

**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**



**UDH**  
**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**  
<http://www.udh.edu.pe>

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE**  
**CONTADOR PÚBLICO**

**PROCESO DEL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN**  
**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA UNIDAD**  
**EJECUTORA 305 DE LA UGEL HUAMALIES, PERIODO 2017**

**BACHILLER**

**EVANGELISTA VARGAS RUSSELL FLEMING**

**ASESOR:**

**C.P.C. JUAN DANIEL TOLEDO MARTINEZ**

**HUANUCO - PERU**

**2017**

**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Huánuco, siendo las 9:00 am del día 16 del mes de Diciembre del año 2017, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Empresariales "San Juan Pablo II" (Aula 202-P5), y en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador, integrado por los docentes: Dr. Jorge Luis López Sánchez (Presidente); C.P.C Víctor Manuel Ramírez Cabrera (Secretario); y el C.P.C Carlos Céspedes Ruiz (Miembro); nombrados mediante la Resolución N° 1372-2017-D-FCEMP-EAPCF-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: "PROCESO DEL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA UNIDAD EJECUTORA 305 DE LA UGEL HUAMALIES, PERIODO 2017", presentado por el Bachiller en Contabilidad y Finanzas; **EVANGELISTA VARGAS, Russel Fleming** para optar el título Profesional de **CONTADOR PUBLICO**

Teniendo en consideración el contenido del informe final de la tesis y los conocimientos demostrados por el sustentante, se considera. *Aprobado* Con la nota de *Trece* (*13*), correspondiente al calificativo *Rejunte*

En consecuencia queda en condición de ser considerado: *Apto.* para recibir el Título Profesional de **CONTADOR PUBLICO**.

PRESIDENTE

Dr. Jorge Luis López Sánchez

  
SECRETARIO

C.P.C Víctor Manuel Ramírez Cabrera

  
MIEMBRO

C.P.C Carlos Céspedes Ruiz

## **DEDICATORIA**

A, Dios todo poderoso por haberme permitido llegar hasta esta instancia de mis estudios y haberme dado salud y prosperidad para lograr mis metas y objetivos trazados.

A mis apreciados y queridos padres por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien y por enseñarme a encarar las dificultades sin perder nunca la fe ni desfallecer en el intento.

A mi asesor por su gran apoyo y enseñanza para la culminación del proyecto de tesis.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco al ser más sublime por ser el autor y consumidor de la vida

A mis queridos padres por su apoyo incondicional en cada proceso de mi vida.

Agradezco a mi alma mater: Universidad de Huánuco, por acogerme en sus aulas durante mis años de estudios.

A los docentes del Programa académico de contabilidad y finanzas de la Universidad de Huánuco por sus enseñanzas impartidas en mi formación profesional.

A los trabajadores administrativos en general de la Unidad Ejecutora 305 de la UGEL Huamalíes por su tiempo y las facilidades que me brindaron en todo momento.

Muchas gracias.

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>II</b>	
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>III</b>	
<b>RESUMEN .....</b>	<b>VI</b>	
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>VIII</b>	
<b>CAPÍTULO I</b>		
<b>PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>		
1.1. Descripción del problema.....	10	
1.2. Formulación del Problema .....	12	
1.3. Objetivo General.....	12	
1.4. Objetivo Especifico.....	13	
1.5. Justificación de la Investigación .....	13	
1.6. Limitaciones de la Investigación .....	14	
1.7. Viabilidad de la Investigación.....	14	
<b>CAPÍTULO II</b>		
<b>MARCO TEÓRICO.....</b>		<b>15</b>
2.1 Antecedentes de la investigación.....	15	
2.2 Bases teóricas .....	19	
2.3 Definiciones conceptuales.....	43	
2.4 Hipótesis.....	46	
2.5 Variables.....	46	
2.5.1 Variable dependiente.....	46	
2.5.2 Variable independiente.....	46	
2.6 Operacionalización de Variables.....	47	
<b>CAPÍTULO III</b>		
<b>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>		<b>49</b>
3.1. Tipo de Investigación (referencial) .....	49	
3.1.1. Enfoque.....	49	

3.1.2. Alcance o nivel.....	49
3.1.3. Diseño.....	50
3.2. Población y muestra.....	50
3.3. Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	52
3.4. Técnicas para el procesamiento y análisis de la investigación.....	53
<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>RESULTADOS.....</b>	<b>54</b>
4.1. Procesamiento de datos.....	54
<b>CAPÍTULO V</b>	
<b>DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>72</b>
5.1. Discusión de resultados con el marco teórico.....	72
5.2. Discusión de resultados con los antecedentes.....	74
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>78</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>81</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>82</b>
<b>ANEXO.....</b>	<b>83</b>

## RESUMEN

La presente Tesis titulada “EL PROCESO DEL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA UNIDAD EJECUTORA 305 DE LA UGEL HUAMALIES, PERIODO 2017”, tiene como finalidad mejorar la calidad de gestión administrativa. Las modificaciones que constantemente surgen en el mundo influyen significativamente en el desarrollo de las actividades de cada entidad pública o privada; con esto, cada uno de los componentes del control interno debe moldearse para ajustarse eficazmente a estos cambios. Cada factor productivo debe trabajar de manera eficaz en el logro de las metas y objetivos que estos cambios conllevan; y es aquí donde se llega a realizar el tratamiento del proceso del control interno en la gestión administrativa, es a los componentes del Control Interno a quien debe considerarse de real importancia para aumentar sus capacidades y elevar sus aptitudes y virtudes de cada trabajador administrativo al punto tal en que cada trabajador administrativo se encuentre como un equivalente eficaz de valerse por sí mismo y entregarle lo mejor de sí a su centro de trabajo y mejorar la calidad de gestión administrativa. La gestión administrativa que comienza a realizarse ahora ya no está basada en elementos como la tecnología y la información; sino que "la clave de una gestión administrativa acertada está en la capacitación del personal en temas de gestión administrativa". Por lo tanto no está ajeno en el sector público para el buen uso de los recursos provenientes del estado, en beneficio de toda la comunidad, buscando la equidad e igualdad en todos los aspectos administrativos de los servicios públicos, que mejoren la calidad de vida de todos los empleados del estado de la UGEL Huamalíes. La importancia del proceso del control interno es mejorar día a día una gestión administrativa adecuada implementando la participación de todos los trabajadores, con buenos directivos, jefes jerárquicos que empiecen a hablar y desarrollar actividades de control y la mejora continua de la entidad.

## SUMMARY

This thesis entitled "THE PROCESS OF INTERNAL CONTROL AND ITS INFLUENCE ON THE ADMINISTRATIVE MANAGEMENT OF THE EXECUTING UNIT 305 OF THE UGEL HUAMALIES, PERIOD 2017", aims to improve the quality of administrative management. The changes that constantly arise in the world significantly influence the development of the activities of each public or private entity; With this, each of the components of the internal control must be molded to effectively adjust to these changes. Each productive factor must work effectively in the achievement of the goals and objectives that these changes entail; and this is where the treatment of the internal control process in the administrative management is reached, it is to the Internal Control components that it must be considered of real importance to increase their capacities and raise their aptitudes and virtues of each administrative worker to the point such that each administrative worker is an effective equivalent of fending for himself and giving the best of himself to his workplace and improving the quality of administrative management. The administrative management that begins now is no longer based on elements such as technology and information; but "the key to successful administrative management is the training of staff in administrative management issues." Therefore, it is not unknown in the public sector for the proper use of resources from the state, for the benefit of the entire community , looking for equity and equality in all administrative aspects of public services, that improve the quality of life of all employees of the UGEL Huamalíes state The importance of the process of internal control is to improve day by day an adequate administrative management implementing the participation of all workers, with good managers, hierarchical leaders who begin to speak and develop control activities and the continuous improvement of the entity.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo investigación invita a reflexionar sobre la problemática, la que surgió a partir del siguiente problema planteado: “EL PROCESO DEL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA UNIDAD EJECUTORA 305 DE LA UGEL HUAMALIES, PERIODO 2017” específicamente hablando de la UGEL Huamalíes. Utilizando la metodología, las técnicas e instrumentos necesarios para una adecuada investigación del proyecto. Para llegar a una contrastación de los objetivos y las hipótesis propuestas, se viene desarrollando el trabajo de investigación en todos los campos y capítulos:

**CAPITULO I.-** En este capítulo contiene la base del trabajo de investigación que constituye el detalle del planteamiento del problema: descripción del problema, formulación del problema, objetivo general y específico, justificación de la investigación, limitaciones de la investigación y viabilidad de la investigación.

**CAPITULO II.-** En este capítulo predomina el marco teórico de la investigación planteada. Específicamente se refiere a los antecedentes relacionados con la investigación (Internacional, Nacional. Regional), Es el proceso de revisión de antecedentes a través de diferentes autores. Las bases teóricas implican analizar las teorías de la investigación planteada, así como definición de conceptos básicos relacionados con la investigación. Del mismo modo podemos determinar la terminología que hace referencia a palabras más usadas en todo el proyecto planteado, hipótesis, variables (Independiente y Dependiente) y el cuadro de Operacionalización de variables.

**CAPITULO III.-** Está referido a la presentación de toda la metodología de la investigación como al tipo de investigación (Enfoque, Alcance o nivel, Diseño), población y muestra y técnica e instrumento de recolección de datos y técnica para el procesamiento y análisis de la investigación.

**CAPITULO IV.-** En esta parte se presenta la Contrastación y Verificación de las Hipótesis Planteadas y también presenta el procesamiento de datos lo cual ayuda a determinar un análisis e interpretación adecuada de la investigación

planteada, así mismo las variables dependientes e independientes se contrastan en las preguntas adicionales planteadas en la Operacionalización de variables.

**CAPITULO V.-** En este capítulo se encuentra la presentación de discusión de resultados de: Discusión de resultados con el marco teórico y con los antecedentes, esta discusión se realiza con la finalidad de contrastar la investigación en el procesamiento de datos. Finalmente se presentan las Conclusiones, las recomendaciones, referencias bibliográficas y la evidencia suficiente en los anexos (Matriz de consistencia y Galería de fotos).

## **CAPÍTULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.**

#### **1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.**

La Contraloría General de la República, habiendo identificado las irregularidades en las entidades públicas y privadas y teniendo como rol el de promover y evaluar el control interno en las entidades públicas, ha definido una estrategia para el fortalecimiento, promoción y evaluación del control interno en las entidades del Estado; Según las Normas de Control Interno del sector público, el concepto de control abarca lo siguiente: “Proceso integral efectuado por el titular, funcionarios y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos y para asegurar que se alcancen los objetivos gerenciales y mejorar la calidad de gestión en el desarrollo.

Teniendo en cuenta la complejidad de recursos que administra la Unidad Ejecutora 305 de la UGEL Huamalíes, es necesario que el trabajador administrativo interviene en la planificación efectiva de recursos para el año fiscal de manera eficiente sobre el uso de los recursos provenientes del estado, sea el personal idóneo capacitado para cada oficina administrativa, con el pleno conocimiento de las actividades que realiza en la entidad, conociendo la responsabilidad, valores, funciones y autoridad que cumple cada unidad orgánica de acuerdo a los instrumentos de gestión.

Estamos en el siglo XXI de grandes adelantos donde las exigencias de toda organización se hacen cada vez mayores para el cumplimiento de sus objetivos, por tal razón las directrices de las organizaciones para ser más eficientes se han acoplado a evaluaciones periódicas mediante metas y objetivos que les permitan razonar sus movimientos para adaptarlos a situaciones cambiantes fomentando el desarrollo de sus actividades en forma coherente y armoniosa.

En el Perú el Ministerio de Educación (MINEDU), viene administrando los recursos financieros de manera deficiente, debida que en la

sociedad existe corrupción, dicho acto ha revolucionado a nivel nacional ya sea en las entidades públicas o privadas trayendo consigo una mala administración de recursos del estado y las consecuencias son controversiales puesto que la institución tiene una mala calidad de gestión para el cumplimiento de sus metas. Por tal sentido el gobierno implementó como medidas de seguridad una serie de normativas para corregir las irregularidades.

El control interno rige estrictamente a las instituciones corregir las irregularidades, su objetivo es mejorar la calidad de gestión administrativa. Los trabajadores de la UGEL Huamalíes poseen un conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y talentos para desarrollar actividades específicas.

Por lo que se hace indispensable un control interno para la existencia y mejora de las organizaciones, y no está ajeno en la Unidad Ejecutora 305 de la UGEL Huamalíes, siendo una entidad que administra los recursos del estado y que trabaja en beneficio del personal administrativo y docentes en sector educación, y por lo que sus actividades están orientadas a la mejora de la calidad de vida de la población siendo una de las deficiencias en la Unidad Ejecutora de la UGEL Huamalíes, la gestión administrativa del recurso debido a diversos factores.

De ahí la importancia de conocer el control interno para una eficaz administración en la Unidad Ejecutora 305 de la UGEL Huamalíes. Debido a que en la Ugel no se cuenta con el personal capacitado para las diferentes unidades orgánicas, ya que los procedimientos administrativos no se llevan de acuerdo a lo establecido en los instrumentos de gestión, como también se presentaron problemas tributarios, con los procesos de adquisición de servicios, dirección autoritaria por parte de las gerencias, por lo que el personal se encuentra desmotivado demostrándose en la inasistencia, incumplimiento de sus funciones, abandono de sus oficinas en horario

de trabajo, y otros indicadores por lo que se hace necesario el estudio del proceso de control interno para mejorar la gestión administrativa de la entidad y la buena administración de los recursos del estado cumpliendo con los objetivos y metas establecidos.

El presente proyecto tiene fines educativos y el centro de aplicación es la Unidad Ejecutora 305 de la UGEL Huamalíes por un periodo de cuatro meses de acuerdo al año en curso.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

¿De qué manera el proceso del control interno influye en la gestión administrativa de la Unidad Ejecutora 305 de la UGEL Huamalíes, periodo 2017?

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECIFICOS.**

- ¿De qué manera el ambiente de control influye en la gestión administrativa de la Unidad Ejecutora 305 de la UGEL Huamalíes, periodo 2017?

- ¿De qué manera la información y comunicación influye en la gestión administrativa de la Unidad Ejecutora 305 de la UGEL Huamalíes, periodo 2017?

- ¿De qué manera la supervisión influye en la gestión administrativa de la Unidad Ejecutora 305 de la UGEL Huamalíes, periodo 2017?

## **1.3. OBJETIVO GENERAL**

Determinar de qué manera el proceso del control interno influye en la gestión administrativa de la Unidad Ejecutora 305 de la UGEL Huamalíes, periodo 2017.

#### **1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Determinar de qué manera el ambiente de control influye en la gestión administrativa de la Unidad Ejecutora 305 de la UGEL Huamalíes, periodo 2017.
- Determinar de qué manera la información y comunicación influye en la gestión administrativa de la Unidad Ejecutora 305 de la UGEL Huamalíes, periodo 2017.
- Determinar de qué manera la supervisión influye en la gestión administrativa de la Unidad Ejecutora 305 de la UGEL Huamalíes, periodo 2017.

