7, 8,	Ordinal	Nunca (1) A veces (2) Siempre (3)
		Procedimientos de control	Resultados	9, 10, 11,	Ordinal	
Variable 2. Gestión	Es el conjunto de acciones, operaciones y efectos de realizar tareas con cuidado, esfuerzo y eficacia, que conduzcan a una finalidad, relacionadas con la administración y dirección de una organización.	Plan de acción	Objetivos y metas	12, 13, 14,	Ordinal	
		Dirección	Trabajo en equipo	15, 16, 17	Ordinal	Nunca (1) A veces (2) Siempre (3)
		Actividades de control	Evaluación de los resultados	18, 19, 20	Ordinal	

Fuete: Elaboración propia

CAPITULO III

METODOLOGÍA

III. METODOLOGÍA

3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Este trabajo de investigación se realizó bajo el método hipotético deductivo, porque se observa un hecho del que desea encontrar una explicación; el cual permite probar las hipótesis a través de un diseño estructurado en relación al método mencionado.

Sobre el particular Cegarra (2011) señala que: “El método hipotético deductivo se sustenta en la emisión de las hipótesis respecto de las posibles soluciones al problema planteado y comprobados con los datos disponibles y conocer si estos están de acuerdo con aquellas” (p.82).

3.2. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación es correlacional, este tipo de estudio, según Cesar A. Bernal (2010), expresa, la investigación correlacional tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables. Es decir, verificar si existe relación o grado de asociación entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular (p.130).

3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel del presente estudio es de tipo descriptivo - correlacional, el cual sirve para determinar la relación que existe entre las dos variables.

Ynoub Roxana (2011) precisó, es descriptiva porque este diseño se emplea para analizar y conocer las características, rasgos, propiedades y cualidades de un hecho o fenómeno de la realizada en un momento determinado del tiempo (p.18).

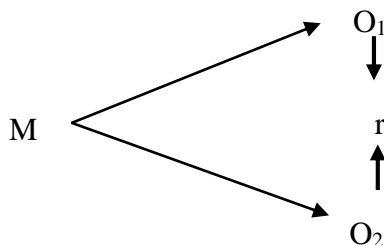
Carrasco (2016) señaló, es correlacional porque permite al investigador analizar y estudiar la relación de hechos y fenómenos de la realidad (variables) para conocer su nivel de influencia o ausencia de ellas; es decir se busca determinar el grado de relación entre las variables. Asimismo refiere, la existencia y fuerza de esta variación se determina estadísticamente por medio de coeficientes de correlación (p.26).

3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

De acuerdo a la naturaleza del estudio científico que se plantea, reúne las condiciones básicas para ser considerada como investigación descriptivo – correlacional, como la estrategia para determinar el grado de correlación entre las variables estudiadas; porque busca dar solución a una parte de la realidad; es decir, el control interno administrativo incide en la gestión del Equipo de Planillas y Pensiones de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 de Comas, Lima.

Hernández, (2010) al respecto sostiene que, el diseño de estudio es no experimental, porque no existe manipulación de las variables, observándose de manera natural los hechos o fenómenos, es decir tal y como se dan en su contexto natural (p. 151);

Esquema del diseño de estudio correlacional:



Dónde:

Figura 1. Esquema de tipo de diseño, tomado de Sánchez y Reyes (2008).

M = Representa la muestra del estudio

O1 = Variable 1 (Control interno administrativo)

O2 = Variable 2 (Gestión)

r = Representa posibles correlaciones existe entre las variables

3.5. LUGAR Y PERIODO DE EJECUCIÓN

En la presente investigación se realizó con las fuentes internas de la Sede Administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 de Comas, Lima; que constituye 78 trabajadores entre funcionarios, gerentes públicos, profesionales, técnicos, auxiliares y servidores públicos del Área de Recursos Humanos del periodo 2017.

3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.6.1. Población

Refiere Hernández, (2010) la población es un conjunto de elementos que son posibles de ser analizados, dentro de una situación, en este caso la población como la totalidad del fenómeno estudiado que posee una característica común. Considerando a los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 – UGEL de Comas, Lima, específicamente del Área de Recursos Humanos, entre el personal nombrados y contratados orientadas a obtener la información sobre las variables e indicadores propuestos en la presente investigación (p. 174).

Tabla 2.

Población de estudio, personal del Equipo de Planillas y Pasiones, Área de Recursos Humanos de la UGEL 04.

Unidad de análisis	Cantidad
Área de Recursos Humanos	
- Jefatura de Recursos Humanos	6
- Equipo de Planillas y Pensiones	18
- Equipo de Administración de Personal	20
- Equipo de Reclutamiento y Selección	5
- Equipo de Desarrollo y Bienestar del Talento Humano	5
- Equipo de Escalafón y Legajos	10
- Equipo de Secretaria Técnica del Procedimiento Administrativo Disciplinario	14
TOTAL:	78

Fuente: Área de Recursos Humanos – UGEL 04 Comas-Lima - 2017

3.6.2. Muestra

Esta investigación se realizó con toda la población del Área de Recursos Humanos de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 – UGEL Comas, Lima, conformada por 78 trabajadores técnicos y administrativos, nombrados y contratados; específicamente a los que se denominó censo poblacional o muestra censal. Se consideró así, por ser universo, población y muestra.

3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.7.1. Técnicas de recolección de datos

La técnica utilizada en esta investigación ha sido:

La encuesta

Es una técnica que persigue indagar la opinión que tiene un sector de la población sobre determinados problemas. Asimismo, la técnica es la recopilación bibliográfica y recopilación estadística; mediante la encuesta, según Deza y Muñoz (2012) precisaron, que la técnica es un proceso cognitivo de carácter intencional,

definido como el empleo sistemático de nuestros sentidos en la búsqueda de datos requeridos para resolver un problema de investigación.

3.7.2. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento de recolección de datos que se usó en la presente ha sido:

El cuestionario.

Deza y Muñoz (2012) señalaron que, el cuestionario “es un instrumento que se utiliza para recolectar los datos, que consiste en un conjunto de preguntas respecto a una variable a medir, teniendo en cuenta los problemas de investigación, básicamente es una conversación entre el entrevistador y el entrevistado” donde la conversación gira en torno al problema de estudio, que conlleva a un propósito profesional. Por lo que se procedió con la encuesta a los responsables, funcionarios y servidores públicos del Área de Recursos Humanos de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 – UGEL Comas, Lima.

Tabla 3.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Variables	Técnicas	Instrumentos
Control interno administrativo	Encuesta	Control interno administrativo
Gestión	Encuesta	Gestión

Fuente: Elaboración propia

Los cuestionarios de las variables: Control interno administrativo y Gestión, se aplicaron según la escala de Likert:

Nunca (1), A veces (2), Siempre (3)

3.8. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Hernández, Fernández y Baptista (2014) definieron que, la validez es “el grado en que un instrumento es real y mide la variable que se busca medir” también manifiestan que la validez de contenido valora la influencia específica de un instrumento en relación con el contenido a medir (p.200).

3.8.1. Validez del cuestionario

En la presente investigación, la validez de contenido de los instrumentos se efectuó mediante el juicio de expertos, los que estuvieron a cargo de los docentes asesores; quienes validaron los instrumentos de acuerdo a la coherencia de los ítems y los objetivos de la investigación.

Tabla 4.

Validez del contenido de los instrumentos de las dos variables

Validador	Resultado
Dr. Espinoza León Luis Alberto	Aplicable
Dra. Flores Concha Gladys Madeleine	Aplicable

Fuente: Ficha de opinión de expertos

3.8.2. Confiabilidad del instrumento

Para la prueba de fiabilidad del instrumento se ha utilizado el paquete estadístico de SPSS versión 22, en una prueba piloto a veinte (20) trabajadores del área de RR.HH. de la UGEL 04, con las mismas características de la muestra de estudio, quienes fueron seleccionadas al azar. Por consiguiente, se realizó según el Alfa de Cronbach, cuya fórmula determina el grado de consistencia y precisión. La escala de confiabilidad está dada por los siguientes valores:

Tabla 5.*Niveles de confiabilidad*

Valores	Nivel
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Según Hernández y Baptista, (2010) precisaron que, para determinar la confiabilidad del instrumento se calculará el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach, debido a que se requiere una sola administración del instrumento de medición.

Criterio de confiabilidad de valores

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Dónde: α = Alfa de Cronbach

K = número de ítems

Vi = varianza inicial

Vt = varianza total

El Alfa de Cronbach determina la confiabilidad en escalas cuyos ítems tienen como respuesta más de dos alternativas. Agrega que determina el grado de

consistencia y precisión. La escala de valores que determino la confiabilidad de los instrumentos de las dos variables fueron los siguientes:

Tabla 6.

Fiabilidad de la variable control interno administrativo

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,886	11

Tabla 7.

Fiabilidad de la variable gestión

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,809	9

3.9. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DATOS

Los procedimientos de recolección de datos de la investigación se llevaron a cabo con la finalidad de determinar la confiabilidad de los instrumentos, después de haber realizado las encuestas en una prueba piloto a veinte (20) trabajadores con las mismas características de la muestra de estudio, quienes fueron seleccionadas al azar y a quienes se les aplicaron los de la siguiente manera:

- 1) Se elaboró las encuestas de acuerdo a las dos variables.
- 2) Se elaboró el cuestionario en base a las dos variables, dimensiones e indicadores.

3) Se aplicó las encuestas y el cuestionario de preguntas a los que conforman la muestra de estudio.

Los datos se tabularon en el programa estadístico SPSS, para obtener los resultados de la presente investigación y finalmente se contrastó la hipótesis.

3.10. ANÁLISIS ESTADÍSTICO: DESCRIPTIVO E INFERENCIAL

Para efectuar el procesamiento de la información se ha utilizado un equipo de cómputo (impresora, fotocopidora, escáner entre otros). Para el análisis estadístico se realizó el paquete estadístico SPSS versión 22 y de Microsoft Excel, desde la información recopilada a través de los instrumentos de recolección de datos hasta su culminación.

El procedimiento del análisis de los datos se obtuvo de los instrumentos, los que se efectuó en el programa estadístico SPSS para Windows; incluyendo estadísticas descriptivas y la prueba de hipótesis. Asimismo, para la prueba de fiabilidad y análisis de resultados se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 22.0, luego para demostrar los objetivos se utilizó estadística descriptiva expresada en tablas de frecuencia; y para determinar el grado de relación entre las variables, los datos han sido sometidos al coeficiente de correlación de Rho Spearman.

En ese sentido, los resultados fueron presentados de acuerdo a los objetivos de la investigación en el que se ha considerado gráficos y tablas estadísticas producto de los cuestionarios empleados de las dos variables.