#### **1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

La inquietud para realizar esta investigación se centra en la necesidad que tiene la entidad pública de conocer la importancia de un proceso de control interno y su impacto en la gestión administrativa de la Unidad Ejecutora 305 de la UGEL Huamalíes.

- **Práctica**

Los resultados de la investigación permitieron a la entidad pública determinar un adecuado proceso de control interno para mejorar la calidad de gestión de acuerdo a la necesidad que demanda los usuarios. Las descripciones de las propiedades de cada variable detallarán los alcances del estudio.

- **Teórica**

Se usó información verídica del marco conceptual para comprobar que la aplicación de un proceso de control interno en una entidad pública ayuda a generar acciones positivas para el ámbito de la gestión.

- **Metodológica**

Por su naturaleza la tesis usa metodologías validadas de la investigación científica, para ello se hizo la inducción, deducción, u otros complementarios como la observación que permitirán la contratación de la hipótesis con lo propuesto.

- **Relevancia**

La tesis es importante en tal sentido que permitió a la entidad pública conocer la relación que existe entre un proceso de control interno y la gestión administrativa. Esta investigación proporcionó información y estará al alcance para las futuras investigaciones.

## **1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACION**

Para el desarrollo del presente proyecto de investigación se tuvo las siguientes limitaciones de acuerdo al siguiente detalle:

- **FINANCIERO.** Para adquirir material bibliográfico.
- **INFORMACIÓN.** Colaboración del personal que labora en la oficina de administración debido al recelo de los documentos que se encuentra bajo custodia y responsabilidad.
- **TIEMPO.** Poca disponibilidad de tiempo por tener carga laboral en el sector público de 48 horas semanales y distancia por trabajar fuera de la región.

## **1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.**

El presente proyecto va a tener una viable propuesta para el futuro. Donde se podrá hacer un análisis específico para mejorar el proceso del control interno para un eficaz desempeño de la gestión administrativa en la Unidad Ejecutora 305 de la UGEL Huamalíes. Como también servirá de fuente para futuras investigaciones de otras entidades.

Para el desarrollo de la presente investigación, se cuenta con los recursos humanos, materiales y financieros.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.**

En el proceso de revisión a través de diferentes autores de ámbito internacional, nacional y regional se encontró diversos estudios que hacen referencia o se relacionan con el problema planteado.

##### **2.1.1. INTERNACIONAL**

**TESIS:** “DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN UNA EMPRESA COMERCIAL DE REPUESTOS ELECTRÓNICOS”

**AUTOR:** WALTER ORLANDO ROJAS DÍAZ

**UNIVERSIDAD:** UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

**AÑO:** 2007

##### **CONCLUSIONES:**

1. Antes de iniciar la elaboración de un manual se necesita planear el tiempo para investigar las características particulares de la entidad, el tipo de organización, el sistema de control que posee, la entrevista con los encargados de cada tarea, la inspección de documentos (memos, libros) que revelen lo que se hace en la empresa, el tiempo para observar en el lugar de los hechos la realización de los procesos, análisis de alternativas y la elaboración propia del manual.

2. El control interno debe ajustarse a las necesidades y requerimientos de cada organización, debe consistir en un sistema que permita tener una confianza moderada de que sus acciones administrativas se ajustan a los objetivos y normas (legales y estatutarias) aplicables a la organización y un excesivo control puede ser costoso y contraproducente. Además, debe tenerse

cuidado al diseñarlo, porque las regulaciones innecesarias limitan la iniciativa y el grado de creatividad de los empleados.

3. La elaboración y aplicación de los manuales administrativo y contable, son piezas fundamentales para proteger los recursos de la empresa, garantizar la eficacia, eficiencia y economía en todas las operaciones de la organización promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las operaciones y punto de partida, para conocer la eficiencia del sistema de control interno y poder evaluarlo.

4. Los manuales que se elaboran están orientados a las políticas administrativas, los métodos y procedimientos que están relacionados, en primer lugar, con el debido acatamiento de las disposiciones legales, reglamentarias y la adhesión a las políticas de los niveles de dirección y administración y, en segundo lugar, con la eficiencia de las operaciones.

#### **2.1.2. NACIONAL**

**TESIS:** “LAS POLÍTICAS GERENCIALES INFLUYEN EN LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU AFECTACIÓN EN LOS RESULTADOS ECONÓMICOS EN LAS COMPAÑÍAS DE SEGUROS DE LIMA METROPOLITANA”

**AUTOR:** JENNY EVELYN LÓPEZ DORREGARAY

**UNIVERSIDAD:** UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

**AÑO:** 2016

#### **CONCLUSIONES:**

1. Respecto a los resultados las políticas gerenciales adecuadas en una organización permitirán la implementación de un sistema de control interno, generando menores pérdidas económicas de una Compañía de Seguros de Lima-Metropolitana.

2. Las políticas gerenciales elaboradas adecuadamente permitirán la implementación de un sistema de control interno que mejorara eficientemente los procesos de una Compañía de Seguros de Lima-Metropolitana.

3. Políticas gerenciales adecuadas con profesionales capacitados permitirán la implementación de un sistema de control interno que permitirán la generación de utilidades o resultados económicos positivos a corto tiempo.

### 2.1.3. **REGIONAL**

**TESIS:** “LINEAMIENTO DE CONTROL INTERNO DEL AREA ADMINISTRATIVA Y EL CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES TRIBUTARIAS DE LA EMPRESA CONSTRUCTORAN & CONSULTORA FERHER S.C.R.L. HUARIACA 2013”

**AUTOR:** MINA VÉLIZ CECILIA

**UNIVERSIDAD:** UNIVERSIDAD DE HUANUCO

**AÑO:** 2013

#### **CONCLUSIONES:**

1. Se determinó que la empresa no cuenta con lineamientos de control interno del área administrativa lo cual acarrearía como consecuencia el incumplimiento de las obligaciones tributarias trayendo consigo sanciones pecuniarias, clausura del establecimiento, suspensión o revocación del registro por parte de la administración tributaria y perjuicio administrativas – financiera graves, además de afectar las actividades gerenciales de la organización , como se observa en la tabla y en el grafico N° 21, resumen general que el 67% de las personas encuestadas respondió afirmativamente y el 33% restante respondió negativamente a las preguntas formulada. De lo que infiere que la empresa se ajusta a la normativa vigente en cuanto a la emisión de comprobantes de pago, Sin embargo, no declara a tiempo los

tributos, así como las planillas en el plazo establecido, ni lleva los libros contables al día, por lo tanto, incurre a las fallas administrativas que han ocasionado a la empresa en sanciones tributarias.

2. Se determinó que la operacionalidad de los lineamientos del control interno del área administrativa, si influyen el cumplimiento de las obligaciones tributarias porque no efectúa el pago oportuno de los tributos, como como se evidencia en la tabla y grafico N° 03 que el 43% de los entrevistados respondieron que si pagan los tributos a tiempo, mientras que un 57% respondieron que no, lo que se infiere que hay ocasiones que no se paga los tributos a tiempo, establecidos por lo cronogramas de pago de la SUNAT, porque no cuenta la empresa en ese preciso momento con liquidez; y por consiguiente presenta las declaraciones de los impuestos de forma extemporánea, como se observa en la tabla y grafico N° 01 con el 43% respondieron que el 100% de los entrevistados y 57% respondieron que no, se infiere que no se viene presentando las declaraciones en el plazo establecido por la SUNAT. Porque esto ocasiona multas, sanciones e interese establecidas en numeral 2 del artículo 176° del código tributario; aunado a esto, dos libros contables y tributarios están desactualizados, como se observa en la tabla y grafico N° 3 con el 57% de los entrevistados no llevar los libros al día y mientras que un 43% respondió que sí, lo que indica que existe un alto riesgo en fiscalización o verificación de deberes formales, en las cuales se puede determinar multas o sanciones que van en detrimento de la empresa.

3. se determinó que el conocimiento de las normas legales, si influyen en el cumplimiento de obligaciones tributarias; porque en relación a las consecuencias administrativos, financieras, y tributarias que podría ocasionar una fiscalización por parte del ente recaudador del Estado de las empresa, como se observa en la tabla y grafico N° 07 con el 100% que si acarrea problemas de índole administrativa, financiera y tributaria las multas que la Sunat aplica

a la empresa con una pésima administración y también el gráfico N° 08 se evidencia que el 100% respondió que si determina sanciones y multas la Sunat a un contribuyente; puede señalarse que la misma, corre el riesgo de ser sancionada desde una multa hasta la clausura del establecimiento.

4. se determinó como las estrategias de control interno del área administrativa, si influyen en el cumplimiento de las obligaciones tributarias porque tiene la necesidad urgente de llevar a cabo ciertas estrategias que las permiten concientizar que es importante cumplir con las obligaciones tributaria y deberes formales en el tiempo estipulado por la administración tributaria y de este modo no cometer incumplimiento de obligaciones tributarias que le ocurre sanciones administrativas; como se observa en la tabla y gráfico N° 13, Por la que las estrategias del control interno del área administrativa, influyen significativamente en el cumplimiento de obligaciones tributarias en la empresa Constructora & Consultora FERHER S.C.R.L. Huariaca 2013, demostrándose y aceptándose la hipótesis específica.

## **2.2. BASES TEORICAS.**

### **2.2.1. CONTROL INTERNO**

Según, (Norma Internacional de Auditoria N° 6 Evaluación de Riesgo y Control Interno), Control Interno son las políticas, principios y procedimientos adoptados por la administración para lograr las metas y objetivos planificados y con el fin de salvaguardar los recursos y bienes económicos, financieros, tecnológicos a través de su uso eficiente y aplicando la normativa vigente, así como las políticas corporativas establecidas.

También se encarga de evitar desembolsos indebidos de fondos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones no autorizadas o injustificadas.

Se puede definir al Control Interno también como un sistema conformado por un conjunto de procedimientos, reglamentos y normativa que interrelacionadas entre sí, tienen por objetivo proteger los activos de la organización.

### **2.2.2. IMPORTANCIA DEL PROCESO DEL CONTROL INTERNO**

El control interno en cualquier organización, es importante porque apoya la conducción de los objetivos de la organización, como en el control e información de la operaciones, puesto que permite el manejo adecuado de bienes, funciones e información de una empresa determinada, con el fin de generar una indicación confiable de su situación y sus operaciones en el mercado; ayuda a que los recursos disponibles, sean utilizados en forma eficiente, basado en criterios técnicos que permitan asegurar su integridad, custodia y registro oportuno, en los sistemas respectivos.

### **2.2.3. CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO**

Según, (Alvarez Illanes, Juan Francisco, 2003), el control interno tiene las siguientes características:

- ❖ Es un proceso; es decir, un medio para lograr un fin.
- ❖ Lo lleva a cabo las personas que actúan en todo los niveles y no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos.
- ❖ En cada área de la organización, el funcionario encargado de dirigirla es responsable por el control interno ante su jefe inmediato de acuerdo con los niveles de autoridad establecida, y en su cumplimiento participan todo los trabajadores de la entidad independientemente de su categoría ocupacional.
- ❖ Aporta un grado de seguridad razonable, con relación al logro de los objetivos fijados.
- ❖ Debe facilitar la consecución de objetivos en una o más de las áreas u ocupaciones de la entidad.
- ❖ Debe propender al logro del autocontrol, liderazgo y fortalecimiento de la autoridad y responsabilidad.

#### **2.2.4. FUNDAMENTOS DEL CONTROL INTERNO**

**a) AUTOREGULACIÓN.-** Es la capacidad institucional para reglamentar, los asuntos propios de su función y definir aquellas normas, políticas y procedimientos que permiten la coordinación efectiva y transparente de sus acciones. Mediante la autorregulación la entidad adopta los principios, normas y procedimientos necesarios para el funcionamiento del proceso del control interno.

**b) AUTOCONTROL.-** Es la capacidad de cada servidor independientemente de su nivel dentro de la entidad para evaluar su trabajo, detectar desviaciones, efectuar correctivos, mejorar y solicitar ayuda cuando lo considere necesario de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y tareas bajo su responsabilidad garantice el ejercicio de una función administrativa transparente y eficaz.

**c) AUTOGESTIÓN.-** Es la capacidad institucional de toda la entidad para interpretar, coordinar y aplicar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido delegado. El control interno se fundamenta en la autogestión al promover en la entidad la autonomía organizacional necesaria para establecer sus debilidades de control.

#### **2.2.5. CLASIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

(Atuspañan Gaitan, Rodrigo, 2006)

##### **A) EL CONTROL ADMINISTRATIVO.**

Es el plan de organización que está adoptado por cada entidad, tomando en forma independiente un conjunto de procedimientos y acciones preventivas y correctivas los cuales, establecidos en forma adecuada, apoyan al logro de los objetivos administrativos como; permitir a la gerencia mantenerse informado de la administración de la empresa,

coordinar funciones del personal en general, controlar el logro de los objetivos establecidos, definir que los funciones se estén ejecutando en forma eficiente y determinar si la entidad y sus colaboradores están cumpliendo con las políticas establecidas.

## **B) EL CONTROL CONTABLE.**

Se deriva del sistema de Control Interno administrativo, de su sistema de información, ya que el Control interno contable es el que genera la base de datos de la cual se alimentará el Sistema de Información. Los principales lineamientos para que el Control interno contable sea eficiente, se debe verificar que; las operaciones sean registradas en forma integral, oportuna, con una correcta valuación, según su ocurrencia, reveladas y presentadas en forma adecuada. Todas las operaciones realizadas en la entidad deben reflejar la existencia y pertenencia, esto es verificable a través de conteos físicos y cruce de información. Estas operaciones deben ser ejecutadas únicamente con las autorizaciones de los niveles permitidos.

### **2.2.6. PRINCIPIOS DE UN PROCESO DE CONTROL INTERNO**

El Control es la medida de los resultados obtenidos y su confrontación con los resultados esperados, analizando las desviaciones.

Para un adecuado Control Interno es importante tomar en cuenta los siguientes principios:

- a.** Equilibrio en la delegación de responsabilidades, incluyendo la dotación de los recursos de control respectivos para asegurar el debido cumplimiento de las mismas.
- b.** Orientación logro de objetivos estableciendo medidas de desempeño para la evaluar su cumplimiento.
- c.** Mantener un sentido de la oportunidad con la que se realizan las actividades, ya que para que un control sea eficiente, es necesario que sea oportuno y suficiente.

- d. Prevenir desviaciones para anular o disminuir su efecto adoptando medidas preventivas, con la debida anticipación a su ocurrencia.
- e. Aplicar el principio de excepción que se dirige específicamente hacia los puntos realmente necesarios, lo que genera reducción de costos y tiempo.
- f. Independencia. Los responsables del control no deben estar involucrados en las actividades sujetas a la observación por el mismo.
- g. Preservar el medio ambiente a través de prácticas amigables con la naturaleza en los procesos de toda entidad.

#### **2.2.6. MÉTODOS DEL CONTROL INTERNO**

(Atuspañan Gaitan, Rodrigo, 2006)

Los métodos de evaluación del control interno se clasifican en tres:

##### **A) MÉTODO DESCRIPTIVO**

Como su nombre lo indica, el método descriptivo consiste, en describir las diferentes alternativas de los departamentos, funcionarios y empleados que intervienen en el sistema. El método descriptivo es la narración de los procedimientos relacionados con el control interno.

##### **B) MÉTODO GRÁFICO O FLUJOGRAMA**

El método de grafico o de flujogramas es aquel que se expone, por medio de cuadros o gráficos a través de los puestos o lugares donde se encuentra establecidas las medidas de control para el ejercicio de las operaciones permite detectar con mayor facilidad los puntos o aspectos donde se encuentran las debilidades del control.

##### **C) MÉTODO DE CUESTIONARIO**

Este método consiste en usar como instrumento para la investigación, cuestionarios previamente formulados que

incluyen preguntas acerca de la forma y en qué base se maneja las transacciones u operaciones de las personas que intervienen en su manejo.

### **2.2.7. EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

(Perdomo Abraham , 1997)

En términos generales el Sistema de Control Interno (SCI a partir de ahora) hace referencia a un conjunto de áreas funcionales y de acciones de producción, distribución, financiamiento, administración, entre otras, al interior de una empresa, sobre las que descansa la estructura administrativa contable de toda organización y en el que participan: el directorio, la gerencia y el personal.

El objetivo de dicho sistema es principalmente reducir los riesgos de posibles errores e intentos de fraudes en la empresa, así como ayudar a que la empresa administre bien sus recursos económicos que puede invertir en función de su crecimiento y rentabilidad.

### **2.2.8. EL CAMBIO EN LAS ORGANIZACIONES Y EL CONTROL INTERNO**

(Atuspañan Gaitan, Rodrigo, 2006)

Por los cambios tecnológicos, las aplicaciones económicas y por la llamada globalización de la economía, las organizaciones han venido evolucionando rápidamente y por ello los riesgos y, por ende, los controles han tenido que modificarse, cambiándose a nivel empresarial de una sociedad industrial o de consumo a una sociedad de la información del conocimiento y en cuanto a nivel tecnológico de una cultura telefónica a una cultura telemática

### **2.2.9. COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO**

(Mantilla B. Samuel Alberto, 2007)

El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, que se derivan de la forma como la administración maneja el ente,

y están integrados a los procesos administrativos, los cuales se clasifican como:

1. Ambiente de Control.
2. Valoración del riesgo.
3. Actividades de Control.
4. Información y Comunicación.
5. Monitoreo.

## 1). AMBIENTE DE CONTROL.

(Mantilla B. Samuel Alberto, 2007)

Es la actitud de la gerencia frente al Control Interno, da las pautas para una entidad, que a su vez genera conciencia de control de sus empleados y demás colaboradores. En este elemento se fundamentan los demás componentes del control interno, generando parámetros de disciplina y estructura. Incluyen aspectos como la integridad, valores éticos y competencia en el personal de la compañía.

El ambiente de control tiene una influencia profunda en la manera como se estructuran las actividades del negocio, se establecen los objetivos y se valoran los riesgos. Esto es cierto no solamente en su diseño, sino también en la manera cómo opera en la práctica.

### a). FACTORES DEL AMBIENTE DE CONTROL

Dentro de estos también encontramos al Consejo de directores o comité de auditoría, la asignación de autoridad y responsabilidades que están estrechamente ligadas con los reglamentos y los manuales de procedimiento; las políticas y objetivos establecidos.

- ❖ **Integridad y Valores Éticos.**- Tiene como propósito establecer los valores éticos y de conducta que se espera de todos los miembros de la organización

durante el desempeño de sus actividades, ya que la efectividad del control depende de la integridad y los valores del personal que lo diseña, y le da seguimiento.

La integridad es un requisito previo que fijará todos los aspectos de actividades en una entidad, ya que en muchas ocasiones el establecimiento de valores éticos se torna difícil, puesto que se debe considerar las distintas jerarquías. La alta gerencia debe tratar de mantener un sano equilibrio entre sus empleados, clientes, proveedores, competencia, y en general el público externo, y a su vez vigilar la observancia de valores éticos aceptados, en especial por quienes conforman la organización internamente, para que constituyan un sólido fundamento moral para su conducción y operación.

- ❖ **Compromisos para la competencia.**- Los altos ejecutivos y los empleados deben caracterizarse por poseer un nivel de competencia apropiado que les permita comprender la importancia de la implantación, mejora y mantenimiento de controles internos. Tanto directivos como empleados deben contar con un nivel de competencia profesional ajustado a sus responsabilidades, comprendiendo la importancia de la consecución de metas y objetivos, así como procedimientos del control interno.
  
- ❖ **Consejo de directores o comité de Auditoría.**- Otro factor relevante que influye en el Ambiente de Control es el accionar que tengan el Directorio, que está integrado por un conjunto de personas que pueden ser internas o externas a la entidad, cuyas funciones son las de proveer autoridad, orientación, vigilancia y supervisión al grupo

gerencial. La gerencia se encarga de la definición de objetivos de acuerdo al nivel y requerimientos de la entidad y la planificación estratégica, y a través de la vigilancia que realiza, que debe estar enlazada fuertemente en el Control Interno.

- ❖ **Estructura Organizacional.**- La estructura organizacional es el marco en que las actividades son planeadas, ejecutadas, controladas y monitoreadas para lograr los objetivos planteados por la entidad.

La estructura organizacional de una entidad proporciona la estructura conceptual mediante la cual se planean, ejecutan, controlan y monitorean sus actividades para la consecución de los objetivos globales. Las actividades pueden relacionarse con lo que a veces se denomina cadena de valor.

Se realiza a través de cuatro etapas que son la departamentalización, asignación de actividades, determinación de autoridad y responsabilidades y el relacionamiento entre los departamentos.

- ❖ **Confianza Mutua.** - La dirección debe crear y fomentar, a lo largo y ancho de la organización, un estado de confianza mutua que ayude a materializar el flujo de información que las personas necesitan para tomar decisiones.

- ❖ **Asignación de Autoridad y Responsabilidad.** - La forma más eficaz de dejar plasmado explícitamente los niveles de autoridad y responsabilidad graficados en el organigrama es mediante la creación de un Manual de Organización y Funciones. En este manual deben quedar claramente establecidas las responsabilidades, las

acciones y los cargos, en la misma medida que se establecen las diferentes relaciones de jerarquía y de funciones para cada uno de ellos.

❖ **Políticas y prácticas sobre Recursos Humanos.** - Este factor del Ambiente de Control es de gran importancia ya que el Talento Humano es el recurso más activo de una organización, ya que son quienes hacen posible el logro de los objetivos establecidos.

Las prácticas relativas a Recursos Humanos envían mensajes a los empleados en cuanto a niveles esperados de integridad, comportamiento ético y competencia.

Estas se relacionan con las acciones, generalmente ejecutadas por la administración del Talento Humano, como son la contratación, orientación y entrenamiento.

## **2). EVALUACIÓN DEL RIESGO.**

(Alvarez Illanes, Juan Francisco, 2003),

El riesgo se define como la probabilidad de que un evento o acción afecte adversamente a la entidad. Su evaluación implica la identificación, análisis y manejo de los riesgos relacionados con la elaboración de los estados financieros y que pueden incidir en el logro de los objetivos del control interno de la entidad, estos riesgos incluyen eventos o circunstancias que pueden afectar el registro, procesamiento y reporte de información financiera, así como las representaciones de la gerencia en los estados financieros.

En la evaluación de riesgos se analizan los procesos, sub procesos y actividades para identificar los riesgos internos y externos que atentan contra los objetivos propuestos y se establecen los mecanismos preventivos para su enfrentamiento.

La evaluación de riesgo está conformado por dos componentes:

- ❖ **Incertidumbre.-** Puede ser entendida como la imposibilidad de predecir o pronosticar el resultado de una situación en un momento dado.
- ❖ **Probabilidad.-** Es la porción de veces que un evento en particular ocurre en un tiempo determinado, asumiendo que las condiciones fundamentales permanecen constantes, también se le conoce como estimado de que un suceso ocurra o no.

### **TIPOS DE RIESGO**

(Mantilla B. Samuel Alberto, 2007)

Dentro del riesgo de Auditoría existen 3 tipos de riesgo:

**Riesgo Inherente.-** Es la ausencia de procesos o la mala aplicación de los mismos en los procedimientos de la empresa que pueden provocar errores de carácter significativo, suponiendo que no hubo controles internos relacionados.

**Riesgo de Control.-** Es el riesgo que los procedimientos de control no hayan detectado errores significativos o que estos no existan para evitar que los procesos se ejecuten de una manera incorrecta.

**Riesgo de Detección.-** Es el riesgo de que las pruebas sustantivas aplicadas por un auditor no detecten los errores significativos en los procesos, debido a las limitaciones de la auditoría misma.

### **3). ACTIVIDADES DE CONTROL**

(Mantilla B. Samuel Alberto, 2007)

Las actividades de control son implementados por la administración para el uso eficiente de los recursos, a través de políticas y reglamentos que permiten controlar que se lleven a

cabo las instrucciones de la administración de la empresa y se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados en el camino para conseguir los objetivos y metas propuestas en la entidad. Las actividades de control se deben establecer en todos los niveles de la organización y actividades como verificaciones, conciliaciones, análisis de la eficacia, segregación de funciones.

#### ❖ TIPOS DE ACTIVIDADES DE CONTROL

- 1.- **Observación de alto nivel.** - Se ejecutan revisiones sobre el cumplimiento de los presupuestos, pronósticos, competencia, y comparaciones con resultados de los años anteriores. Se mide la mejora en los procesos para el uso más eficiente de los recursos y el desempeño de la dirección.
- 2.- **Actividades Administrativas.** - Son revisiones que realiza la administración a las actividades que son desarrolladas por el personal de la compañía, a través de indicadores de desempeño, los cuales indican el aporte de estas actividades a la consecución de los objetivos generales.
- 3.- **Procesamiento de la información.** - Son controles para verificar que los procesos se realicen en forma completa y con las autorizaciones debidas de acuerdo a los niveles que pueden efectuar tales autorizaciones. Esto se lo comprueba a través de conciliaciones, cruce de información, control de secuenciales numéricos en documentos legales e internos, control del personal.
- 4.- **Controles de bienes tangibles.** - Entiéndase como bienes tangibles, no solamente a los activos fijos si no a inventarios, títulos de valores, para controlar su existencia, pertenencia y correcta valuación.

**5.- Indicadores de desempeño.** - Son actividades de control a través de las cuales se mide el grado de cumplimiento sobre los objetivos propuestos, partiendo de una relación entre la parte financiera con la operacional.

**6.- Segregación de Funciones-** Este es un punto sumamente importante ya que permite realizar un trabajo de supervisión en las actividades y disminuye el riesgo inherente.

Existen actividades que no las pueden realizar una sola persona, ya que produce conflicto de intereses. Por ejemplo, una misma persona no puede contratar un servicio, contabilizar la información y realizar el pago, ya que no existe ningún punto de control que evite un mal uso de los recursos de la entidad.

#### **4). INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

(Mantilla B. Samuel Alberto, 2007)

Componente de la estructura de control interno que capta, procesa y transmite la información, tanto interna como externa, que permite a los miembros de la organización cumplir sus obligaciones y responsabilidades de forma oportuna y con la calidad requerida.

Consiste en identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permita cumplir a cada trabajador con sus responsabilidades. Los sistemas informáticos producen información operativa, financiera y datos sobre el cumplimiento de las normas que permiten dirigir y controlar la entidad en forma adecuada. Dichos sistemas no solo manejan datos generados internamente, sino también información sobre acontecimientos externos, actividades y condiciones relevantes para la toma de decisiones de gestión, así como para la presentación de informe a terceros.

En este componente se debe tener en cuenta las siguientes normas técnicas.

- ❖ **Información y Responsabilidad.** - La información es considerada como un fenómeno y como proceso, en el primer caso la información es producida por agentes externos que actúan en las personas a través de los sentidos, si se observa el ambiente que nos rodea, se nota que este proporciona un conocimiento de tipo sensorial que permite transmitir el concepto de información.
- ❖ **Calidad de Información.** - la información disponible en la entidad debe cumplir con los atributos de contenido apropiado, oportunidad, actualización, exactitud y accesibilidad esta norma plantea los aspectos a considerar con vistas a forma juicios sobre la calidad de la información que utiliza una entidad y hacen imprescindible su confiabilidad.
- ❖ **Flexibilidad al cambio.**- El sistema de información debe ser revisado y de ser necesario deberá rediseñar cuando se detectan deficiencias en su funcionamiento y productos, cuando la entidad cambie su estrategia, misión, política, objetivos, programa de trabajo, se debe contemplar el impacto en el sistema de información.
- ❖ **El Sistema de Información.**- El sistema de información debe diseñarse atendiendo a la estrategia y al programa de operaciones de la entidad, o sea en correspondencia a su objeto y las actividades para los cuales fue creada la misma, la calificación del sistema de información se aplica tanto a la información financiera de una entidad como a la destinada a registrar otros procesos y operaciones internas, todo el sistema debe ser diseñado para apoyar la estrategia, la misión, la política, y los objetivos de la entidad.

- ❖ **Compromiso de Dirección.**- El interés y el compromiso de la dirección de la entidad con los sistemas de información se debe explicitar mediante una asignación de recursos suficientes para su funcionamiento eficaz. Es fundamental que la dirección de una entidad tenga cabal comprensión del importante rol que desempeña los sistemas de información para el correcto desenvolvimiento de sus deberes y responsabilidades y, en ese sentido, debe mostrar una actitud comprometida hacia estos.
- ❖ **Comunicación, valores de la organización y estrategias.**- El proceso de comunicación de la entidad debe apoyar a la difusión y sustentación de sus valores éticos, así como los de su misión, políticas, objetivos, y resultados de sus gestión. Para que el control sea efectivo las entidades necesitan un proceso de comunicación abierto, multidireccional, capaz de transmitir información relevante, confiable y oportuna.
- ❖ **Canales de Comunicación.**- Los canales de comunicación deben presentar un grado de apertura y eficacia adecuada a las necesidades de información internas y externas. El sistema de estructura en canales de transmisión de datos e información en gran medida, el mantenimiento del sistema radica en vigilar la apertura y buen estado de estos canales, que conecten diferentes emisores y receptores de variada importancia.

## **SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

(Atuspañan Gaitan, Rodrigo, 2006)

Los sistemas de información están diseminados en todo el ente y todos ellos atienden a uno o más objetivos de control. De

manera amplia, se considera que existen controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas de información.

- **Controles generales.-** Tienen como propósito asegurar una operación y continuidad adecuada, e incluyen el control sobre el centro de procesamiento de datos y su seguridad física. También se relacionan con las funciones de desarrollo y mantenimiento de sistemas, soporte técnico, administración de base de datos, contingencia y otros.
- **Controles de aplicación.-** Están dirigidos hacia el interior de cada sistema y funcionan para lograr el procesamiento, integridad y confiabilidad, mediante la autorización y validación correspondiente. Desde luego estos controles cubren las aplicaciones destinadas a las interfaces con otros sistemas de los que reciben o entregan información.