3.11. ASPECTOS ÉTICOS

Para la elaboración de la presente investigación, se tomó en cuenta el cumpliendo y respeto a la ética, considerando las normas morales que orientan la conducta humana, es decir que en sentido práctico y racional, el cual concierne al conocimiento del bien que

repercute en las decisiones de los seres humanos; “así como las condiciones que ponen de manifiesto una conducta adecuada y por ende el respeto por los valores. En ese sentido, se revisaron los trabajos previos efectuados en el presente trabajo, y las referencias, considerando las normas de ética, así como el cumplimiento del esquema de la tesis expedido por la Facultad de Contabilidad y Fianzas de la Universidad Peruana los Andes.

CAPITULO IV

RESULTADOS

IV. RESULTADOS

4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS EN TABLA, GRÁFICOS, FIGURAS

Este capítulo contiene la presentación y análisis de los resultados en tablas y figuras, de acuerdo a las encuestas realizadas a los trabajadores del Equipo de Panillas y Pensiones del Área de Recursos Humanos de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04.

4.1.1. Resultados descriptivos de la investigación

En la descripción de resultados se mostraran los puntajes obtenidos de las variables: Control interno administrativo y Gestión; y sus respectivas dimensiones, primero se mostraran los resultados de forma descriptiva, presentando los niveles, rangos y descripción de frecuencias de las variables materia de estudio. Los que se muestran a continuación:

4.1.2. Resultados descriptivos en tablas y figuras

Tabla 8.

Nivel de percepción de control interno administrativo en el área de Recursos Humanos-Equipo de Planillas y Pensiones de la UGEL 04.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	17	21,8	21,8
	Media	49	62,8	84,6
	Alta	12	15,4	100,0
	Total	78	100,0	

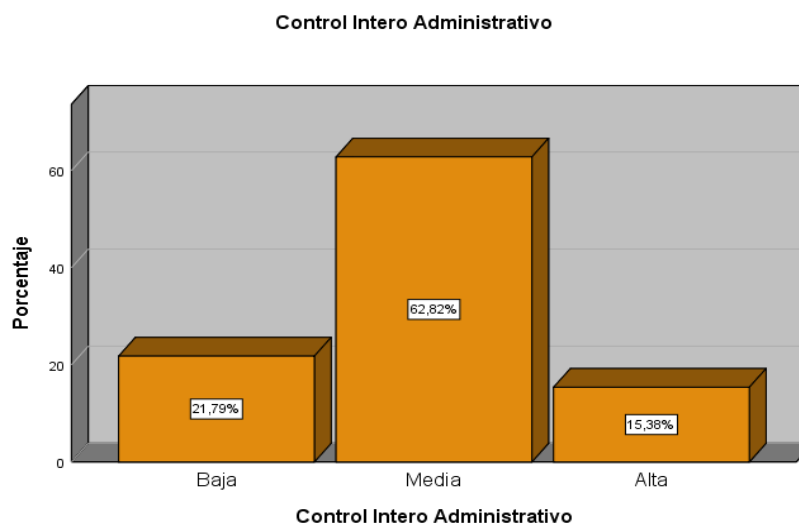


Figura 8. Comparación porcentual del variable control interno administrativo

Interpretación

En la tabla 7 y figura 8, se puede visualizar, que de los 78 colaboradores del área de Recursos Humanos de la UGEL 04, el 22% respondieron que nunca realizaron control interno Administrativo (baja), el 63% a veces (media), y el 15% dijo siempre (alta). Entonces podemos decir que es muy importante realizar control administrativo en todas las actividades realizadas, toda vez que incide significativamente en gestión del equipo de planillas y pensiones de la UGEL 04.

Tabla 9.

Nivel de percepción sobre los riesgos asociados al control administrativo en el Equipo de Planillas y Pensiones del área de Recursos Humanos de la UGEL 04.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
	Baja	30	38,5	38,5
Válido	Media	48	61,5	100,0
	Total	78	100,0	

Riesgos de control

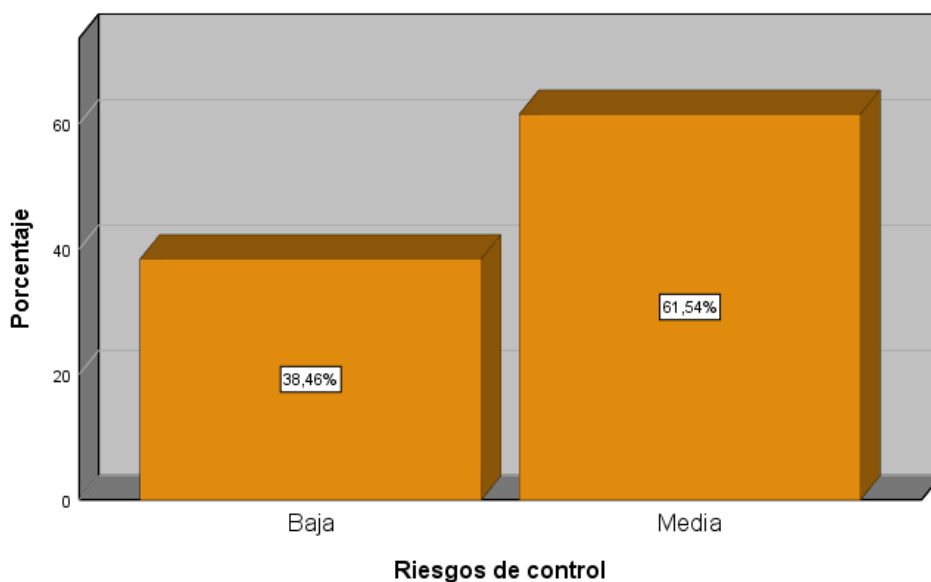


Figura 9. Comparación porcentual de riesgos de control

Interpretación

En la tabla 8 y figura 9 se evidencia que de los 78 colaboradores del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04, el 38%, desconoce los riesgos asociados al control interno administrativo, mientras que el 62% de los encuestados conoce muy poco (media) y de nivel alto 0%. Del resultado obtenido se puede deducir que, el personal no prevé los riesgos que pudiera existir, si no realizan un control interno administrativo adecuado.

Tabla 10.

Nivel de percepción sobre las Normas de control interno administrativo en el Equipo de Planillas y Pensiones del área de Recursos Humanos de la UGEL 04.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	27	34,6
	Media	35	44,9
	Alta	16	20,5
	Total	78	100,0

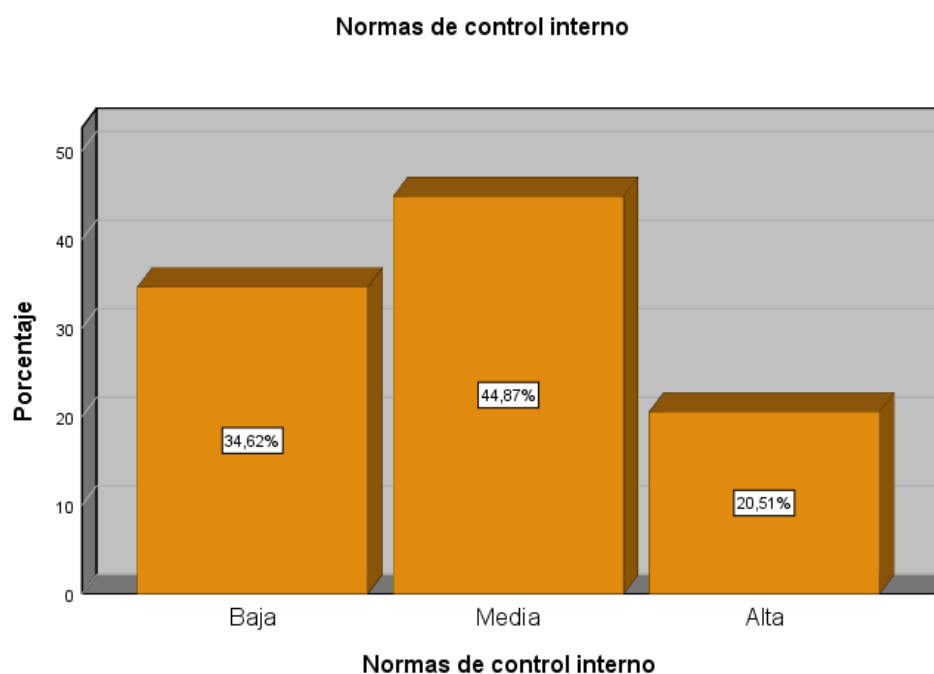


Figura 10. Comparación porcentual de normas de control interno

Interpretación

En la tabla 9 y figura 10, se muestra que de los 78 colaboradores del área de Recursos Humanos de la UGEL 04, el 35% respondieron que desconoce las normas de control interno (baja), mientras que el 45% conoce poco (media), y el 21% consideran que si (alta). Si las normas de control interno administrativo se aplican adecuadamente, entonces optimizara la gestión del equipo de planillas y pensiones de la UGEL 04.

Tabla 11.

Nivel de percepción de los procedimientos de control administrativo en el Equipo de Planillas y Pensiones del área de Recursos Humanos de la UGEL 04.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido			
Baja	23	29,5	29,5
Media	43	55,1	84,6
Alta	12	15,4	100,0
Total	78	100,0	

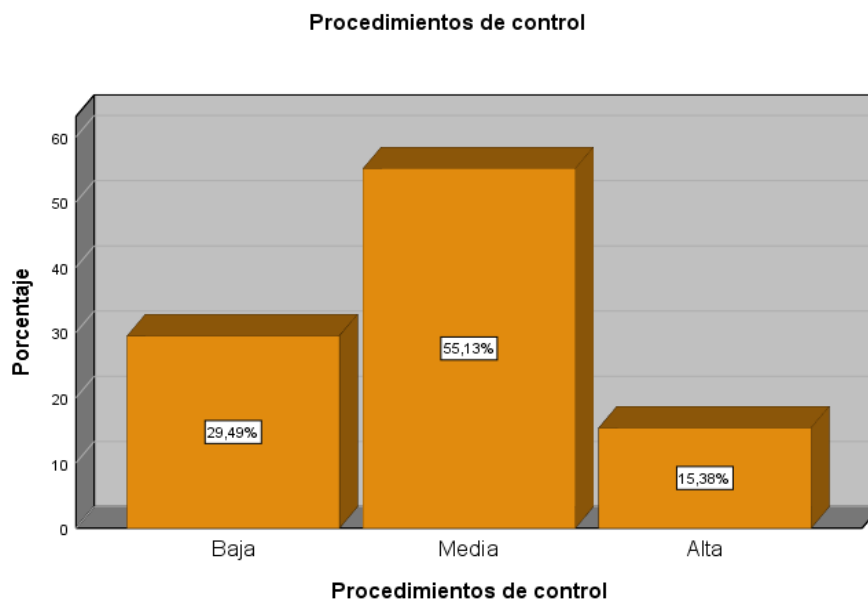


Figura 11. Comparación porcentual de procedimientos de control

Interpretación

En el cuadro 10 y el gráfico 11, se observa que de los 78 colaboradores del área de Recursos Humanos de la UGEL 04, el 30% responde que nunca se toma en cuenta los procedimientos de control (baja), mientras que el 55% manifiesta a veces (media), y el 15% señala siempre (alta). Resultado que nos permite afirmar que la aplicación de los procedimientos no se está aplicando adecuadamente, el cual incide en las actividades desarrolladas del Equipo de Planillas y Pensiones.