## **5). SUPERVISION Y MONITOREO**

(Mantilla B. Samuel Alberto, 2007)

Este componente es la estructura del control interno evalúa la calidad del control y determina si este opera en la forma esperado si requiere realizar modificaciones.

El monitoreo permanente incluye actividades de supervisión realizadas en forma constante, directamente por las distintas estructuras de dirección, o mediante un equipo de auditores internos, así como el comité de control interno que debe llevar sus funciones a la prevención de hechos que generen pérdidas o incidentes costosas a la entidad desde un punto de vista financiero y humano, las evaluaciones separadas o individuales son actividades de monitoreo que se realiza en forma no rutinaria, como las auditorias periódicas efectuadas por los auditores internos.

Para el monitoreo y supervisión de actividades se debe tener en cuenta las siguientes normas:

- ❖ Evaluación del sistema de control interno.
- ❖ Eficacia del sistema de control interno
- ❖ Auditoría al sistema del control interno.
- ❖ Validación de los supuestos asumidos.
- ❖ Tratamiento de las deficiencias detectadas.

### **2.2.13. CONCEPTO DE GESTIÓN**

(El Diccionario Enciclopédico Gran Plaza y Jaime Ilustrado, ,)

Señala que, “la gestión es la acción y efecto de gestionar o de administrar, es ganar, es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera”.

En otra concepción, gestión es definida como “el conjunto de actividades de dirección y administración de una empresa”.

#### **A) GESTIÓN ADMINISTRATIVA.**

(El Diccionario Enciclopédico Gran Plaza y Jaime Ilustrado, ,)

Explica que “la administración es la acción de administrar, acción que se realiza para la consecución de algo o la tramitación de un asunto, es acción y efecto de administrar”.

Es “la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles”.

“Es coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos”.

Existen cuatro elementos importantes que están relacionados con la gestión administrativa, sin ellos es importante que estén relacionados con la gestión administrativa, sin ellos es imposible hablar de gestión administrativa, estos son:

- Planeación
- Organización
- Recursos Humanos

- Dirección y control

Según, (Delgado y Ena, 2008), La gestión administrativa es un conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos de una institución; a través del cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar.

- **CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA.**

(Delgado y Ena, 2008),

- ❖ **Universalidad.** manifiestan que el fenómeno administrativo se da donde quiera que existe un organismo social, es el proceso global de toma de decisiones orientado a conseguir los objetivos organizativos de forma eficaz y eficiente, mediante la planificación, organización, dirección y control. La administración se da por lo mismo en el estado, en el ejército, en la empresa, en las instituciones educativas, en una sociedad religiosa, etc. Y los elementos esenciales en todas esas clases de administración serán los mismos, aunque lógicamente existan variantes accidentales.
- ❖ **Unidad temporal.** afirman que a pesar que se distingan las etapas, fases y elementos del fenómeno administrativo, este es único y, por lo mismo, en todo momento de la vida de una empresa se están dando, en mayor a menor grado, todos o la mayor parte de los elementos administrativos. Así, al hacer los planes, no por eso se deja de mandar, de controlar, de organizar y planificar.
- ❖ **Unidad jerárquica.** afirman que cuando todos tienen carácter de jefes en un organismo social, participan de distintos grados y modalidades, de la misma administración. Así en una empresa forman un solo

cuerpo administrativo, desde el gerente general, hasta el último mayordomo.

- ❖ **Valor instrumental.** La administración es un medio para alcanzar un fin, es decir se utiliza en los organismos sociales para lograr en forma eficiente los objetivos establecidos.
- ❖ **Amplitud de ejercicio.** Se amplifica en todos los niveles de un organismo formal, por ejemplo. Presidentes, gerentes, supervisores, ama de casa.
- ❖ **Flexibilidad.** Los principios y técnicas administrativas se pueden adaptar a las diferentes necesidades de la empresa o grupo social.

## **B) MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

(Delgado y Ena, 2008)

Según el modelo de Gestión Administrativa, involucra diferentes etapas a desarrollar en la secuencia descrita a continuación:

Análisis de la estructura funcional. Descripción de las funciones y objetivos de cada una de las unidades administrativas y de servicio, así como las interrelaciones y los flujos de información entre ellas. Análisis de las relaciones con terceros. Identificar y caracterizar las entidades con las que interactúa el servicio y el objeto de dicha interacción.

Identificación de procesos de la institución. Establecer los circuitos funcionales y los servicios que prestan.

## **C) PROCESOS ADMINISTRATIVOS**

la administración es un proceso muy particular consistete en las actividades de planeación, organización, ejecución y control, desempeñadas para determinar y alcanzar los

objetivos señalados con el uso de seres humanos y otros recursos; sin ellos es imposible hablar de Gestión Administrativa.

- ❖ **Planear:** menciona que el proceso comienza en la visión y misión de la organización, fijar objetivos, las estrategias y políticas organizacionales, usando como herramienta el mapa estratégico, todo esto está teniendo en cuenta las fortalezas/debilidades de la organización y las oportunidades/amenazas del contexto (Análisis FODA). La planificación abarca el largo plazo (de 5 años a 10 o más años), el mediano plazo (entre 1 año a 5 años) y el corto plazo donde se desarrolla el presupuesto anual más detalladamente.
- ❖ **Organizar:** organizar es la manera de diseñar la estructura de un negocio o empresa. Incluye la determinación de las tareas a realizar, quien las debe realizar, como se agrupan las tareas, quienes reportan a quien y donde se toman las decisiones.
- ❖ **Dirigir:** Es la influencia, persuasión que se ejerce por medio del liderazgo sobre los individuos para la consecución de los objetivos fijados; basado esto en la toma de decisiones usando modelos lógicos y también intuitivos de toma de decisiones.
- ❖ **Control:** define como la medición del desempeño de los ejecutados, comparándolo con los objetivos y metas fijadas, se detectan los desvíos y se toman las medidas necesarias para corregirlos.

#### D) IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Expresa que la tarea de construir una sociedad económicamente mejor, normas sociales mejoradas y un

gobierno más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna.

Este hecho acontece la administración pública, ya que dado su importancia papel en el desarrollo económico y social de un país y su cada vez más acentuada absorción de actividades que anteriormente estaban relegadas al sector privado, la maquinaria administrativa pública se ha constituido en las empresas más importantes del país.

## **E) ORIGEN Y EVOLUCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

La práctica de administración ha existido desde los tiempos más remotos, los relatos judíos – cristianos de Noé, Abraham y sus descendientes, indican el manejo de grandes números de personas y recursos para alcanzar una variedad de objetivos, desde la construcción de arcas a gobernar ciudades y ganar guerra. Las antiguas civilizaciones de Mesopotamia, Grecia, Roma mostraron los resultados maravillosos de una buena práctica administrativa en la producción de asuntos políticos.

## **F) ADMINISTRACIÓN EN LA EDAD ANTIGUA.**

La administración como disciplina es relativamente nuevo la historia del pensamiento administrativo es muy antigua ya que esta nace con el hombre pues en todos los tiempos ha habido la necesidad de coordinar actividades.

Tomar decisiones y de ejecutar: de ahí que en la administración antigua se encuentran muchos de los fundamentos administrativos de la antigüedad y que pueden observarse en el código de Hamurahi, en el nuevo testamento, así como en la forma de conducir los asuntos en la Antigua Grecia, Egipto, Roma y China, en donde se encuentran vestigios del proceso administrativo.

## **G) ADMINISTRACIÓN EN LA EDAD MEDIA**

En el proceso administrativo de la edad media, hay signos evidentes de nacionalización administrativa y dirección; los dominios reales a las provincias eclesiásticas y la jurisprudencia feudales tuvieron que ser manejada de alguna manera, algunos tratados revelan las direcciones de propiedades y las obligaciones funcionales administrativas.

Hubo una notable evolución de las ideas administrativas y se consideraron instituciones como la Iglesia Católica. En ésta época la Administración recibe un gran impulso cuando surgen en Italia los fundamentos de la contabilidad moderna y las transacciones comerciales.

## **H) ADMINISTRACIÓN EN LA EDAD MODERNA**

Al inicio de esta época surge en Rusia y Austria un movimiento administrativo conocido como comeralistas que alcanzó su mayor esplendor en el 1560 que trataron de mejorar los sistemas administrativos usados en esta época, para algunos tratadistas los Comeralistas son los pioneros en el estudio científico de la administración pública.

A medida del siglo XVIII tuvo su inicio la Revolución Industrial Inglesa, la cual precisó de una nueva generación de administradores que desarrollaron sus propios conceptos y técnicas, surgiendo algunos de los principios administrativos básicos.

## **I) ADMINISTRACIÓN EN LA EDAD CONTEMPORÁNEA**

En esta época se asientan bases al desarrollo de la administración como una verdadera ciencia ya que con los frutos de las necesidades de la época surgen teorías, principios y funciones administrativas.

En éste período se echan las bases para el desarrollo de las ciencias administrativas, ya que con las necesidades de la época surgen teorías, principios, procedimientos y funciones que aunque ya han sido superadas o modificadas de manera sustancial cumplieron a su tiempo, cada una un papel preponderante en cuanto al desarrollo del pensamiento administrativo.

## **J) IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

La tarea de construir una sociedad económicamente mejor; normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna.

La supervisión de las empresas está en función de una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador.

En situaciones complejas, donde se requiera un gran acopio de recursos materiales y humanos para llevar a cabo empresas de gran magnitud la administración ocupa una importancia primordial para la realización de los objetivos.

Este hecho acontece en la administración pública ya que dado su importante papel en el desarrollo económico y social de un país y cada vez más acentuada de actividades que anteriormente estaban relegadas al sector privado, las maquinarias administrativas públicas se han constituido en la empresa más importante de un país.

## **GESTION DEL TALENTO HUMANO**

(Chiavenato Idalberto, 2002)

Varios factores han contribuido a este fenómeno los cambios económicos, tecnológicos, sociales, culturales, políticos, demográficos y ecológicos que actúa de manera conjunta y

sistemática. En este contexto, el área de recursos humanos es una de las áreas que más cambios experimenta. Los cambios son tantos y tan grandes que hasta el nombre del área ha cambiado. En muchas organizaciones, la denominación de administración de Recursos humanos está sustituyéndose por gestión de talento humano, gestión de socios o de colaboradores, gestión del capital humano, administración del capital intelectual e incluso gestión de personas.

El término RH como gestión de personas o gestión del talento humano puede tener tres significados diferentes:

**1. Recurso Humano como función o departamento:**

unidad operativa que funciona como órgano de asesoría, es decir, como elemento prestador de servicios en las áreas de reclutamiento, selección, entrenamiento, remuneración, comunicación, higiene y seguridad laboral y beneficios.

**2. Recurso Humano como prácticas de recursos humanos:**

Se refiere a cómo ejecuta la organización sus operaciones de reclutamiento, selección, entrenamiento, remuneración, beneficios, comunicación, higiene y seguridad industrial.

**3. Recurso Humano como profesión:**

Se refiere a los profesionales que trabajan de tiempo completo en cargos directamente relacionados con recursos humanos: seleccionadores, entrenadores, administradores de salarios y beneficios, ingenieros de seguridad, médicos.

**SATISFACCION DEL CLIENTE**

(Harrington, 1997)

Señala que “el nivel de satisfacción del cliente es directamente proporcional a la diferencia entre el desempeño percibido de una organización y las expectativas del cliente”. Generalmente, la gestión de calidad enseña a conocer al cliente, las necesidades y

que se debe hacer para mejorarlas, especificando la satisfacción y conservación 25 de los clientes activos, la atracción de clientes potenciales, el diseño de estrategias que satisfagan necesidades cambiantes de los nuevos clientes y la reducción de costos al responder quejas y procesar reclamo.

### **2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES**

**AUTOCONTROL:** Es la capacidad que ostenta cada servidor público para controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y/o tareas bajo su responsabilidad, se desarrollen con fundamento en los principios establecidos en la Constitución Política.

**CONTEXTO EXTRATÉGICO.-** Conjunto de circunstancias internas y externas que pueden afectar a la entidad positiva o negativamente con relación al cumplimiento de sus objetivos.

**CONTROL.-** Actividad de monitorear los resultados de una acción y tomar medidas para hacer correcciones inmediatas y medidas preventivas para evitar eventos indeseables en el futuro.

**EQUIPO DE TRABAJO.-** Son grupos formales compuestos por individuos interdependientes, responsables de alcanzar una meta. Así, todos los equipos de trabajo son grupos, pero solo los grupos formales pueden ser equipos de trabajo.

**AUTOGESTIÓN:** Es la capacidad institucional de toda entidad pública para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por la Constitución

**AUDITORÍA INTERNA:** Elemento de Control, que permite realizar un examen sistemático, objetivo e independiente de los procesos, actividades, operaciones y resultados de una Entidad Pública. Así mismo, permite emitir juicios basados en evidencias sobre los aspectos

más importantes de la gestión, los resultados obtenidos y la satisfacción de los diferentes grupos de interés.

**ACTIVIDAD.-** agrupación de tareas que hace parte de un proceso, es permanente y continua en el tiempo, responde a objetivos que pueden ser medidos cualitativa o cuantitativamente, a través de sus componentes.

**MEDICION DE GESTIÓN.-** conjunto de instrumentos que permiten monitorear en forma continua, las variables que son claves críticas para el logro de los objetivos de una entidad.

**METODO.-** modo estructurado y ordenado de obtener un resultado, descubrir la verdad y sistematizar los conocimientos.

**BUROCRACIA.-** Forma de organización que se caracteriza por la división del trabajo, jerarquía, normas, reglamentos, orientación de carrera y por relaciones impersonales

**AUTONOMIA.-** facultad para gobernar las propias acciones sin ofender a otro.

**ESTRATEGIA.-** Pauta o plan que integra los objetivos, las políticas y la secuencia de acciones principales de una organización en un todo coherente con las medidas o recursos implicados

**LIDERAZGO.-** Capacidad para influir en un grupo con el objetivo de que alcance determinadas metas. Puede ser formal o informal en dependencia si se presenta dentro o fuera de la estructura formal de la organización.

**REDIMENSIONAMIENTO.-** Acciones de ajuste para volver a dimensionar los recursos locales, instalaciones, equipos, suministros, energía, capital, recursos humanos de acuerdo con los resultados deseados. El equilibrio de los recursos con los resultados.

**DIAGNÓSTICO.-** Identificación y explicación de las variables directas e indirectas inmersas en un problema, más sus antecedentes, medición y los efectos que se producen en su medio ambiente.

**DIRIGIR.-** Acto de conducir y motivar grupos humanos hacia el logro de objetivos y resultados, con determinados recursos.

**PLAN.-** Conjunto de programas y proyectos relacionados entre sí y conducentes a un objetivo común. También conjunto armónico de actividades para lograr un resultado concreto.

**SISTEMAS.-** es un trabajo previo al planteamiento de cualquier reorganización administrativa con la finalidad de determinar la idoneidad de los criterios contables utilizados.

**EXTERNA.-** es la realizada por un auditor independiente del ente auditado, que proporciona un sistema de información para la toma de decisiones por parte de los distintos grupos de agentes económicos, internos o externos (CU167).