Tabla 12.

Nivel de percepción de gestión en el Equipo de Planillas y Pensiones del área de Recursos Humanos de la UGEL 04.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
	Baja	34	43,6	43,6
Válido	Media	44	56,4	100,0
	Total	78	100,0	

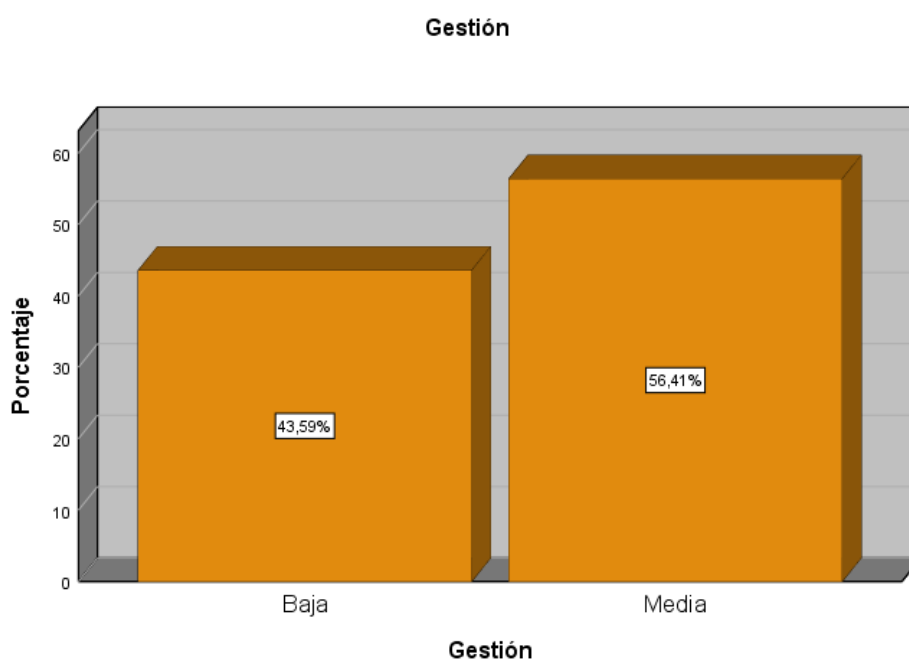


Figura 12. Comparación porcentual de Gestión

Interpretación

La tabla 11 y el gráfico 12, evidencian que de los 78 colaboradores del área de Recursos Humanos de la UGEL 04, el 44% de los encuestados responde desconoce sobre la gestión del equipo de Planillas y Pensiones (baja), y mientras el 56% señala a veces (media). Resultado que nos permite afirmar que los trabajadores no tienen conocimiento claro sobre la gestión del equipo de trabajo.

Tabla 13.

Nivel de percepción del plan de acción en el Equipo de Planillas y Pensiones del área de Recursos Humanos de la UGEL 04.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	46	59,0
	Media	32	41,0
Total	78	100,0	

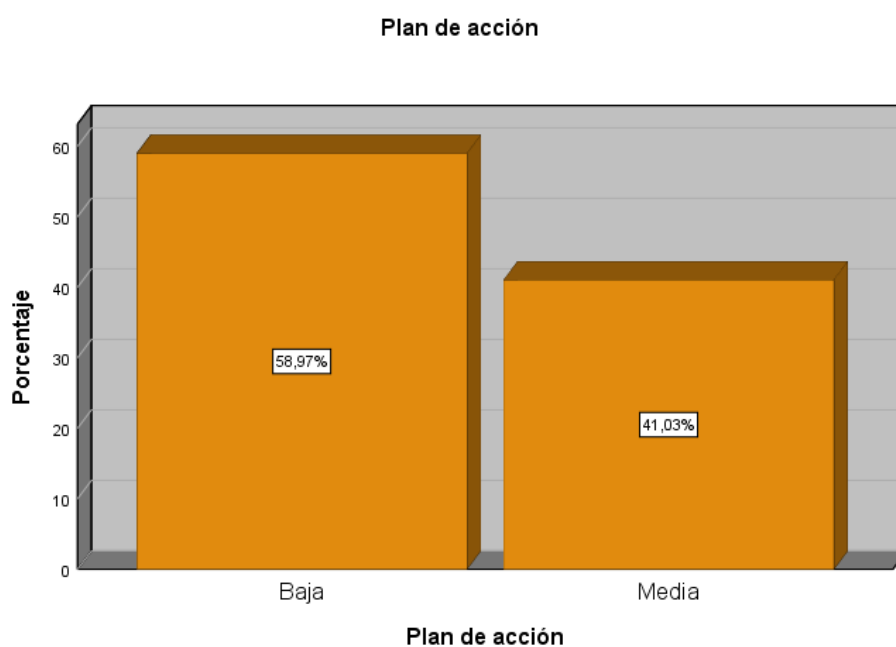


Figura 13. Comparación porcentual del plan de acción.

Interpretación

La tabla 12 y el gráfico 13, se evidencia que de los 78 colaboradores del área de Recursos Humanos de la UGEL 04, el 59% de los encuestados, manifiestan que no cuenta con un plan de acción (baja), y mientras el 41% señala a veces (media). Es decir que el personal del Equipo de Planillas y Pensiones no tiene clara o no está bien informado sobre el plan de acción del equipo en mención, el cual incide significativamente.

Tabla 14.

Nivel de percepción de dirección en el Equipo de Planillas y Pensiones del área de Recursos Humanos de la UGEL 04.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
	Baja	34	43,6	43,6
Válido	Media	44	56,4	100,0
	Total	78	100,0	

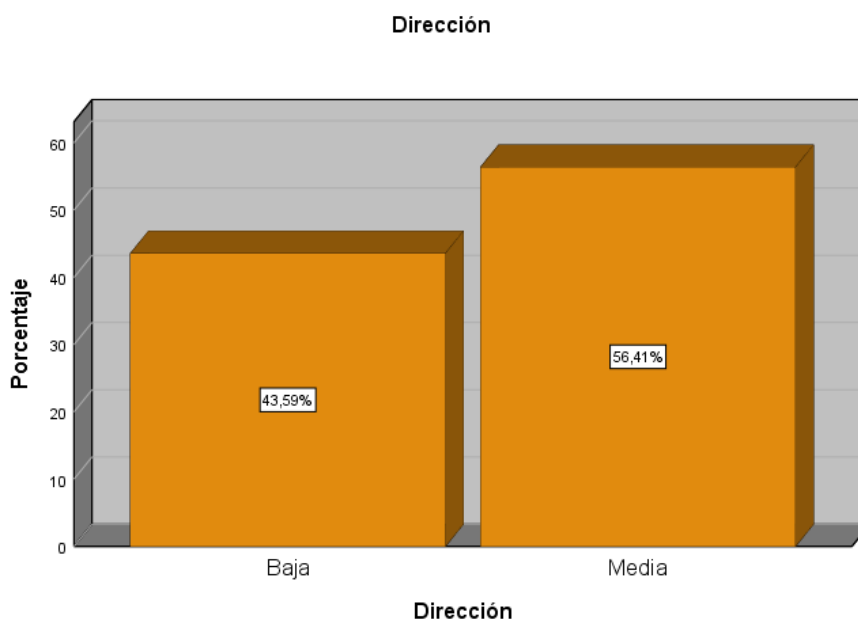


Figura 14. Comparación porcentual de Dirección

Interpretación

En el cuadro 13 y el gráfico 14, se evidencia que de los 78 colaboradores del área de Recursos Humanos de la UGEL 04, el 44% considera que no hay una buena dirección en el equipo (baja), y mientras el 56 % señala a veces (media). Es importante y necesario la dirección en un equipo de trabajo; por consiguiente el Equipo de Planillas y Pensiones para optimizar su gestión requiere un buen líder.

Tabla 15.

Nivel de percepción de las actividades de control administrativo en el Equipo de Planillas y Pasioness del área de Recursos Humanos de la UGEL 04.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	38	48,7	48,7
	Media	40	51,3	100,0
	Total	78	100,0	

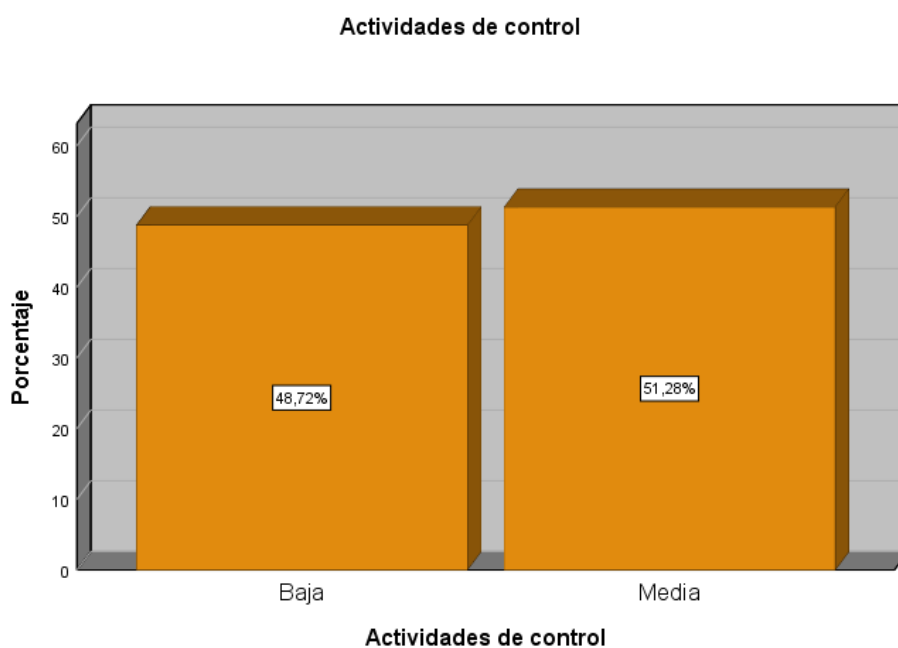


Figura 15. Comparación porcentual de Actividades de Control

Interpretación

En el cuadro 14 y el gráfico 15, evidencian que de los 78 colaboradores del área de Recursos Humanos de la UGEL 04, el 49% desconoce de las actividades de control (baja), mientras el 51% manifiesta que a veces se realiza (media). Entonces se puede decir que no se están efectuando apropiadamente las actividades de control, el mismo que es importante para mejorar la gestión del Equipo de Planillas y Pensiones, el cual incide significativamente.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Para conocer la relación existente entre las variables cuantitativas, se utilizó el coeficiente de correlación Rho Spearman.

4.2.1. Hipótesis general de la investigación

A. Planteamiento de la hipótesis

Ho: El control interno administrativo no incide significativamente en la gestión del Equipo de Planillas y Pensiones en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 Comas, Lima el año 2017.

H1: El control interno administrativo incide significativamente en la gestión del Equipo de Planillas y Pensiones en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 Comas, Lima el año 2017.

B. Niveles de significación:

El nivel de significancia teórica es $\alpha = 0.05$

Que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

C. Regla de decisión

P - valor < α ; (p es menor que α), se rechaza la hipótesis nula Ho

P - valor > α ; (p no es menor que α), no se rechaza la hipótesis nula (Ho).

D. Prueba de estadística

Tabla 16.

Prueba de correlación entre control interno administrativo y gestión del Equipo de Planillas y Pensiones de la UGEL 04

		Control Interno		
		Administrativo	Gestión	
Rho de Spearman	Control Interno	Coeficiente de correlación	1,000	,651**
	Administrativo	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	78	78
Gestión	Coeficiente de correlación	,651**	1,000	
	Sig. (bilateral)	,000	.	
	N	78	78	

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

E. Decisión estadística:

Como $p\text{-valor} = 0,000 < \alpha = 0.05$; Se rechaza la hipótesis nula

F. Conclusión

En la tabla 15, se evidencia que entre las variables control interno administrativo y gestión existe correlación significativa, ya que el resultado del coeficiente de correlación es de $r = 0.651$. Por lo que se puede concluir que el control interno administrativo incide significativamente en la gestión del Equipo de Planillas y Pensiones de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 Comas, Lima el año 2017. Es decir que, cuando hay un mejor control interno administrativo habrá una mejor gestión del equipo de planillas y pensiones.

4.1.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

A. Planteamiento de la hipótesis

H₀: Los riesgos asociados al control administrativo no inciden significativamente en la gestión del Equipo de Planillas y Pensiones de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 Comas, Lima el año 2017.

H₁: Los riesgos asociados al control administrativo inciden significativamente en la gestión del Equipo de Planillas y Pensiones de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 Comas, Lima el año 2017.

B. Niveles de significación:

El nivel de significancia teórica es $\alpha = 0.05$

Que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

C. Regla de decisión

P – valor $< \alpha$ (“p” es menor que “ α ”); se rechaza la hipótesis nula (H₀)

P – valor $> \alpha$ (“p” no es menor que “ α ”); no se rechaza la hipótesis nula (H₀).

D. Prueba de estadística

Tabla 17.

Prueba de correlación de los riesgos de control administrativo y la gestión del equipo de planillas y pensiones

			Riesgos de control	Gestión
Rho de Spearman	Riesgos de control	Coefficiente de correlación	1,000	,748**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	78	78
	Gestión	Coefficiente de correlación	,748**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	78	78

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

E. Decisión estadística:

Debido a que $p\text{-valor} = 0.000$ es menor que 0.05 , se rechaza la hipótesis nula (H_0), y se acepta la hipótesis alterna (H_1).

F. Conclusión

En la tabla 16, se puede visualizar que el coeficiente de correlación de la dimensión Riesgos de control y la variable Gestión es de $r = 0.748$, por lo que se puede concluir que, los riesgos asociados al control interno administrativo inciden significativamente en la gestión del Equipo de Planillas y Pensiones de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 Comas, Lima el año 2017. Es decir, cuando hay un análisis de los riesgos asociados al control administrativo mejorara la gestión del equipo de planillas y pensiones.

Hipótesis específica 2

A. Planteamiento de la hipótesis

H₀: Las normas aplicables de control interno no inciden significativa en la gestión del Equipo de Planillas y Pensiones de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 Comas, Lima el año 2017.

H₁: Las normas aplicables de control interno inciden significativa en la gestión del Equipo de Planillas y Pensiones de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 Comas, Lima el año 2017.

B. Nivel de significancia:

El nivel de significancia teórica es $\alpha = 0.05$

Que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

C. Criterio de decisión

P – valor $< \alpha$ (“p” es menor que “ α ”); se rechaza la hipótesis nula (H₀)

P – valor $> \alpha$ (“p” no es menor que “ α ”); no se rechaza la hipótesis nula (H₀).

D. Estadístico de prueba

Tabla 18.

Prueba de correlación de las normas de control interno y gestión del equipo de planillas y pensiones.

		Normas de Gestión control interno		
Rho de Spearman	Normas de control interno	Coeficiente de correlación	1,000	,434**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	78	78
	Gestión	Coeficiente de correlación	,434**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	78	78

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

E. Decisión estadística:

Debido a que $p\text{-valor} = 0.000$ es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula H_0 , y se acepta la hipótesis alterna H_1

F. Conclusión

En la tabla 17, se evidencia que, el coeficiente de correlación de la dimensión normas de control interno y la variable gestión es igual a $r = 0.434$, por lo que se puede concluir que, las normas aplicables de control interno administrativo inciden significativa en la gestión del Equipo de Planillas y Pensiones de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 Comas, Lima el año 2017. Es decir, la adecuada aplicación de las normas de control interno optimizara la gestión del equipo de planillas y pensiones.

Hipótesis específica 3

A. Planteamiento de la hipótesis

H₀: Los procedimientos de control interno no inciden significativamente en la gestión del Equipo de Planillas y Pensiones de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 Comas, Lima el año 2017.

H₁: Los procedimientos de control interno inciden significativamente en la gestión del Equipo de Planillas y Pensiones de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 Comas, Lima el año 2017.

B. Niveles de significación:

El nivel de significancia teórica es $\alpha = 0.05$

Que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

C. Regla de decisión

P – valor $< \alpha$ (“p” es menor que “ α ”); se rechaza la hipótesis nula (H₀)

P – valor $> \alpha$ (“p” no es menor que “ α ”); no se rechaza la hipótesis nula (H₀).

E. Prueba de estadística

Tabla 19.

Prueba de correlación de procedimiento de control interno y gestión del equipo de planillas y pensiones

			Procedimientos de control	Gestión
Rho de Spearman	Procedimientos de control	Coefficiente de correlación	1,000	,541**
		Sig. (bilateral)	.	,034
		N	78	78
	Gestión	Coefficiente de correlación	,541**	1,000
		Sig. (bilateral)	,034	.
		N	78	78

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

F. Decisión estadística:

Debido a que $p\text{-valor} = 0.000$ es menor que 0.05; se rechaza la hipótesis nula H_0 , y se acepta la hipótesis alterna H_1 .

G. Conclusión

En la tabla 18, se evidencia que, el coeficiente de correlación de la dimensión procedimientos de control y la variable gestión es igual a $r = 0.541$. Por lo que se puede concluir que, los procedimientos de control interno administrativo inciden significativamente en la gestión del Equipo de Planillas y Pensiones de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 Comas, Lima el año 2017. Es decir, un adecuado procedimiento de control interno administrativo facilitará el desarrollo eficiente de la gestión del equipo de planillas y pensiones.

CAPITULO V

DISCUSION DE RESULTADOS

Los resultados obtenidos mediante el programa estadístico SPSS v22, al aplicar la técnica estadística descriptivo - correlacional de las variables: Control Interno administrativo y gestión, y el resultado de la contrastación de las hipótesis, en base a los instrumentos utilizados en los problemas y objetivos planteados en esta investigación. El problema general planteada en esta investigación ha sido ¿De qué manera el control interno administrativo incide en la gestión del Equipo de Planillas y Pensiones de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 Comas, Lima el año 2017? La contrastación de la hipótesis general explica una correlación significativa considerable. Asimismo, el planteamiento de los objetivos tuvo como resultados los siguientes:

En la presente investigación se planteo el objetivo general: Determinar si el control interno administrativo incide en la gestión del Equipo de Planillas y Pensiones de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 Comas, Lima el año 2017. Por lo que los resultados obtenidos respecto a la variable control interno administrativo fueron de 22% se ubicaron en el nivel bajo, 63% en el nivel medio y el 15% en el nivel alto; respecto a la variable gestión obtenidos fueron 44% el nivel bajo, 56% en el nivel medio y nivel alto 0%. Estos medios niveles tanto del control interno administrativo y gestión, se ratificaron con el coeficiente correlacional considerable de Rho de Spearman el cual es 0.651. Esto se puede decir que el control interno administrativo incide significativamente en la gestión del Equipo de Planillas y Pensiones de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 Comas, Lima el año 2017. Estos resultados guarda relación con lo señalado por Dugarte (2012) en el que menciona, la implementación de controles internos administrativos es el enfoque indispensable para el

logro de los objetivos en todas las organizaciones, situación que debe conllevar a disponer de mecanismos de control internos idóneos que permitan promover la coordinación e integración de sus operaciones internas. También estos resultados son similares con la investigación que realizó Anzueto B. (2007) haciendo referencia que, el personal conoce sus atribuciones y obligaciones, pero necesita capacitación para mejorar su trabajo en cuanto al control, por ello es importante implementar el control interno administrativo, el cual será como una herramienta clave en los procesos; dar inducción al personal haciendo énfasis en los beneficios que trae a los trabajadores laborar en una entidad que cuenta con un control y organización adecuada. También el control interno administrativo como herramienta de los procedimientos permitirá detectar cualquier error ya sea intencional o sin intención que sucede en los procesos, el mismo que se pueden corregir, y así no pierda la eficiencia en las operaciones.