**CONCILIAR.-** En contabilidad, conformar varias cuentas, hasta coincidir una con otra.

**EVIDENCIA.-** Consiste en la "certeza clara, manifiesta y tan perceptible, que nadie puede racionalmente dudar de ella"; y se le aplica el calificativo de "moral" (certeza moral), a la "certidumbre de una cosa, de modo que el sentir o juzgar lo contrario sea tenido por temeridad".

**BALANCE SOCIAL.-** Se denomina así al informe paternalista que puede presentar una empresa en los asuntos sociales (comedores, viviendas, etc. (Véase también Balance social de la empresa).

**ENCUESTA O INDAGACIÓN.-** entre el personal, como por ejemplo mediante una serie de preguntas o bien utilizando los cuestionarios de control interno.

**OBSERVACIÓN.-** Examen presencial para comprobar si una tarea de control contable se ajusta a las normas dadas.

## **2.4. HIPOTESIS GENERAL**

- El proceso del control interno influye significativamente en la gestión administrativa de la Unidad Ejecutora 305 de la UGEL Huamalíes, periodo 2017.

### **2.41. HIPOTESIS ESPECIFICOS**

-El ambiente del control influye significativamente en la gestión administrativa de la Unidad Ejecutora 305 de la UGEL Huamalíes, periodo 2017.

-La información y comunicación influye significativamente en la gestión administrativa de la Unidad Ejecutora 305 de la UGEL Huamalíes, periodo 2017.

-La supervisión influye significativamente en la gestión administrativa de la Unidad Ejecutora 305 de la UGEL Huamalíes, periodo 2017.

## **2.5. VARIABLES:**

### **4.2.1 Variable Independiente:**

**X: PROCESO DEL CONTROL INTERNO.**

### **4. 2.2 Variable Dependiente:**

**Y: GESTIÓN ADMINISTRATIVA.**

## 2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<b>VI PROCESO DEL CONTROL INTERNO</b>	Ambiente de control	Integridad de los valores éticos y la capacidad de los empleados.	¿Con que frecuencia aporta Ud. En la integridad de los valores éticos y la capacidad de los empleados en la mejora continua?
		Asignación de autoridad y responsabilidad.	¿Considera Ud. Que el personal mantiene el clima favorable teniendo en cuenta la asignación de autoridad y responsabilidad?
		Compromiso de competitividad.	¿De qué manera se puede medir un compromiso de competitividad?
	Información y comunicación	Sistema de información eficiente	¿Utiliza un mecanismo de sistema de información eficiente para mejorar la gestión?
		Canales de comunicación	¿Utiliza los canales de comunicación para consolidar y mejorar la información?
		Cumplimiento de la normatividad	¿Se realiza un seguimiento y evaluación de las normas técnicas para el cumplimiento de la normatividad?  ¿Comunica al personal sobre la norma establecida para su cumplimiento?
	supervisión	Adecuado funcionamiento del sistema	¿Maneja y hace uso adecuado del sistema en beneficio de la entidad?
		Seguimiento de actividades y evaluaciones periódicas.	¿De qué manera realiza el seguimiento de las actividades y evaluaciones periódicas para mejorar la calidad de gestión?  ¿De qué manera calificaría Ud. El proceso del control interno de la UGEL Huamalies en la Gestión Administrativa?

<b>VD</b> <b>GESTIÓN</b> <b>ADMINISTRATIVA</b>	Recursos humanos	Capacitación	¿Cada cuánto tiempo el personal es capacitado para mejorar el desempeño del personal?
		Motivación	¿Cómo influye la motivación en el logro y cumplimiento de metas?
	Planificación	Plan de integración	¿Se ejecuta un plan de integración para proveer riesgos en la gestión?
		Planeación Estratégica y operacional	¿Se ejecuta las medidas de plan estratégico y operacional para la prevención de riesgos en la gestión?  ¿Plantea alternativas de operación estratégica para mejorar la calidad de gestión?
	Organización	Plan de acción	¿Se maneja un cronograma para ejecutar un plan de acción?
		Sistema específico de disposición y coordinación.	¿Se realiza un sistema específico de disposición y coordinación para mejorar la calidad de gestión?  ¿De qué manera calificaría Ud. La Gestión Administrativa de la Unidad Ejecutora 305 de la UGEL Huamalíes?

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

##### **3.1.1. ENFOQUE**

Según, (Sampieri, 2006), Las hipótesis que se generan antes de recolectar y analizar los datos y la recolección de datos se fundamenta en la medición. Debido a que los datos son productos de mediciones, se representa mediante números (cantidades) y se deben analizar a través de métodos estadísticos.

El presente estudio es de enfoque cuantitativo ya que requiere que el investigador recolecte datos numéricos de los objetivos, fenómenos, participantes que estudia y analiza mediante procedimientos estadísticos, de este conjunto de pasos llamado investigación cuantitativa, se derivan otras características del enfoque cuantitativo que se precisan a continuación. Dicho de otra manera las mediciones se transforman en valores numéricos (Datos cuantificables) que se analizan por medio de la estadística.

##### **3.1.2. ALCANCE O NIVEL**

El alcance o nivel de investigación para que adopta el investigador para responder al problema planteado es Descriptiva.

Según, (Sampieri, 2006), La investigación Descriptiva busca especificar las propiedades, las características y perfiles de las personas u otros seres vivos, objetos, situaciones, contextos, comunidades, o cualquier otro fenómeno que se someta a una investigación y análisis correspondiente.

Únicamente pretenden medir o recoger información de la investigación de manera conjunta o independiente sobre los conceptos o las variables a las que se refiere.

### **3.1.3. DISEÑO**

El diseño de la investigación es no experimental transeccional descriptiva.

Según (Hernández Sampieri, 2006) se realiza sin manipulaciones deliberadas de los variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

Ya que solo se alcanzará y describirán las relaciones que existen entre las variables que afecta a las acciones.

Por su parte, (Hernández Sampieri, 2006) expresa que la investigación “recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede.”

Según (Hernández Sampieri, 2006) la investigación indaga las incidencias de las modalidades, categorías o niveles de una o más variables en una población, son estudios puramente descriptivos.

X1.....y1

### **3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA**

(Hernández Sampieri, 2006) la población es el universo del discurso o es el conjunto de entidades o cosas respecto de los cuales se formula la pregunta de la investigación, o lo que es lo mismo el conjunto de las entidades a las cuales se refieren las conclusiones de la investigación.

El total de la población está constituido por 23 trabajadores de la Unidad Ejecutora 305 de la UGEL Huamalíes.

## CUADRO N° 01

### CUADRO DE PERSONAL Y RESPONSABILIDAD DE LA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE UGEL HUAMALIES 2017.

N°	AREA	TRABAJADORES
01	Director	1
02	Administradora	1
03	Jefe de Gestión Pedagógica	1
04	Jefe de Gestión Institucional	1
05	Jefe de Personal	2
06	Presupuesto	2
07	Contabilidad	2
08	Planilla	2
09	Técnico Administrativo	2
10	Acompañante Pedagógico	4
11	Trabajador de Servicio	2
12	Responsable Local	1
13	Gestor Local	1
14	Proyectista	1
<b>Total de Trabajadores</b>		<b>23</b>

Elaborado por: El Tesista

#### 3.2.1. MUESTRA

(Hernández Sampieri, 2006) Muestra no probabilístico (llamada también muestra dirigida). Se menciona que “la elección de los elementos no depende de la población, sino de causas relacionadas con las características del investigador, por lo tanto, utilizando un criterio subjetivo y en función a la investigación que se va a realizar. Considerando el concepto escrito y el tamaño de la población se aplicará los instrumentos al 100% de la población.

Considerando el tamaño de la población considerando  $N = n$

Muestras  $n = 23$

Criterios de la inclusión:

- El 100% de la población dado el tamaño y alcance en la Unidad Ejecutora de la UGEL Huamalíes, Periodo 2017.

**Cuadro de personal de acuerdo al CAP de la Unidad Ejecutara UGEL  
Huamalies 2017.**

<b>N°</b>	<b>AREA</b>	<b>TRABAJADORES</b>
01	Director	1
02	Administradora	1
03	Jefe de Gestión Pedagógica	1
04	Jefe de Gestión Institucional	1
05	Jefe de Personal	2
06	Presupuesto	2
07	Contabilidad	2
08	Planilla	2
09	Técnico Administrativo	2
10	Acompañante Pedagógico	4
11	Trabajador de Servicio	2
12	Responsable Local	1
13	Gestor Local	1
14	Proyectista	1
<b>Total de Trabajadores</b>		<b>23</b>

Elaborado por: El Tesista

**3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

<b>Técnicas</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Finalidad</b>
<b>Encuesta</b>	Cuestionario	Encuestar a los trabajadores de la Unidad Ejecutora 305 de la UGEL Huamalies sobre el proceso del control interno y gestión administrativa.

### 3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN.

Herramienta	Nombre	Finalidad
Software	SPSS	Para la codificación de los cuestionarios, y su respectivo procesamiento.
Software	EXCEL	Para el diseño y edición de gráficos
Software	MS WORD	Para la formulación del informe final e integración de los cuadros y gráficos.
Software	MS POWER POINT	Para el diseño

## CAPITULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS.

TABLA N° 01

#### INTEGRIDAD DE LOS VALORES ÉTICOS Y LA CAPACIDAD DE LOS EMPLEADOS EN LA MEJORA CONTINUA

Validos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Siempre	12	52%	52%	52%
A veces	11	48%	48%	100%
Nunca	0	0%	0%	100%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

FUENTE: CUESTIONARIO

ELABORACIÓN: PRORIA

GRÁFICO N° 01



FUENTE: CUESTIONARIO

ELABORACIÓN: PRORIA

**ANÁLISIS.-** De los resultados obtenidos, se observa que el 52 % del personal practican siempre la integridad de los valores éticos y tienen la capacidad para mejorar la gestión, el 48 % consideran a veces y el 0 % consideran que nunca practicaron.

**INTERPRETACIÓN.-** De los resultados obtenidos, se observa que los trabajadores se encuentran en pleno ejecución de sus actividades y practican de manera adecuada los valores éticos como la responsabilidad y puntualidad para mejorar la gestión.

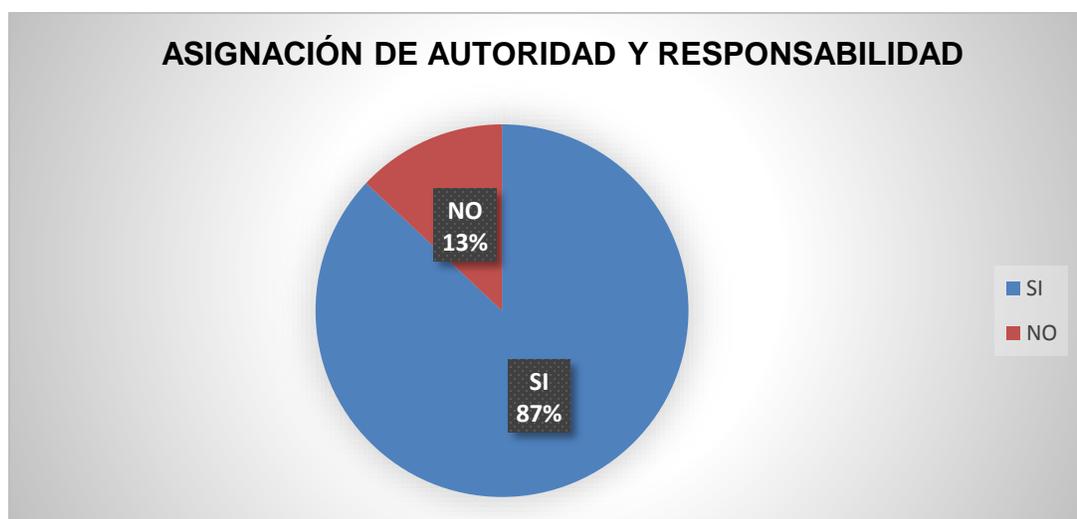
**TABLA N° 02**

**ASIGNACIÓN DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD**

Validos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Si	20	87%	87%	87%
No	3	13%	13%	100%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

FUENTE: CUESTIONARIO  
ELABORACIÓN: PRORIA

**GRÁFICO N° 02**



FUENTE: CUESTIONARIO  
ELABORACIÓN: PRORIA

**ANÁLISIS.-** De los resultados obtenidos, se observa que el 87 % del personal administrativo considera que si mantiene el clima favorable teniendo en cuenta la asignación de autoridad y responsabilidad y el 13% consideran que no.

**INTERPRETACIÓN.-** De los resultados obtenidos, se observa y se interpreta que el 87% del personal se encuentran contentos y satisfechos por pertenecer a la institución. Lo que indica que todo el personal se encuentra trabajando en un clima institucional favorable y responde con eficiencia, responsabilidad en el cargo asignado.

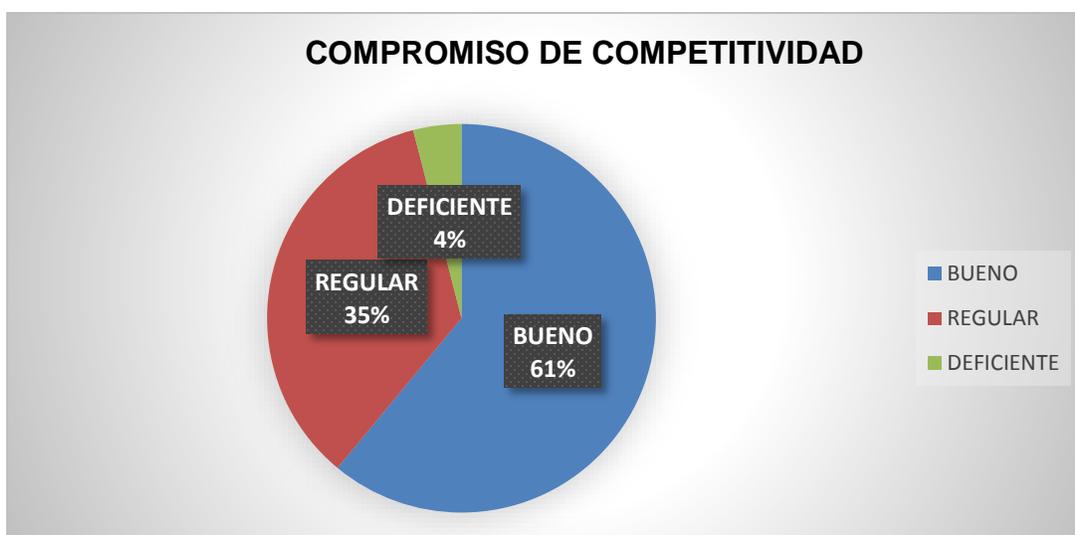
**TABLA N° 03**

**COMPROMISO DE COMPETITIVIDAD**

Validos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Bueno	14	61%	61%	61%
Regular	8	35%	35%	96%
Deficiente	1	4%	4%	100%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

FUENTE: CUESTIONARIO  
ELABORACIÓN: PRORIA

**GRÁFICO N° 03**



FUENTE: CUESTIONARIO  
ELABORACIÓN: PRORIA

**ANÁLISIS.-** De los resultados obtenidos, se observa que el 61% del personal administrativo consideran una condición buena y hay un compromiso de competencias entre áreas para mejorar la calidad de gestión, el 35% consideran de manera regular y el 4% consideran deficiente.

**INTERPRETACIÓN.-** De los resultados obtenidos, se observa que en la Ugel Huamalíes los trabajadores administrativos se encuentran comprometidos, identificados y hay compromisos de competitividad y desempeño en las funciones asignadas con la finalidad de mejorar la gestión.

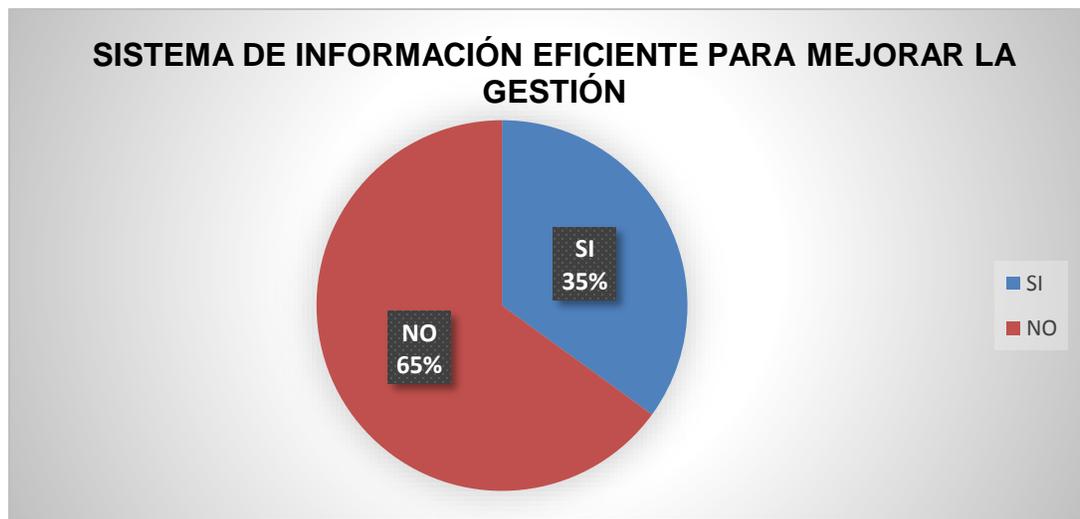
**TABLA N° 04**

**SISTEMA DE INFORMACIÓN EFICIENTE PARA MEJORAR LA GESTIÓN**

Validos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Si	8	35%	35%	35%
No	15	65%	65%	100%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

FUENTE: CUESTIONARIO  
ELABORACIÓN: PRORIA

**GRÁFICO N° 04**



FUENTE: CUESTIONARIO  
ELABORACIÓN: PRORIA

**ANÁLISIS.-** De los resultados obtenidos, se observa que el 65% del personal administrativo considera que si utiliza un mecanismo de sistema de información eficiente para mejorar la gestión administrativa y el 35% considera que no.

**INTERPRETACIÓN.-** De los resultados obtenidos, se observa que la mayoría de los encuestados están de acuerdo con el cambio de información entre las áreas usuarias, a la cual se interpreta que un proceso del control interno es necesario para mejorar una gestión administrativa, en tal sentido un adecuado sistema del control interno mejora la información y facilita el trabajo en cada área correspondiente.

**TABLA N° 05**

**CANALES DE COMUNICACIÓN PARA CONSOLIDAR Y MEJORAR LA INFORMACIÓN**

Validos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Si	17	74%	74%	74%
No	6	26%	26%	100%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

FUENTE: CUESTIONARIO  
ELABORACIÓN: PRORIA

**GRÁFICO N° 05**



FUENTE: CUESTIONARIO  
ELABORACIÓN: PRORIA

**ANÁLISIS.-** De los resultados obtenidos, se observa que el 74% del personal administrativo considera que si utiliza los canales de comunicación para consolidar y mejorar la información y el 26% considera que no.

**INTERPRETACIÓN.-** De los resultados obtenidos, se observa que la mayoría del encuestado menciona que utilizan mecanismos de información a fin de prever riesgos en la entidad, para ello es necesario una buena administración de recursos humanos y un adecuado uso del control interno para mejorar las irregularidades.

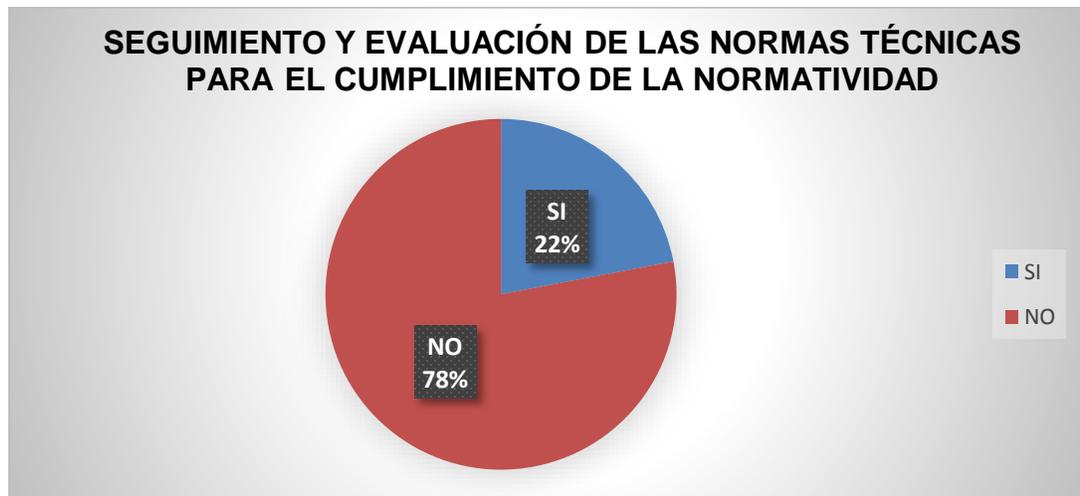
**TABLA N° 06**

**SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LAS NORMAS TÉCNICAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD**

Validos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Si	5	22%	22%	22%
No	18	78%	78%	100%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

FUENTE: CUESTIONARIO  
ELABORACIÓN: PRORIA

**GRÁFICO N° 06**



FUENTE: CUESTIONARIO  
ELABORACIÓN: PRORIA

**ANÁLISIS.-** De los resultados obtenidos, se observa que el 78% del personal administrativo considera que si realizan un seguimiento y evaluación de las normas técnicas para el cumplimiento de la normatividad con la finalidad de mejorar la puntualidad y responsabilidad y el 22% considera que no.

**INTERPRETACIÓN.-** De los resultados obtenidos, se observa e interpreta que la mayoría del personal administrativo que labora en la institución cumple sus obligaciones con puntualidad, responsabilidad y espero profesional las normas técnicas establecidas por la entidad contratante. La normatividad de la entidad ayuda a mejorar la transparencia en la gestión.

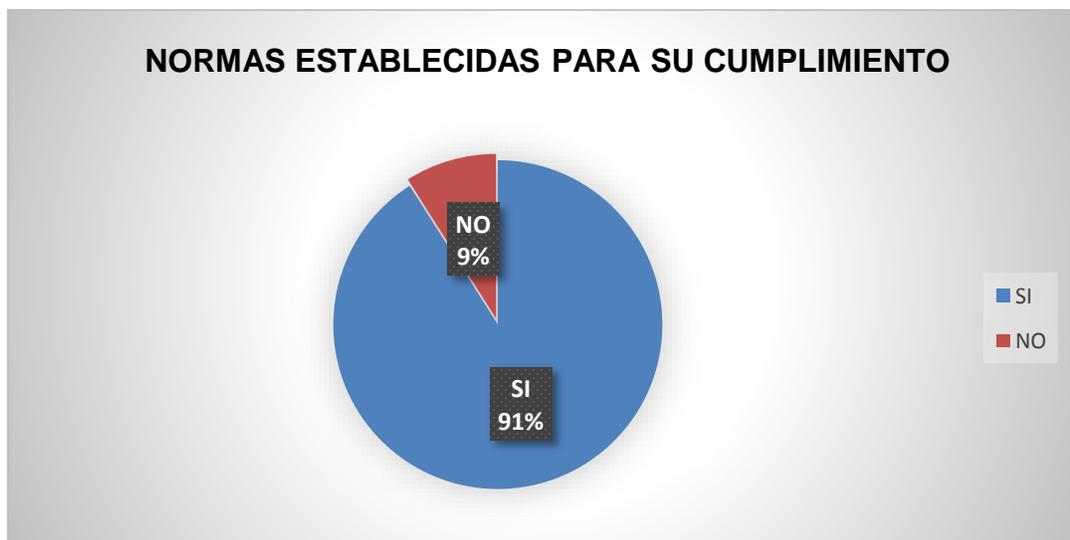
**TABLA N° 07**

**NORMAS ESTABLECIDAS PARA SU CUMPLIMIENTO**

Validos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Si	21	91%	91%	91%
No	2	9%	9%	100%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

FUENTE: CUESTIONARIO  
ELABORACIÓN: PRORIA

**GRÁFICO N° 07**



FUENTE: CUESTIONARIO  
ELABORACIÓN: PRORIA

**ANÁLISIS.-** De los resultados obtenidos, se observa que el 91% del personal jerárquico considera que si comunica a al personal sobre las normas establecidas para su cumplimiento de la normatividad con la finalidad de mejorar la puntualidad y responsabilidad y el 9% considera que no.

**INTERPRETACIÓN.-** De los resultados obtenidos, se observa que la gran mayoría del personal administrativo que labora cumple sus obligaciones con puntualidad, responsabilidad y espero profesional las normas técnicas establecidas por la entidad contratante. Así mismo los acuerdos internos aprobados en la institución se convierten en normas legales para tal caso.

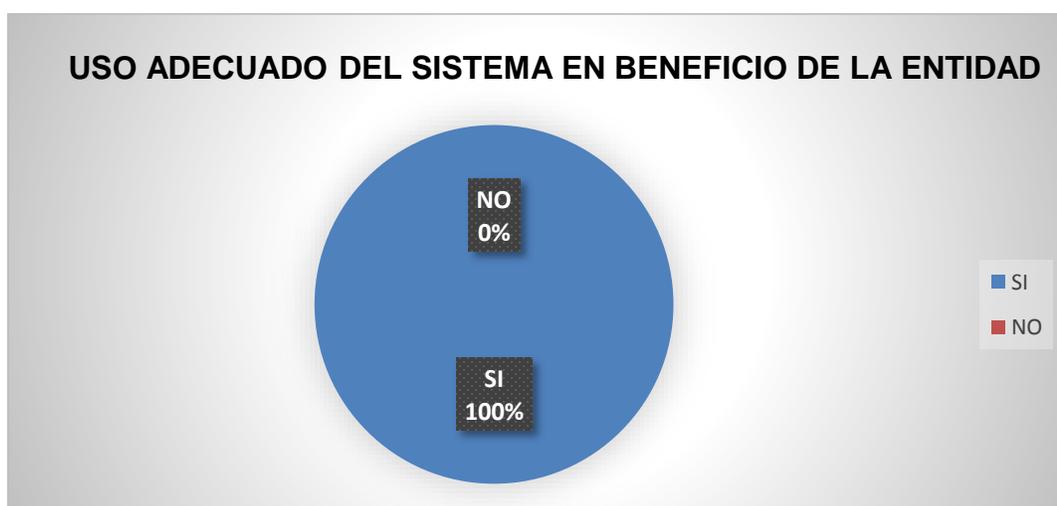
**TABLA N° 08**

**USO ADECUADO DEL SISTEMA EN BENEFICIO DE LA ENTIDAD**

Validos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Si	23	100%	100%	100%
No	0	0%	0%	100%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

FUENTE: CUESTIONARIO  
ELABORACIÓN: PRORIA

**GRÁFICO N° 08**



FUENTE: CUESTIONARIO  
ELABORACIÓN: PRORIA

**ANÁLISIS.-** De los resultados obtenidos, se observa que el 100% del personal administrativo considera que si realiza el uso adecuado del sistema en beneficio de la entidad y el 0% considera que no.

**INTERPRETACIÓN.-** De los resultados obtenidos se aprecia que el total de los trabajadores encuestados equivalentes a su totalidad garantizan utilizar un sistema adecuado con la finalidad de dar énfasis a un control interno y permite que la información transcurre en el tiempo indicado. Un sistema adecuado facilita una comunicación transversal entre las áreas usuarias, así mismo cada trabajador conoce el uso y manejo adecuado de cada programa con la finalidad de agilizar la gestión.

**TABLA N° 09**

**SEGUIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES Y EVALUACIONES PERIÓDICAS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE GESTIÓN**

Validos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Si	19	83%	83%	83%
No	4	17%	17%	100%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

FUENTE: CUESTIONARIO  
ELABORACIÓN: PRORIA

**GRÁFICO N° 09**



FUENTE: CUESTIONARIO  
ELABORACIÓN: PRORIA

**ANÁLISIS.-** De los resultados obtenidos, se observa que el 83% del personal administrativo considera que si realiza el seguimiento de las actividades y evaluaciones periódicas para mejorar la calidad de gestión y el 17% considera que no.

**INTERPRETACIÓN.-** De los resultados obtenidos, se observa que la mayoría de los trabajadores administrativos están estrictamente involucrado en la imagen y prestigio de la institución por ello los trabajadores realizan las actividades y las evaluaciones bajo responsabilidad. Además tienen conocimiento de las normas establecidas por el estado sobre las sanciones.

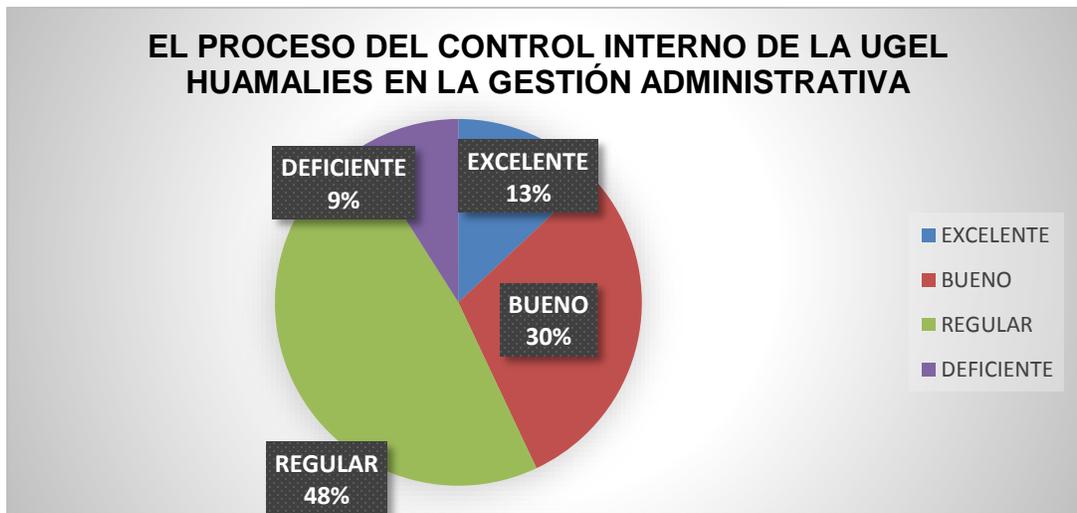
**TABLA N° 10**

**EL PROCESO DEL CONTROL INTERNO DE LA UGEL HUAMALIES EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Validos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Excelente	3	13%	13%	13%
Bueno	7	30%	30%	43%
Regular	11	48%	48%	91%
Deficiente	2	9%	9%	100%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

FUENTE: CUESTIONARIO  
ELABORACIÓN: PRORIA

**GRÁFICO N° 10**



FUENTE: CUESTIONARIO  
ELABORACIÓN: PRORIA

**ANÁLISIS.-** De los resultados obtenidos, se observa que el 48% del personal administrativo considera que es regular la aplicación del control interno para mejorar una gestión administrativa en la UGEL Huamalies, el 30% considera que es bueno, el 13% considera excelente y el 9% del encuestado considera deficiente.