Asimismo se planteó el objetivo específico 1: Establecer los riesgos asociados al control interno que incide en la gestión del Equipo de Planillas y Pensiones de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 Comas, Lima el año 2017. En la cual al contrastar la hipótesis correspondiente se obtuvo un coeficiente correlacional significativo alto de Rho de Spearman el cual es 0.748, debido a que en los niveles de percepción se obtuvieron los resultados de 38% en el nivel bajo, 62% en el nivel medio y en el nivel alto 0%. Es decir que, los riesgos asociados al control interno administrativo incide significativamente considerable la gestión del Equipo de Planillas y Pensiones de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 Comas, Lima el año 2017. Los resultados de esta investigación tienen una similitud con lo que determinó Cadillo S. (2017), existe una relación significativa entre control interno y la gestión administrativa, por lo que señala, es importante promover cursos

de formación continua y capacitaciones para el sistema de control interno al personal de la entidad, la importancia del ambiente de control que sustente de manera íntegra, implementar las asistencias técnicas sobre el tema de evaluación de riesgos, fortalecer las actividades de control interno con el fin de brindar orden y disciplina en el desarrollo de las metas. También el trabajo de investigación de Villanueva F. (2015) tiene un resultado coincidente, en el que manifiesta el control interno incide en la gestión administrativa buscando una mayor eficacia, eficiencia y economía. Con el fin de evitar riesgos, el control interno debe encabezar los funcionarios, profesionales y técnicos idóneos, hábiles, capaces y de moralidad, para identificar de manera concienzuda los puntos claves de control en cada actividad, con recomendaciones en las acciones correctivas. También señala que, la Contraloría de la República debe hacer evaluaciones periódicas y sorpresivas a las instituciones del Estado.

De otro lado se ha planteado el objetivo específico 2: Analizar si las normas aplicadas de control interno incide en la gestión del Equipo de Planillas y Pensiones de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 Comas, Lima el año 2017. En la cual al contrastar la hipótesis correspondiente se obtuvo un coeficiente correlacional significativa moderada de Rho de Spearman el cual es 0.434, debido a que en los niveles de percepción se obtuvieron los resultados de, 35% en el nivel bajo, 45% en el nivel medio y en el nivel alto 21%. Es decir que, la aplicación correcta de las normas de control interno administrativo incide significativamente moderada en la gestión del Equipo de Planillas y Pensiones de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 Comas, Lima el año 2017. La investigación de Moreto M. (2016), tiene una similitud con los resultados obtenidos; en el cual precisa, implementar el Órgano de Control Interno para mejorar la Gestión Administrativa, considerando los lineamientos y objetivos del control Interno del sector Público, mejorar la gestión

administrativa tomando en cuenta la planificación, organización, dirección y control de acuerdo a los fundamentos de las entidades públicas. Asimismo los resultados del trabajo de investigación de Crispín L.(2012) coincide, en el cual hace referencia que, el control interno en el sector gubernamental tiene un alto impacto en la determinación de la eficiencia administrativa; por ello es importantes para medir el cumplimiento de la eficiencia, el cumplimiento a la normatividad y planificar las actividades; asimismo, contar con colaboradores con el perfil que exige cada cargo, la implantación de prácticas de capacitación al personal y tener en cuenta los fundamentos de control interno en el sector gubernamental.

También se ha planteado el objetivo específico 3: Determinar si los procedimientos de control interno incide en la gestión del Equipo de Planillas y Pensiones de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 Comas, Lima El Año 2017. En la cual al contrastar la hipótesis correspondiente se obtuvo un coeficiente correlacional significativa moderada de Rho de Spearman el cual es 0.434, debido a que en los niveles de percepción se obtuvieron los resultados de 35% en el nivel bajo, 45% en el nivel medio y en el nivel alto 21%. Es decir que, la aplicación correcta de las normas de control interno administrativo incide significativamente en la gestión del Equipo de Planillas y Pensiones de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 Comas, Lima el año 2017. Estos resultados concuerdan con lo hallado por Espinoza Q (2013) en el que señala, los objetivos del control interno influyen en la gestión administrativa, debido a que ayuda a la organización en optimizar los procedimientos. Por ello, implementar un modelo de control interno en la planificación de la gestión administrativa, facilita a evaluar a través del planeamiento las metas y objetivos; por lo tanto, los procedimientos del control interno deben estar enmarcados en el control del

cumplimiento para cautelar la eficiencia, eficacia y economía en las entidades públicas. Asimismo, el resultado de Bastidas J. (2010), tiene una similitud, en que señaló sobre el procesamiento y análisis de los resultados, el sistema de control interno establecido en el informe COSO, el cual le da como herramienta de gestión para ayudar a las organizaciones en el logro de sus objetivos y por ende su contribución en parámetros necesarios para la implantación, mantenimiento y supervisión del sistema de control interno.

CONCLUSIONES

1. El objetivo general, se ha determinado que el control interno administrativo incide significativamente en la gestión del Equipo de Planillas y Pensiones de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 Comas, Lima el año 2017. Toda vez que, en la prueba de hipótesis general se obtuvo un resultado del coeficiente correlacional de Rho de Spearman de $r = 651$, lo que matemáticamente existe una correlación considerable. Debido a que, de los 78 trabajadores encuestados, el 63% respondieron que a veces realiza control en las actividades (nivel medio), mientras que el 22% nunca o desconocen de los controles en las actividades (nivel bajo), y el 15% siempre realiza controles en las actividades cotidianas (nivel alto). Es decir que, si todos los trabajadores realizaran un control en las actividades cotidianas existirá un mejor control interno administrativo, el cual incidirá positivamente en la gestión del equipo de planillas y pensiones de la UGEL 04.
2. El objetivo específico 1. Se estableció que los riesgos asociados al control interno administrativo incide significativamente en la gestión del Equipo de Planillas y Pensiones de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 Comas, Lima el año 2017. En vista de que en la prueba de hipótesis se obtuvo un resultado del coeficiente correlacional de Rho de Spearman de $r = 748$, el cual matemáticamente existe una correlación muy fuerte. Debido a que, de los 78 trabajadores encuestados, el 62% respondieron que conoce muy poco sobre los riesgos (nivel medio), mientras que el 38% nunca o desconocen de los de los riesgos asociados al control (nivel bajo). Se puede deducir que, si todo el personal tiene conocimientos claros sobre los riesgos asociados al control interno y prevé, entonces incidirá positivamente en la gestión del Equipo de Planillas y Pensiones de la UGEL N° 04.

3. El objetivo específico 2. Se ha establecido que, al analizar las normas aplicadas al control interno incide significativamente en la gestión del Equipo de Planillas y Pensiones de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 Comas, Lima el año 2017. Puesto que, en la prueba de hipótesis se obtuvo un resultado del coeficiente correlacional de Rho de Spearman de $r = 0.434$, el cual matemáticamente existe una correlación moderada. En vista de que, de los 78 trabajadores encuestados, el 45% respondieron que a veces revisa las normas aplicadas al control administrativo (nivel medio), mientras que el 35% nunca revisa (nivel bajo) y 21% siempre revisa las normas aplicadas al control (nivel alto). Estos se puede decir que, si todos los trabajadores revisaran las normas de control interno administrativo y lo aplica adecuadamente incidirá positivamente en la gestión del Equipo de Planillas y Pensiones de la UGEL N° 04.
4. El objetivo específico 3. Se ha determinar que los procedimientos de control interno incide significativamente en la gestión del Equipo de Planillas y Pensiones de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 Comas, Lima El Año 2017. Ya que, en la prueba de hipótesis se obtuvo un resultado del coeficiente correlacional de Rho de Spearman de $r = 0.541$, el cual matemáticamente existe una correlación considerable. Debido a que, de los 78 trabajadores encuestados, el 55% respondieron que a veces considera los procedimientos de control administrativo (nivel medio), mientras que el 29% nunca considera (nivel bajo) y 15% siempre considera los procedimientos de control (nivel alto). Resultado que nos permite afirmar que la aplicación de los procedimientos de control es importante y necesario; por ende, concientizar a todos los colaboradores su aplicación de los procedimientos de control interno adecuadamente el mismo que incidirá positivamente en la mejoría de la gestión del Equipo de Planillas y Pensiones de la UGEL °04.

RECOMENDACIONES

1. Considerando el resultado de la contrastación de la hipótesis y la interpretación porcentual del objetivo general, al haber determinado que el control interno administrativo tiene una incidencia significativa considerable en la gestión del Equipo de Planillas y Pensiones de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 Comas. se recomienda al responsable del área de Recursos Humanos y al coordinador del Equipo de Planillas y Pensiones, concientizar a todos los trabajadores para que realicen un control previo, durante y después en las actividades cotidianas. Lo indicado se puede efectuar en las reuniones de trabajo en equipo o promover charlas sobre control interno administrativo, en aras de optimizar la gestión del equipo de planillas y pensiones, de tal manera que el control administración sea en satisfacción de los usuarios. De otro lado contar con personal con el perfil que exige cada cargo.
2. Tomando en cuenta los resultados del contraste de la hipótesis y la interpretación porcentual del objetivo específico 1, al haber establecido que los riesgos asociados al control interno administrativo inciden significativamente en la gestión del Equipo de Planillas y Pensiones de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 Comas, Lima el año 2017. Se recomienda al responsable del área de RR.HH, promover cursos de capacitación sobre los riesgos asociados al control interno administrativo, con la finalidad de que todo el personal este informado sobre los riesgos si no se realiza un control adecuado en las actividades cotidianas y el efecto que ocasiona en los usuarios.
3. Considerando el resultado de la contrastación de la hipótesis y la interpretación porcentual del objetivo específico 2, al haber establecido que, al analizar las normas aplicadas al control interno incide significativamente en la gestión del Equipo de Planillas y Pensiones de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 Comas, Lima el año 2017. Se recomienda al

responsable del equipo, informar a todos los trabajadores sobre las normas de control interno administrativo y sobre todo al personal que se integra al equipo, considerar como uno de los puntos de inducción. También se recomienda al personal revisar las normas de control para que pueda aplicar sus actividades adecuadamente.

4. Tomando en consideración el resultado de la contrastación de la hipótesis y la interpretación porcentual del objetivo específico 3, después de haber puntualizado que, los procedimientos de control interno incide significativamente en la gestión del Equipo de Planillas y Pensiones de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 Comas, Lima El Año 2017. Se recomienda a los responsables, implementar un procedimiento adecuado y al todo el personal cumplir con los procedimientos de control interno administrativo adecuadamente el cual optimizara las actividades que realiza y permitirá cumplir los objetivos eficaz y eficiente del equipo, del área y de toda la entidad en general.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amador Sotomayor, A. (2002). *Control Interno y la Auditoria, Su Aportación a las Organizaciones*. Mexico: Uanl.
- Anzuetto Barrios, C. E. (2007). Propuesta del Plan de Implementación del Control Interno Administrativo en el Departamento de Instalación de Equipos de Levante para Camiones de Volteo. (*Tesis licenciatura*). Atlantic International University, Guatemala, Guatemala.
- Armijo, M. (2009). *Planificación Estratégica en organizaciones públicas*. Santiago, Chile.: Instituto Latinoamericano.
- Arnoletto, E. J. (2010). *La Gestión Organizacional en los Gobiernos Locales*. Madrid: Editorial Pirámide.
- Ávila Carmenate, Y. (2012). *Control Interno en las Entidades Cubanas* (Primera ed.). Chaparra, Cuba: Fundación Universitaria Andaluza Inca Garcilaso.
- Avilés Encalada, D. K. (2008). *Evaluación de la efectividad del control interno implantado en las entidades del Sector Público Ecuatoriano para la prevención de fraudes*. Ecuador: Escuela Superior Politécnica del Litoral Instituto de Ciencias Matemáticas.
- Ayre Angulo, L. D. (2016). *Caracterización del Control Interno y su Incidencia en el Sistema Nacional de Tesorería de la UGEL N° 06*. Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

- Bastidas, J. (2010). Análisis del Control Interno Bajo el Enfoque COSO en el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria. *Tesis*. Municipio Libertador del estado Mérida, Mérida, Venezuela.
- Benitez Torres, C. A. (2014). Diseño de un Sistema de Control Interno Administrativo, Financiero y Contable para la Ferretería My Friend, Ubicada en el Sector los Ceibos de la Ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura. (*Tesis licenciatura*). Universidad Técnica del Norte de Ibarra, Imbabura, Ecuador.
- Boza Dibos, B. (2011). *Sistemas de Gestión Interna*. Lima, Perú: Editado Biblioteca Nacional .
- Bravo Carrasco, J. (2011). *Gestión de Procesos* (Quinta Edición ed.). Santiago de Chile, Chile: Evolución S.A.
- Cadillo Sigueñas, E. M. (2017). Control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los servicios postales del Perú, Lima 2016. (*Tesis posgrado*). Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Carmenate Avila, Y. (2012). *Procedimientos a seguir para la aplicación práctica del control interno en las entidades cubanas*. Cuba: Universidad Andaluza Inca Garcilaso .
- Casal, A. M. (2004). *El Control Interno en la Administración de Empresas*. Buenos Aires Argentina: Pequeñas y Medianas empresas PYMES.
- Casermeiro de Goytia, M. B. (2014). *Compendio de Artículos sobre Gestión de la Calidad*. Argentina: Salta, Tomo II, .
- Chamary Fuentes, J. R. (2012). Redacción de metas y objetivos para evidenciar el Aprendizaje. *OEA*, 1-38.

- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos-El capital humano de las organizaciones*, (octava ed.). (S. D. C.V., Ed.) Mexico : McGraw-Hill Interamericana,.
- Clark, H. (2009). *Manual de Planificación, Seguimiento y Evaluación de los Resultados de Desarrollo*. (t. d. Ana Gerez, Trad.) New York, USA: A.K. Office Supplies (NY).
- Crispín Llantoy, W. I. (2012). Control Interno Gubernamental y la Eficiencia Administrativa del Área de Tesorería del Gobierno Regional de Huancavelica. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Nacional del Centro, Huancavelica.
- Del Toro Ríos, J. C., Fonteboa Vizcaíno, M. A., Armada Trabas, C. E., & Manuel Santos, C. (2005). Control Interno Como el Proceso Integrado a las Operaciones Efectuadas. *Periódicos Granma*.
- Dugarte, J. (2012). Estándares de control interno administrativo en la ejecución de obras civiles de los órganos de la administración pública. *Tesis*. Municipal Mérida, Mérida, Venezuela.
- Escobar F, O. (2012). Diseño de un Control Interno Administrativo Contable en las Empresas Dedicadas a la Producción y Venta de Calzados de la Ciudad de San Miguel en año 2012. (*Tesis licenciatura*). Universidad del El Salvador Centro America, San Miguel, El Salvador.
- Espinoza Quispe, D. (2013). El Control Interno en la Gestión Administrativa de la Subgerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad San Martín de Porres, Lima.

- Estupiñan Gaitán, R. (2011). *Control Interno y fraudes con base los ciclos transaccionales: Análisis del Informe COSO I y II* (Segunda edición ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones ECOE.
- Fernández Martín, A. (2012). *Herramientas Tic que Potencian el Trabajo en Equipo*, . Almería, España: Universidad Almería.
- Fonseca Luna, O. (2011). *Sistema de Control Interno para Organizaciones*. Lima, Perú: Instituto de Investigación en Accountability y Control – IICO.
- García Sánchez, I. M. (2007). *La nueva gestión pública: evolución y tendencias*. España: Instituto de Estudios Fiscales, Universidad de Salamanca.
- Gómez Mujica ,Aleida; Acosta Rodríguez, Heriberto. (nov.-dic de 2003). Acerca del trabajo en grupos o equipos. *ACIMED v.11 n.6*, 1-21.
- Gomez Muñoz, E. E. (2013). *Sistema de Control Interno Administrativo, Procesos de Facturación y Cartera en Enterprise International S. A. (tesis licenciatura)*. Universidad de San Buenaventura, Santiago de Cali, Colombia.
- Gómez Peláez, I. M. (2010). *Control Interno en las Áreas de Aprovisionamiento de las Empresas Públicas Sanitarias de Andalucía*. España: Universidad de Málaga.
- Guerrero Romero, F. A. (2011). *Sistema de Control Interno con Base al Enfoque Coso para la Alcaldía Municipal de San Sebastián, departamento de San Vicente, para implementarse en el Año 2010*. El Salvador: Universidad de El Salvador.
- Guzman N, D. V., & Pintado P, M. A. (2012). *Propuesta del Diseño de un Manual de Control Interno Administrativo y Contable para el Área de Contabilidad de la Universidad*

- Politécnica Salesiana. (*Tesis licenciatura*). Universidad Técnica Salesiana, Cuenca, Ecuador.
- Guzman Nivicela, D. V., & Pintado Palomeque, M. A. (2012). Propuesta del Diseño de un Manual de Control Interno Administrativo y Contable para el Área de Contabilidad de la Universidad Politécnica Salesiana. (*Tesis licenciatura*). Universidad Técnica Salesiana, Cuenca, Ecuador.
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta Edición ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Jaramillo Solorio, R. M. (2012). *Trabajo en Equipo - Subsecretaría de Administración y Finanzas - Dirección General de Recursos Humanos* (Primera edición ed.). México: Editorial SALUD.
- Kaplan, Robert S. y Norton, David P. (2016). *El Cuadro de Mando Integral* (Tercera ed.). Barcelona, España: Revisada.
- Koontz, H. y Weihrich, H. (2004). *Administración una perspectiva global* (12 ed.). México: McGraw-Hill.
- Kroeger, A., & Luna, R. (1992). *Atención Primaria de Salud Principios y Métodos - Organización Panamericana de la Salud* (Segunda edición ed.). México: Pax.
- Mantilla Blanco, S. A. (2013). *Auditoría del Control Interno* (tercera ed.). Bogotá, Colombia: ECOE,.
- Meléndez Torres, J. B. (2014). *Compilado de Control Interno*. Chimbote, Perú: Primera Edición.

- Montalbán, M., & Celina, L. (2016). *El Control Interno y su Influencia en la Gestión Administrativa de la Unidad Ejecutora 404 – Salud Utcubamba 2015*. Chiclayo: Universidad Señor de Sipan.
- Moreto Montalban, L. C. (2016). El Control Interno y su Influencia en la Gestión Administrativa de la Unidad Ejecutora 404-Salud Utcubamba. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Señor de Sipan, Chiclayo.
- Paiva Acuña, F. J. (2013). *Control Interno y su Incidencia en la Rentabilidad de Empresa Cobros del Norte S.A*. Nicaragua: Editorial de la Revista Científica FAREM-Estelí.
- Pérez, A. (2006). Evaluación de los resultados. *El portal de la Educación Dominicana*, 1-8.
- Ponjuán Dante, G. (1998). *Gestión de Información en las Organizaciones: principios, conceptos y aplicaciones* (Primera edición ed.). Santiago de Chile: CL.Universidad de Chile.
- Quispe Espinoza, D. (2013). El Control Interno en la Gestión Administrativa de la Subgerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos. (*Tesis licenciatura*). Universidad San Martín de Porras, Lima.
- Rengifo Milla, M. (junio de 2004). Control Interno: Metodología para la Evaluación del Riesgo, análisis de los resultados y recomendaciones. *Cuaderno de Administración*(31), 30.
- Reyes Ponce, A. (2004). *Administración Moderna*. Balderas, Mexico: Limusa S.A.
- Salazar Catalán, L. K. (2014). *El Control Interno: Herramienta indispensable para el fortalecimiento de las capacidades de la gerencia pública de hoy*. Lima: Escuela de posgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

- Sanín Ángel, H. (1999). *Control de Gestión y Evaluación de Resultados en la Gerencia Pública*. Santiago de Chile, Chile: NACIONES UNIDAS – CEPAL – ECLAC.
- Santillana Gonzales, J. R. (2013). *Auditoria Interna* (Tercera edición ed.). México, México: Editorial Pearson Educación.
- Serrano Sanchez, J. A. (2016). *El Control Interno de la Administración Publica - elemento de estancamiento o de desarrollo organizacional* (Primera ed.). Mexico: SA de CV.
- Silva Romero, A. (2014). *Certificación de Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001 de Órganos Electorales en América Latina*. México: Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNA México.
- Sotomayor Casas, J. A. (2009). *El Control Gubernamental y el Sistema de Control Interno en el Perú: Análisis crítico*. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor San Marcos.
- Stoner, James, Freeman, Edward, Gilbert, Daniel. (1996). *Administración* (6ta ed.). Mexico: Prentice Hall - Pearson - Addison Wesley Longman.
- Taboada B, Daniel Alonso; Taboada A, Víctor Lázaro. (2017). Sistema de Control Interno en las Entidades Públicas del Perú bajo el marco COSO 2013. *Opinion*, 1-9.
- Toledo Cartes, J. E. (2003). El Control Interno de la Administración: Modernización de los Sistemas como una Emergencia. *VIII Congreso Internacional del CLAD*, 1-11.
- Villanueva Fermin, C. (2015). El Control Interno y la Gestión Administrativa en el Hospital Nacional “Guillermo Almenara Irigoyen. (*Tesis Doctoral*). Univesidad Inca Garcilazo de la Vega, Lima.