**INTERPRETACIÓN.-** De los resultados obtenidos se observa que la mayoría de los trabajadores administrativos consideran como regular la aplicación del proceso del control interno por que regula las inconsistencias e irregularidades en la gestión administrativa y mejora la calidad de gestión.

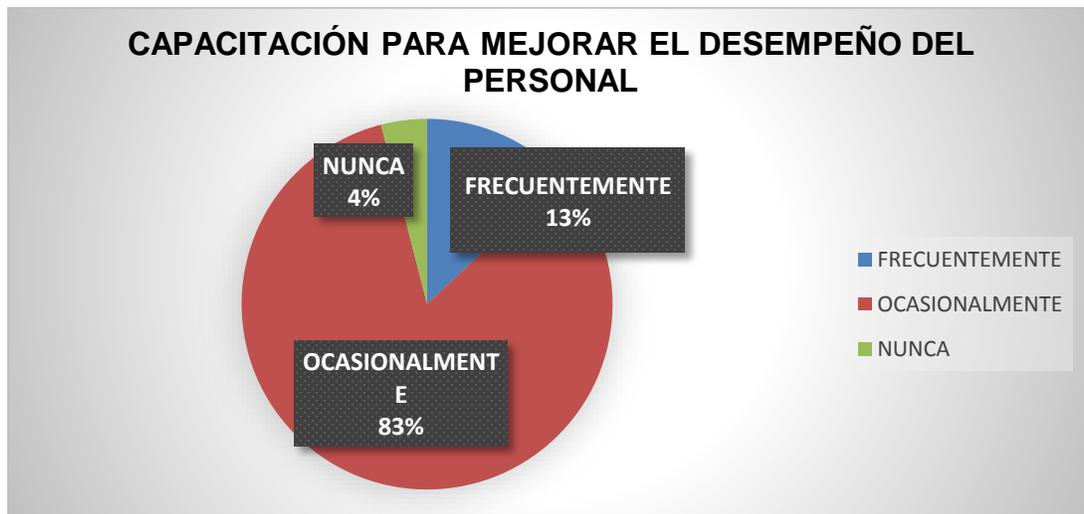
TABLA N° 11

**CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL**

Validos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Frecuentemente	3	13%	13%	13%
Ocasionalmente	19	83%	83%	96%
Nunca	1	4%	4%	100%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

FUENTE: CUESTIONARIO  
ELABORACIÓN: PRORIA

GRÁFICO N° 11



FUENTE: CUESTIONARIO  
ELABORACIÓN: PRORIA

**ANÁLISIS.-** De los resultados obtenidos, se observa que el 83% del personal administrativo encuestado manifiestan que ocasionalmente la entidad realiza las capacitaciones, el 13% respondieron frecuentemente y el 4% respondieron nunca.

**INTERPRETACIÓN.-** De los resultados obtenidos, se observa que la mayoría de los encuestados demostraron su malestar debido a que la entidad contratante está dejando de lado las capacitaciones, por lo tanto el personal requiere la capacitación permanente de acuerdo a las áreas asignadas y se recomienda una capacitación permanente para lograr mejores resultados en la gestión.

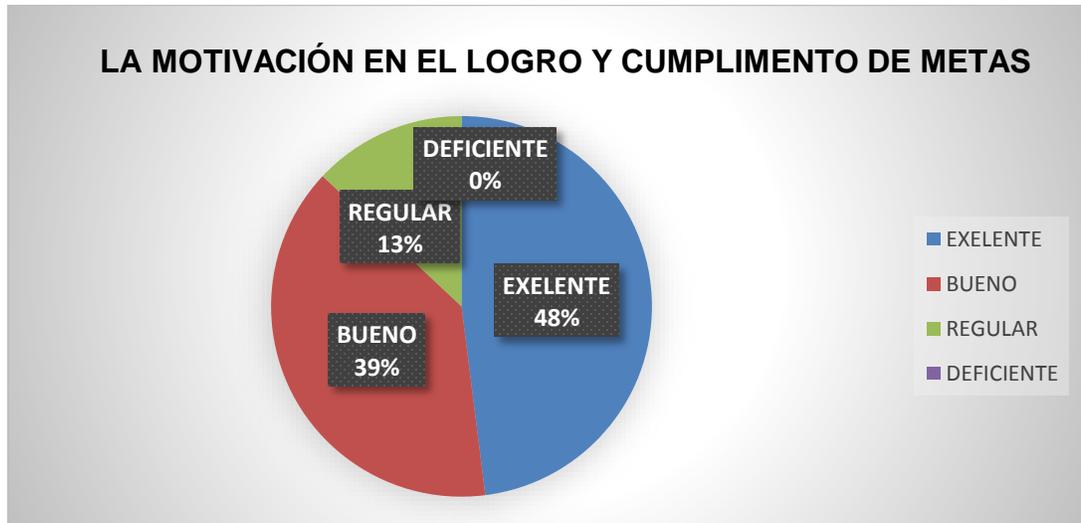
**TABLA N° 12**

**LA MOTIVACIÓN EN EL LOGRO Y CUMPLIMIENTO DE METAS**

Validos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Excelente	11	48%	48%	48%
Bueno	9	39%	39%	87%
Regular	3	13%	13%	100%
Deficiente	0	0%	0%	100%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

FUENTE: CUESTIONARIO  
ELABORACIÓN: PRORIA

**GRÁFICO N° 12**



FUENTE: CUESTIONARIO  
ELABORACIÓN: PRORIA

**ANÁLISIS.-** De los resultados obtenidos, se observa que el 48% del personal administrativo encuestado considera como excelente que una motivación influye para el logro y el cumplimiento de las metas, el 39% consideran como bueno, el 13% considera como regular y el 0% considera como deficiente.

**INTERPRETACIÓN.-** De los resultados obtenidos, se observa que la mayoría de los empleados se encuentran motivados, por lo tanto se interpreta que en su totalidad deben estar motivados para fortalecer su desempeño en el área asignada, a mayor motivación mayor será los resultados. Por tanto la entidad debe ver formas de motivar al personal.

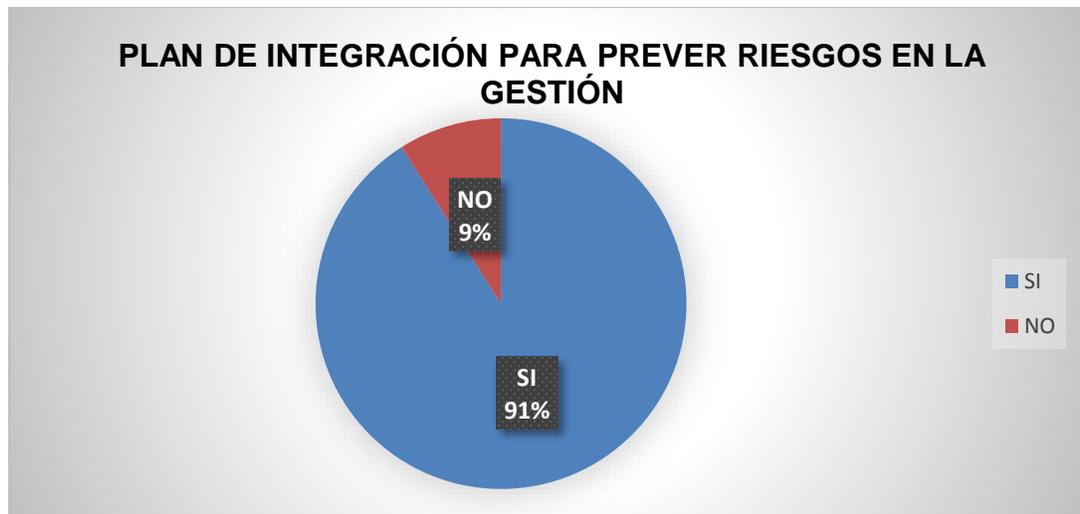
**TABLA N° 13**

**PLAN DE INTEGRACIÓN PARA PREVER RIESGOS EN LA GESTIÓN**

Validos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Si	21	91%	91%	91%
No	2	9%	9%	100%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

FUENTE: CUESTIONARIO  
ELABORACIÓN: PRORIA

**GRÁFICO N° 13**



FUENTE: CUESTIONARIO  
ELABORACIÓN: PRORIA

**ANÁLISIS.-** De los resultados obtenidos, se observa que el 91% del personal administrativo considera que si ejecuta un plan de integración para prever riesgos durante la gestión, el 9% considera que no.

**INTERPRETACIÓN.-** De los resultados obtenidos, se interpreta que los responsables de cada área usuaria deben contar con un plan de integración para prever riesgos en la gestión. Por tanto cada personal deberá contar con capacitaciones, charlas, talleres con la finalidad de dar realce durante la gestión. Así mismo el personal administrativo en su casi totalidad está de acuerdo de contar con un plan para todo el año fiscal.

**TABLA N° 14**

**MEDIDAS DE PLAN ESTRATÉGICO Y OPERACIONAL PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS EN LA GESTIÓN**

Validos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Si	17	74%	74%	74%
No	6	26%	26%	100%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

FUENTE: CUESTIONARIO  
ELABORACIÓN: PRORIA

**GRÁFICO N° 14**



FUENTE: CUESTIONARIO  
ELABORACIÓN: PRORIA

**ANÁLISIS.-** De los resultados obtenidos, se observa que el 74% del personal administrativo considera que si ejecuta las medidas de plan estratégico y operacional para la prevención de riesgos en la gestión, el 26% considera que no.

**INTERPRETACIÓN.-** De los resultados obtenidos, se observa que la mayoría del personal administrativo utilizan las medidas de un plan estratégico y operacional con la finalidad de mantener y prevalecer la estructura organizacional de la entidad, por lo tanto la UGEL Huamalies debe contar con planes de trabajo al 100% de cada área con el objetivo de evitar riesgos.

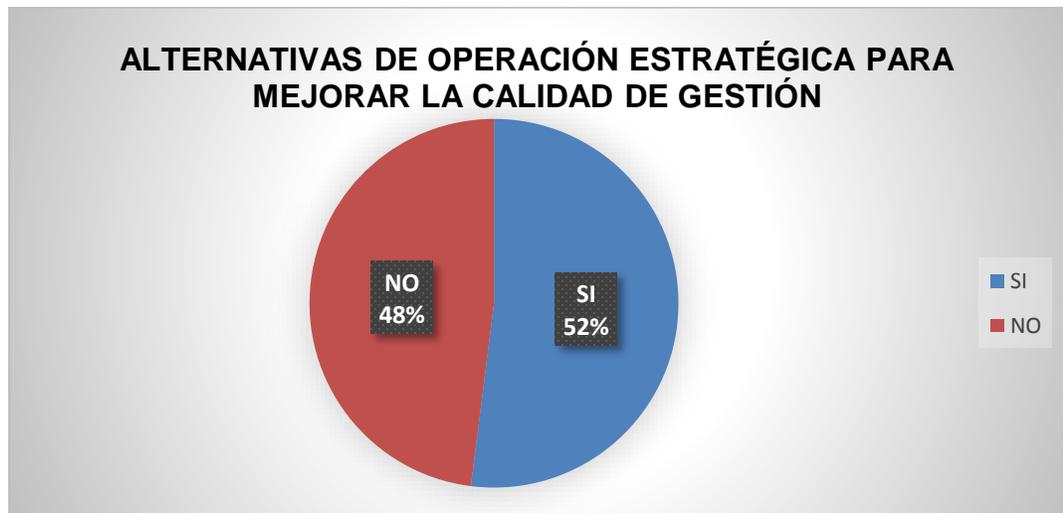
**TABLA N° 15**

**ALTERNATIVAS DE OPERACIÓN ESTRATÉGICA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE GESTIÓN**

Validos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Si	12	52%	52%	52%
No	11	48%	48%	100%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

FUENTE: CUESTIONARIO  
ELABORACIÓN: PRORIA

**GRÁFICO N° 15**



FUENTE: CUESTIONARIO  
ELABORACIÓN: PRORIA

**ANÁLISIS.-** De los resultados obtenidos, se observa que el 52% del personal administrativo considera que si plantea alternativas de operación estratégica para mejorar la calidad de gestión y el 48% considera que no.

**INTERPRETACIÓN.-** De los resultados obtenidos, se puede apreciar en la tabla N° 15 del total de los trabajadores la mayoría personal administrativo plantean y dan alternativas de solución para una mejora en la calidad de gestión. El total de los trabajadores debe ser eficaz y transparente por lo que se recomienda a la entidad contratante fortalecer a los trabajadores a través de las capacitaciones en temas administrativas y de gestión pública.

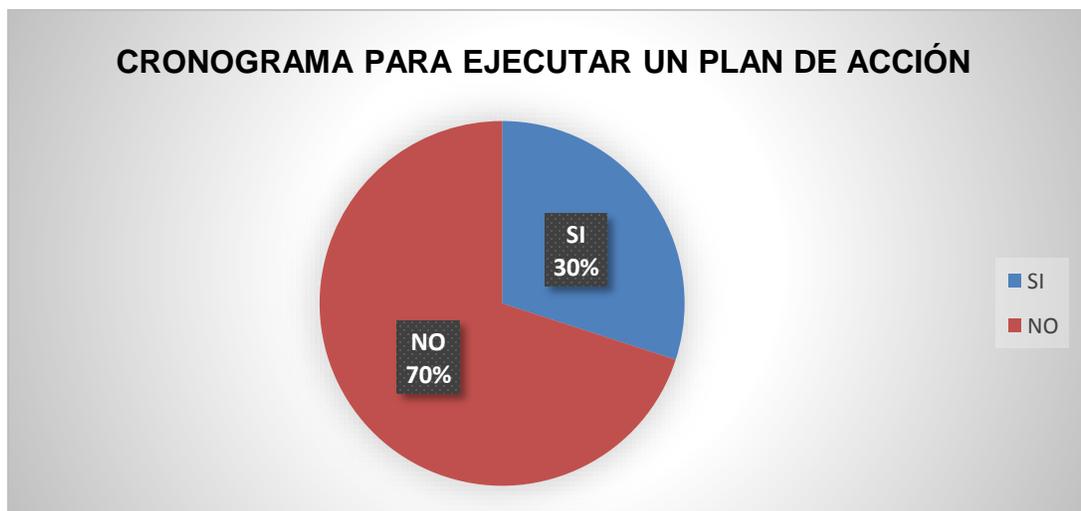
**TABLA N° 16**

**CRONOGRAMA PARA EJECUTAR UN PLAN DE ACCIÓN**

Validos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
SI	7	30%	30%	30%
NO	16	70%	70%	100%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

FUENTE: CUESTIONARIO  
ELABORACIÓN: PRORIA

**GRÁFICO N° 16**



FUENTE: CUESTIONARIO  
ELABORACIÓN: PRORIA

**ANÁLISIS.-** De los resultados obtenidos, se observa que el 30% del personal administrativo considera que si manejan un cronograma para ejecutar un plan de acción y el 70% considera que no.