ANEXOS

Anexo 01. Matriz de consistencia

EL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DEL EQUIPO DE PLANILLAS Y PENSIONES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL N° 04 – UGEL DE COMAS – LIMA, 2017

PROBLEMA	OBJEIVO	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN			ITEMs	ESCALA Y VALORES
			VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES		
PG	OG	HG					
¿De qué manera el control interno administrativo incide en la gestión del equipo de planillas y pensiones de la unidad de gestión educativa local N° 04 comas, Lima el año 2017?	Determinar si el control interno administrativo incide en la gestión del Equipo de Planillas y Pensiones de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 Comas, Lima el año 2017.	El control interno administrativo incide significativamente en la gestión del Equipo de Planillas y Pensiones en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 Comas, Lima el año 2017.	VARIABLE INDEPENDIENTE X	X1. Riesgos de control.	Eficacia.	1, 2, 3, 4,	Nunca (1) A veces (2) Siempre(3)
PE1:	OE1:	HE1:	Control Interno Administrativo	X2. Normas de control interno.	Eficiencia.	5, 6, 7, 8	
¿De que manera los riesgos asociados al control interno incide en la gestión del Equipo de Planillas y Pensiones de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 Comas, Lima?	Establecer los riesgos asociados al control interno que incide en la gestión del Equipo de Planillas y Pensiones de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 Comas, Lima el año 2017.	Los riesgos asociados al control administrativo inciden significativamente en la gestión del Equipo de Planillas y Pensiones de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 Comas, Lima el año 2017.		X3. Procedimientos de control.	Resultados.	9, 10, 11	
PE2:	OE2:	HE2:					
¿De qué manera las normas aplicables de Control Interno incide en la gestión del Equipo de Planillas y Pensiones de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 Comas, Lima?	Analizar si las normas aplicadas de control interno incide en la gestión del Equipo de Planillas y Pensiones de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 Comas, Lima el año 2017.	Las normas aplicables de control interno inciden significativa en la gestión del Equipo de Planillas y Pensiones de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 Comas, Lima el año 2017.	VARIABLE DEPENDIENTE Y	Y1. Plan de acción	Cumplimiento de objetivos y meta.	12, 13, 14,	Nunca (1) A veces (2) Siempre(3)
PE3:	OE3:	HE3:	Gestión	Y2. Dirección	Trabajo en equipo.	15, 16, 17,	
¿De qué manera los procedimientos de control interno inciden en la gestión del equipo de planillas y pensiones de la unidad de gestión educativa local n° 04 comas, Lima?	Determinar si los procedimientos de control interno incide en la gestión del Equipo de Planillas y Pensiones de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 Comas, Lima El Año 2017.	Los procedimientos de control interno inciden significativamente en la gestión del Equipo de Planillas y Pensiones de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 Comas, Lima el año 2017.		Y3. Actividades de control.	Evaluación de los resultados.	18, 19 20	

Anexo 02. Validación de instrumento 1.

 **UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE JUICIOS DE EXPERTOS

PRETEST

1. DATOS GENERALES:

a. Apellido y Nombres del informante: ESPINOSA LEON, LUIS ALBERTO
b. Cargo e institución del informante: DOCENTE
c. Nombre del instrumento: CUESTIONARIO
d. Autora del instrumento: D.L.M.Z.A. CAHUASCANO VALERIA
e. Especialidad:
Tesis: EL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y SU INCIDEN-
CIA EN LA GESTIÓN DEL ESP.R.D. DE PUNTAILLAS Y PENSIONES DE LA UGEL 04 DE COTAS-LLOTA 20

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:


INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS		Deficiente (01 - 20)	Regular (21 - 40)	Buena (41 - 60)	Muy Buena (61 - 80)	Excelente (81-100)
	Cualitativos	Cuantitativos					
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.						82
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.						80
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.						85
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.						80
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.						85
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos a la estrategia del control interno.						85
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos y pedagógicos del área.						80
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones e indicadores.						85
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.						85
10. PERTINENCIA	Adecuado para tratar el tema de investigación.						85
PROMEDIO DE LA VALORACIÓN CUANTITATIVA							

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

4. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 83.2 (EXCELENTE)

Firma
Fecha: 21. AGOSTO. 2018
Nombre: Luis Espinosa Leon
DNI Nro: 08268666
Teléfono: 994631675

Anexo 03. Validación de instrumento 2.


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE JUICIOS DE EXPERTOS
PRETEST

1. DATOS GENERALES:

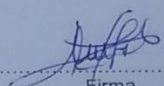
a. Apellido y Nombres del informante: Dña. Flores Concha Gladys Madeleine.
b. Cargo e institución del informante: Docente
c. Nombre del instrumento: CUESTIONARIO
d. Autora del instrumento: MAZA CAMUASCANCO VALERIA
e. Especialidad: Finanzas
Tesis: EL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y SU INCIDEN-
CIA EN LA GESTIÓN DEL EQUIPO DE PLANILLAS Y PENSIONES DE LA UPEL OY COOTAS

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS		Deficiente (01 - 20)	Regular (21 - 40)	Buena (41 - 60)	Muy Buena (61 - 80)	Excelente (81-100)
	Cualitativos	Cuantitativos					
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.						✓
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.						✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.						✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.						✓
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.						✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos a la estrategia del control interno.						✓
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos y pedagógicos del área.						✓
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones e indicadores.						✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.						✓
10. PERTINENCIA	Adecuado para tratar el tema de investigación.						✓
PROMEDIO DE LA VALORACIÓN CUANTITATIVA							81

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

4. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 81


Firma
Fecha: 24-07-2018
Nombre: Flores Concha Gladys
DNI Nro: 29556415
Teléfono: 999735949

Anexo 04. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO

Estimados Sres. (as) de la Unidad de Gestión Educativa Local 04.

El presente cuestionario tiene por objetivo recabar información de interés con la investigación, y cuyo tema es “El Control Interno y su Incidencia en la Gestión del Equipo de Planillas y Pensiones de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 de Comas, Lima, 2017”.

Esta información servirá para el mejoramiento del Control Interno Administrativo en la Gestión del Equipo de Planillas y Pensiones de la UGEL 04 Comas.

Los datos son reservados, anónimos y de exclusiva utilidad para este estudio; por lo que solicitamos que sus respuestas sean reales y objetivas:

INSTRUCCIONES:

Lee cada una de las interrogantes y selecciona una de las alternativas que consideras apropiada a tu opinión, seleccionando la respuesta que escogiste MARCA con una “X”.

- ✓ Nunca (1)
- ✓ A veces (2)
- ✓ Siempre (3)

Í T E M S	Nunca	A veces	Siempre
CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO			
1. ¿Considera usted, que es importante aplicar el control interno administrativo en los procesos que permita mejorar la eficiencia de las actividades que desarrolla el Equipo de Planillas y Pensiones?			
2. ¿Cree usted, que la falta de un adecuado control interno en las actividades y procesos, conlleva a incurrir en riesgos de control que incide en el logro de objetivos y metas del Equipo de Planillas y Pensiones?			
3. ¿Considera usted, que el control interno administrativo es importante para cumplir con eficacia los objetivos de la UGEL 04?			
4. ¿Considera usted, que los trabajadores del Equipo de Planillas y Pensiones, tienen los conocimientos básicos y la experiencia necesaria para realizar eficazmente sus funciones y tareas encomendadas según el Manual de Organización y Funciones?			
5. ¿Cree usted, que la dirección de la UGEL realizó de manera imprevista el control a las acciones del Equipo de Planillas y Pensiones; con la finalidad de mejorar la eficiencia de las operaciones y así poder evitar cometan errores?			

6.	¿Considera usted que, los trabajadores del Equipo de Planillas y Pensiones, tienen conocimientos básicos sobre el contenido de las normas de control interno administrativo en las entidades?			
7.	¿Cree usted, que las normas de control interno administrativo se les comunicó de manera eficiente a todos los trabajadores del Equipo de Planillas y Pensiones, para su respectiva aplicación?			
8.	¿Cree usted, que los trabajadores del Equipo de Planillas y Pensiones, desarrollan sus actividades con eficiencia, para el cumplimiento de sus funciones establecidas según el manual de organización y funciones?			
9.	¿Considera usted que la aplicación de los procedimientos de control interno contribuya a mejorar las actividades y procesos que desarrolla el Equipo de Planillas y Pensiones?			
10.	¿Cree usted, que los trabajadores que laboran en el Equipo de Planillas y Pensiones han recibido capacitación y entrenamiento sobre las funciones que desarrollan, para así obtener los resultados esperados?			
11.	¿Considera usted, que las políticas actuales de control que adopta las autoridades de la UGEL 04, influye negativamente en los resultados de la gestión del Equipo de Planillas y Pensiones?			
G E S T I O N				
12.	¿Considera usted, que el responsable del Equipo de Planillas y Pensiones cuenta con un apropiado plan de acción que permita ejecutar adecuadamente las actividades programadas?			
13.	¿Cree usted, que un adecuado y oportuno control interno administrativo permite evaluar el logro de los objetivos planteados?			
14.	¿Considera usted, que el equipo de planillas y pensiones efectúa una buena gestión en cuanto al control operativo que influya en el logro de las metas propuestas por la UGEL 04?			
15.	¿Considera usted, que las evaluaciones permanentes a las actividades y procesos, constituye un medio para mejorar la dirección del Equipo de Planillas y Pensiones?			
16.	¿Considera usted, que la dirección como parte de Control Interno, interviene en la gestión del Equipo de Planillas y Pensiones?			
17.	¿Cree usted, que el responsable del Equipo de Planillas y Pensiones promueve y propicia el trabajo en equipo, a fin de lograr una gestión eficaz y eficiente en las actividades programadas?			
18.	¿Considera usted, que el responsable del Equipo de Planillas y Pensiones ha implementado adecuadamente las actividades de control de acuerdo a las normas y procedimientos básico, para evaluar los resultados?			
19.	¿Considera usted que, la evaluación de los resultados de la gestión del Equipo de Planillas y Pensiones, debe ser efectuado por las autoridades y/o responsables de la UGEL 04 en forma permanente?			
20.	¿Cree usted que, la evaluación continua a las actividades de verificación, mejore el desarrollo de la gestión del Equipo de Planillas y Pensiones?			

Muchas Gracias.

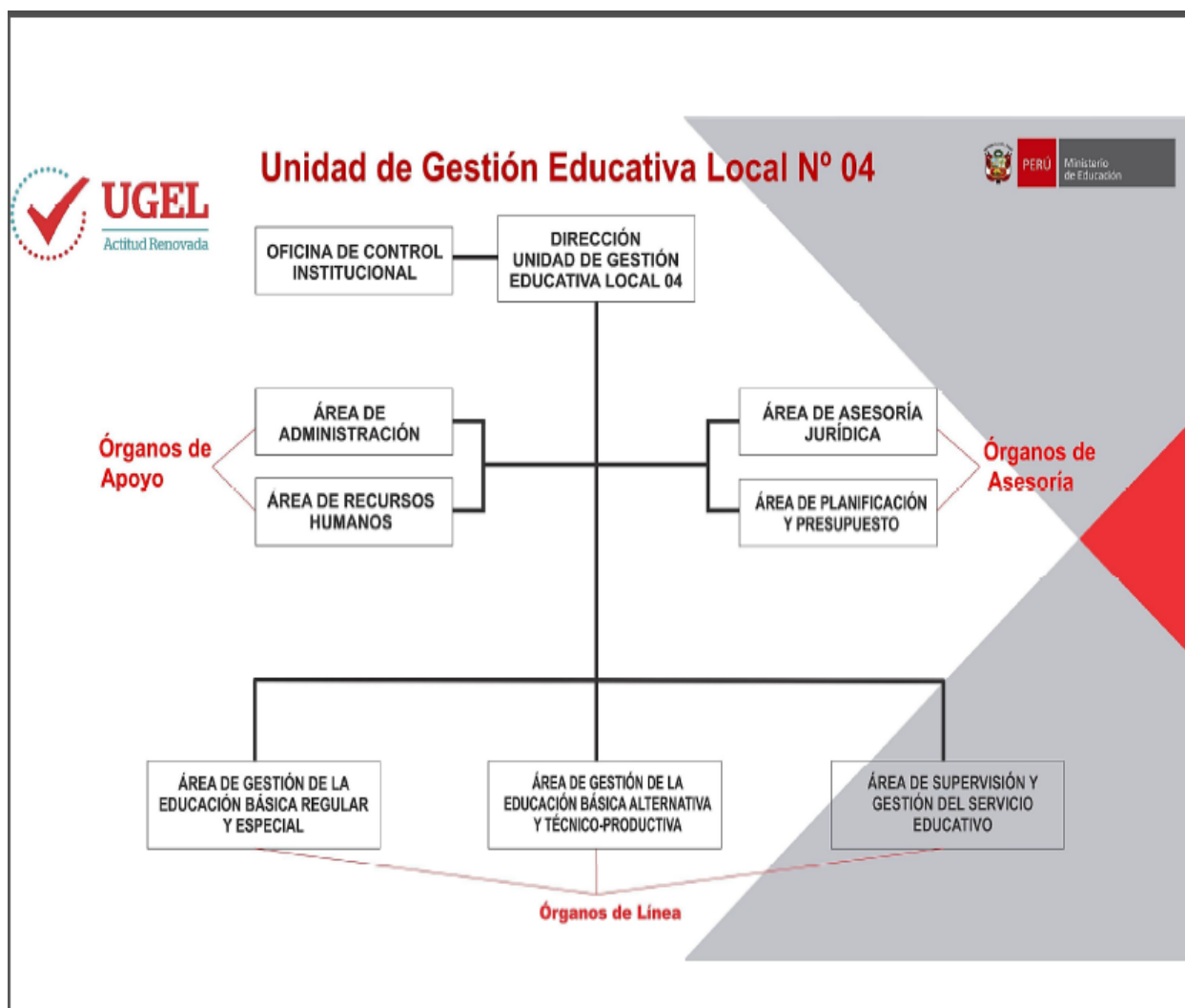
Anexo 05. Base de datos

	CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO											GESTION								
	Riesgos de control.					Normas de control interno			Procedimientos de control			Plan de acción			Dirección			Actividades de control		
Part.	Preg1	Preg2	Preg3	Preg4	Preg5	Preg6	Preg7	Preg8	Preg9	Preg10	Preg11	Preg12	Preg13	Preg14	Preg15	Preg16	Preg17	Preg18	Preg19	Preg20
1	1	3	3	1	2	1	2	2	1	2	3	3	2	3	1	2	3	1	2	2
2	1	3	3	3	1	1	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1
3	2	2	3	1	3	3	2	1	3	3	2	2	1	1	3	2	1	3	3	3
4	1	3	3	2	1	1	1	2	3	1	1	2	1	3	1	3	2	1	3	1
5	3	1	1	3	3	2	1	3	3	1	3	3	3	1	2	3	1	3	2	3
6	2	3	3	3	1	3	3	3	1	3	2	2	1	1	3	2	3	3	3	2
7	3	3	3	1	3	1	2	1	3	3	1	3	1	3	3	3	3	1	3	3
8	1	1	3	3	1	3	3	3	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	1	3
9	3	1	3	1	3	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	1	2	1
10	1	3	1	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	1
11	3	2	3	3	1	2	2	1	2	3	1	1	2	3	1	3	2	3	3	3
12	1	3	3	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1	3	2	3	3	3	3
13	3	2	3	3	2	2	1	2	3	3	2	1	2	2	1	2	3	1	1	1
14	3	3	3	1	3	3	3	1	2	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	1
15	1	1	1	3	2	3	1	2	3	1	3	3	3	1	1	3	1	3	3	1
16	3	3	1	3	2	1	2	3	3	3	1	2	2	1	3	3	3	3	3	1
17	3	2	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3
18	1	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	2	1	3	1	3	3	3
19	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
20	3	2	3	1	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3
21	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	3	2	3	2	1	2	2
22	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	3	2	1	2
23	2	2	1	3	1	2	1	2	3	2	2	1	2	2	1	2	3	2	2	2
24	1	2	2	1	3	2	3	1	3	2	1	2	1	3	2	3	2	1	2	1
25	2	1	1	1	3	2	1	3	3	1	3	3	3	1	1	3	1	3	2	3
26	2	2	2	1	1	2	3	1	1	2	2	1	2	1	3	3	2	2	2	2
27	2	2	2	1	3	1	3	2	2	2	1	3	1	3	3	3	2	1	2	2
28	1	1	1	1	3	2	3	3	3	1	3	2	3	3	1	3	1	3	1	3
29	2	2	1	1	3	1	1	1	3	2	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1
30	1	2	1	1	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	2	2	1

Part.	CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO											GESTION								
	Riesgos de control.					Normas de control interno			Procedimientos de control			Plan de acción			Dirección			Actividades de control		
	Preg1	Preg2	Preg3	Preg4	Preg5	Preg6	Preg7	Preg8	Preg9	Preg10	Preg11	Preg12	Preg13	Preg14	Preg15	Preg16	Preg17	Preg18	Preg19	Preg20
31	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	2	1	2	3
32	1	2	1	2	3	1	3	2	3	3	3	2	2	1	1	1	1	2	1	3
33	3	2	1	2	3	2	3	2	2	1	2	2	2	3	1	3	1	2	1	3
34	1	1	3	1	3	1	1	1	3	3	1	3	1	3	1	3	3	3	3	3
35	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	3	2	3	2	1	2	2
36	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	3	2	1	2
37	2	2	1	3	1	2	1	2	3	2	2	1	2	2	1	2	3	2	2	2
38	1	2	2	1	3	2	3	1	3	2	1	2	1	3	2	3	2	1	2	1
39	2	1	1	1	3	2	1	3	3	1	3	3	3	1	1	3	1	3	2	3
40	2	2	2	1	1	2	3	1	1	2	2	1	2	1	3	3	2	2	2	2
41	2	2	2	1	3	1	3	2	2	2	1	3	1	3	3	3	2	1	2	2
42	1	1	1	1	3	2	3	3	3	1	3	2	3	3	1	3	1	3	1	3
43	2	2	1	1	3	1	1	1	3	2	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1
44	1	2	1	1	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	2	2	1
45	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	2	1	2	3
46	1	2	1	2	3	1	3	2	3	3	3	2	2	1	1	1	1	2	1	3
47	2	2	1	3	1	2	1	2	3	2	2	1	2	2	1	2	3	2	2	2
48	1	2	2	1	3	2	3	1	3	2	1	2	1	3	2	3	2	1	2	1
49	2	1	1	1	3	2	1	3	3	1	3	3	3	1	1	3	1	3	2	3
50	2	2	2	1	1	2	3	1	1	2	2	1	2	1	3	3	2	2	2	2
51	2	2	2	1	3	1	3	2	2	2	1	3	1	3	3	3	2	1	2	2
52	1	1	1	1	3	2	3	3	3	1	3	2	3	3	1	3	1	3	1	3
53	2	2	1	1	3	1	1	1	3	2	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1
54	1	2	1	1	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	2	2	1
55	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	2	1	2	3
56	1	2	1	2	3	1	3	2	3	3	3	2	2	1	1	1	1	2	1	3
57	3	2	1	2	3	2	3	2	2	1	2	2	2	3	1	3	1	2	1	3
58	1	1	3	1	3	1	1	1	3	3	1	3	1	3	1	3	3	3	3	3
59	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	3	2	3	2	1	2	2
60	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	3	2	1	2

	CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO											GESTION								
	Riesgos de control.					Normas de control interno			Procedimientos de control			Plan de acción			Dirección			Actividades de control		
Part.	Preg1	Preg2	Preg3	Preg4	Preg5	Preg6	Preg7	Preg8	Preg9	Preg10	Preg11	Preg12	Preg13	Preg14	Preg15	Preg16	Preg17	Preg18	Preg19	Preg20
61	2	2	3	1	3	3	2	1	3	3	2	2	1	1	3	2	1	3	3	3
62	1	3	3	2	1	1	1	2	3	1	1	2	1	3	1	3	2	1	3	1
63	3	1	1	3	3	2	1	3	3	1	3	3	3	1	2	3	1	3	2	3
64	2	3	3	3	1	3	3	3	1	3	2	2	1	1	3	3	3	3	3	2
65	3	3	3	1	3	1	2	1	3	3	1	3	1	3	3	3	3	1	3	3
66	1	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	1	3
67	3	1	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	1
68	1	3	1	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	1
69	3	2	3	3	1	2	2	1	2	3	1	1	2	3	1	3	2	3	3	3
70	2	3	3	3	1	3	3	3	1	3	2	2	1	1	3	3	3	3	3	2
71	3	3	3	1	3	1	2	1	3	3	1	3	1	3	3	3	3	1	3	3
72	1	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	1	3
73	3	1	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	1
74	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	2	1	2	3
75	1	2	1	2	3	1	3	2	3	3	3	2	2	1	1	1	1	2	1	3
76	3	2	1	2	3	2	3	2	2	1	2	2	2	3	1	3	1	2	1	3
77	1	1	3	1	3	1	1	1	3	3	1	3	1	3	1	3	3	3	3	3
78	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	3	2	3	2	1	2	2

Anexo 06. Organigrama institucional de la UGEL N° 04



Anexo 07. Área de Recursos Humanos UGEL 94



Anexo 08. Ambientes de la UGEL N° 04



TRABAJADORES HACINADOS



TRABAJADORES SIN COMUNICACION



Anexo 09. Expedientes acumulados por falta de respuestas



EXPEDIENTES ACUMULADOS