**INTERPRETACIÓN.-** De los resultados obtenidos, se observa que la mayoría de los trabajadores administrativos no manejan un cronograma para la ejecución de un plan, por lo tanto se recomienda a los trabajadores en general contar con un cronograma para efectivizar el trabajo en conjunto. Un cronograma es muy necesario e importante para el desarrollo de las actividades durante la gestión.

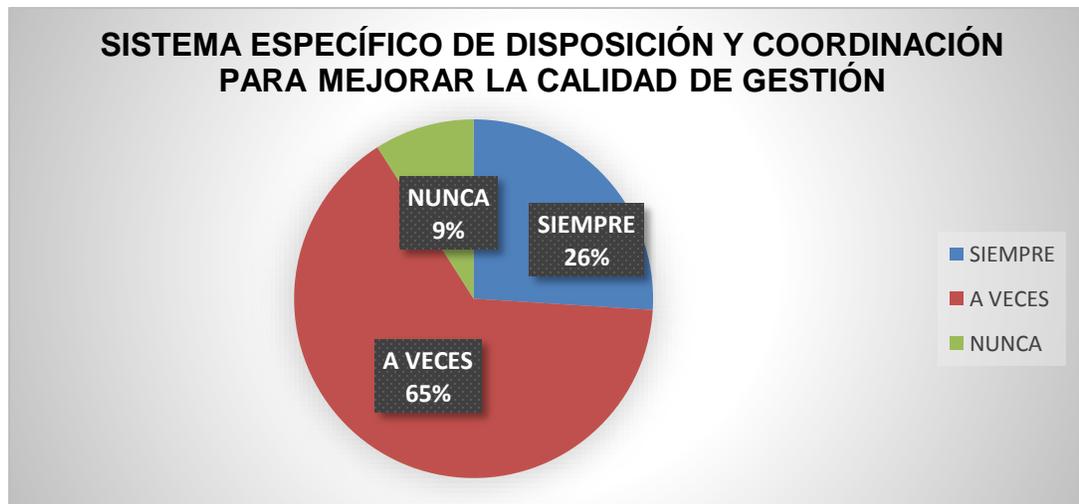
**TABLA N° 17**

**SISTEMA ESPECÍFICO DE DISPOSICIÓN Y COORDINACIÓN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE GESTIÓN**

Validos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Siempre	6	26%	26%	26%
A veces	15	65%	65%	91%
Nunca	2	9%	9%	100%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

FUENTE: CUESTIONARIO  
ELABORACIÓN: PRORIA

**GRÁFICO N° 17**



FUENTE: CUESTIONARIO  
ELABORACIÓN: PRORIA

**ANÁLISIS.-** De los resultados obtenidos, se observa que el 26% del personal administrativo considera que siempre realizan un sistema específico de disposición y coordinación para mejorar la calidad de gestión, el 65% considera que a veces y el 9% considera como nunca.

**INTERPRETACIÓN.-** De los resultados obtenidos, se interpreta que el personal que labora en la entidad manifiesta que se cumple oportunamente con disposición y coordinación en la mejora de gestión, por lo tanto se recomienda a la entidad contratante UGEL Huamalies, controlar permanentemente y hacer seguimiento de las acciones de cada trabajador con la finalidad de mejorar la gestión.

**TABLA N° 18**

**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA UNIDAD EJECUTORA 305 DE UGEL HUAMALÍES**

Validos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Excelente	3	13%	13%	13%
Bueno	7	30%	30%	43%
Regular	10	44%	44%	87%
Deficiente	3	13%	13%	100%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

FUENTE: CUESTIONARIO

ELABORACIÓN: PRORIA

**GRÁFICO N° 18**



FUENTE: CUESTIONARIO

ELABORACIÓN: PRORIA

**ANÁLISIS.-** De los resultados obtenidos, se observa que el 13% del personal administrativo califican como excelente la gestión administrativa de la Unidad Ejecutora de UGEL Huamalíes, el 30% considera como bueno, el 44% considera como regular y el 13% considera como deficiente.

**INTERPRETACIÓN.-** De los resultados obtenidos, se observa que la mayoría de los trabajadores consideran como regular la gestión administrativa, por lo tanto para llegar a una gestión adecuada hay que tener un plan de acción y eso se logra a través de la administración o gestión administrativa que permite pensar cómo lograr los objetivos, qué recursos utilizar, cómo manejarlos y la forma de controlarlos para evaluar el resultado.

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSION DE RESULTADOS**

#### **5.1. DISCUSIÓN DE RESULTADOS CON EL MARCO TEÓRICO**

##### **A. VARIABLE INDEPENDIENTE:**

###### **PROCESO DEL CONTROL INTERNO**

Según, (Norma Internacional de Auditoría N° 6 Evaluación de Riesgo y Control Interno), Control Interno son las políticas, principios y procedimientos adoptados por la administración para lograr las metas y objetivos planificados y con el fin de salvaguardar los recursos y bienes económicos, financieros, tecnológicos a través de su uso eficiente y aplicando la normativa vigente, así como las políticas corporativas establecidas.

También se encarga de evitar desembolsos indebidos de fondos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones no autorizadas o injustificadas.

Se puede definir al Control Interno también como un sistema conformado por un conjunto de procedimientos, reglamentos y normativa que interrelacionadas entre sí, tienen por objetivo proteger los activos de la organización.

Por lo tanto podemos considerar que el Control Interno no es un evento aislado, es más bien una serie de acciones que ocurren en forma constante a través del funcionamiento y operación de una organización, debiendo reconocerse como una parte inherente a la estructura administrativa y operacional existente en entidad, asistiendo a la dirección de manera constante en cuanto al manejo de la entidad y alcance de sus metas.

Según los resultados podemos decir que a través de estos conceptos revisados y mediante el cuestionario realizado al personal administrativo en general de la entidad edil, se aprecia que mediante del Grafico N° 10 se observa que el 48% del personal administrativo considera que es regular la

aplicación del control interno para mejorar una gestión administrativa en la UGEL Huamalies, el 30% considera que es bueno, el 13% considera excelente y el 9% del encuestado considera deficiente, por lo tanto se considera como regular el proceso del control interno en la Unidad Ejecutora 305 de UGEL huamalies, así mismo la aplicación del proceso del control interno por va regular las inconsistencias e irregularidades en la gestión administrativa y mejorará la calidad de gestión.

## **B. VARIABLE DEPENDIENTE.**

### **GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Según (El Diccionario Enciclopédico Gran Plaza y Jaime Ilustrado, ), señala que, “la gestión es la acción y efecto de gestionar o de administrar, es ganar, es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera”.

En otra concepción, gestión es definida como “el conjunto de actividades de dirección y administración de una empresa”.

Según los resultados podemos decir que a través de estos conceptos revisados y mediante el cuestionario realizado al personal administrativo en general descripciones lo corroboramos en los resultados del cuestionario, en el cual vemos en el gráfico N° 18 , donde el 13% del personal administrativo considera como excelente la aplicación de una gestión administrativa, el 30% consideran como bueno, el 44% consideran como regularse y el 13% como deficiente, en los resultados de la encuesta aplicado se observa que la mayoría de los trabajadores consideran como regular la gestión administrativa, por lo tanto para llegar a una gestión adecuada hay que tener un plan de acción y eso se logra a través de la administración o gestión administrativa que permite pensar cómo lograr los objetivos, qué recursos utilizar, cómo manejarlos y la forma de controlarlos para evaluar el resultado.

## 5.2 DISCUSION DE RESULTADOS CON LOS ANTECEDENTES

### A. VARIABLE INDEPENDIENTE:

#### PROCESO DEL CONTROL INTERNO

**TÍTULO:** “LAS POLÍTICAS GERENCIALES INFLUYEN EN LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU AFECTACIÓN EN LOS RESULTADOS ECONÓMICOS EN LAS COMPAÑÍAS DE SEGUROS DE LIMA METROPOLITANA”

**AUTOR:** JENNY EVELYN LÓPEZ DORREGARAY

**UNIVERSIDAD:** UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

**AÑO:** 2016

#### CONCLUSIONES:

1. Respecto a los resultados las políticas gerenciales adecuadas en una organización permitirán la implementación de un sistema de control interno, generando menores pérdidas económicas de una Compañía de Seguros de Lima-Metropolitana.
2. Las políticas gerenciales elaboradas adecuadamente permitirán la implementación de un sistema de control interno que mejorara eficientemente los procesos de una Compañía de Seguros de Lima-Metropolitana.
3. Políticas gerenciales adecuadas con profesionales capacitados permitirán la implementación de un sistema de control interno que permitirán la generación de utilidades o resultados económicos positivos a corto tiempo.

Según los resultados obtenidos del grafico N° 10, se observa que la mayoría de los trabajadores administrativos consideran como regular la

aplicación del proceso del control interno por que regula las inconsistencias e irregularidades en la gestión administrativa y mejora la calidad de gestión.

## **B. VARIABLE DEPENDIENTE:**

### **GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

**TESIS:** “LINEAMIENTO DE CONTROL INTERNO DEL AREA ADMINISTRATIVA Y EL CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES TRIBUTARIAS DE LA EMPRESA CONSTRUCTORAN & CONSULTORA FERHER S.C.R.L. HUARIACA 2013”

**AUTOR:** MINA VÉLIZ CECILIA

**UNIVERSIDAD:** UNIVERSIDAD DE HUANUCO

**AÑO:** 2013

### **CONCLUSIONES:**

1. Se determinó que la empresa no cuenta con lineamientos de control interno del área administrativa lo cual acarrearía como consecuencia el incumplimiento de las obligaciones tributarias trayendo consigo sanciones pecuniarias, clausura del establecimiento, suspensión o revocación del registro por parte de la administración tributaria y perjuicio administrativas – financiera graves, además de afectar las actividades gerenciales de la organización , como se observa en la tabla y en el grafico N° 21, resumen general que el 67% de las personas encuestadas respondió afirmativamente y el 33% restante respondió negativamente a las preguntas formulada. De lo que infiere que la empresa se ajusta a la normativa vigente en cuanto a la emisión de comprobantes de pago, Sin embargo no declara a tiempo los tributos, así como las planillas en el plazo establecido, ni lleva los libros contables al día, por lo tanto incurre a las fallas administrativas que han ocasionado a la empresa en sanciones tributarias.

2. Se determinó que la operacionalidad de los lineamientos del control interno del área administrativa, si influyen el cumplimiento de las obligaciones tributarias porque no efectúa el pago oportuno de los tributos, como como se evidencia en la tabla y grafico N° 03 que el 43% de los entrevistados respondieron que si pagan los tributos a tiempo, mientras que un 57% respondieron que no, lo que se infiere que hay ocasiones que no se paga los tributos a tiempo, establecidos por lo cronogramas de pago de la SUNAT, por que no cuenta la empresa en ese preciso momento con liquidez; y por consiguiente presenta las declaraciones de los impuestos de forma extemporánea, como se observa en la tabla y grafico N° 01 con el 43% respondieron que el 100% de los entrevistados y 57% respondieron que no, se infiere que no se viene presentando las declaraciones en el plazo establecido por la SUNAT. Porque esto ocasiona multas, sanciones e interese establecidas en numeral 2 del artículo 176° del código tributario; aunado a esto, dos libros contables y tributarios están desactualizados, como se observa en la tabla y grafico N° 3 con el 57% de los entrevistados no llevar los libros al día y mientras que un 43% respondió que sí, lo que indica que existe un alto riesgo en fiscalización o verificación de deberes formales, en las cuales se puede determinar multas o sanciones que van en detrimento de la empresa.

3. se determinó que el conocimiento de las normas legales, si influyen en el cumplimiento de obligaciones tributarias; porque en relación a las consecuencias administrativos, financieras, y tributarias que podría ocasionar una fiscalización por parte del ente recaudador del Estado de las empresa, como se observa en la tabla y grafico N° 07 con el 100% que si acarrea problemas de índole administrativa, financiera y tributaria las multas que la Sunat aplica a la empresa con una pésima administración y también el grafico N° 08 se evidencia que el 100% respondió que si determina sanciones y multas la Sunat a un contribuyente; puede señalarse que la misma, corre el riesgo de ser sancionada desde una multa hasta la clausura del establecimiento.

4. se determinó como las estrategias de control interno del área administrativa, si influyen en el cumplimiento de las obligaciones tributarias porque tiene la necesidad urgente de llevar a cabo ciertas estrategias que las permiten concientizar que es importante cumplir con las obligaciones tributaria y deberes formales en el tiempo estipulado por la administración tributaria y de este modo no cometer incumplimiento de obligaciones tributarias que le ocurre sanciones administrativas; como se observa en la tabla y grafico N° 13, Por la que las estrategias del control interno del área administrativa, influyen significativamente en el cumplimiento de obligaciones tributarias en la empresa Constructora & Consultora FERHER S.C.R.L. Huariaca 2013, demostrándose y aceptándose la hipótesis específica.

Según los resultados obtenidos del grafico N° 18, se observa que la mayoría de los trabajadores consideran como regular la gestión administrativa, por lo tanto para llegar a una gestión adecuada hay que tener un plan de acción y eso se logra a través de la administración o gestión administrativa que permite pensar cómo lograr los objetivos, qué recursos utilizar, cómo manejarlos y la forma de controlarlos para evaluar el resultado.

## CONCLUSIONES

1. De los resultados obtenidos de la investigación realizada, se concluye que el proceso del control interno, según los resultados apreciados de la tabla y el gráfico N° 10 en general el 48% del personal administrativo considera que es regular la aplicación del control interno para mejorar una gestión administrativa en la UGEL Huamalies, el 30% considera que es bueno, el 13% considera excelente y el 9% del encuestado considera deficiente de la pregunta formulada. De lo que infiere que la mayoría de los trabajadores administrativos consideran como regular la aplicación del proceso del control interno para una adecuada gestión administrativa, por lo que regula las inconsistencias e irregularidades en la gestión administrativa y mejora la calidad de gestión así mismo influye significativamente en la gestión administrativa y según los resultados obtenidos de la gestión administrativa se puede apreciar en tabla y el gráfico N° 18, se observa que el 44% del personal administrativo califican como regular la gestión administrativa de la Unidad Ejecutora de UGEL Huamalies, el 30% considera como bueno, el 13% considera como excelente y el 13% considera como deficiente. De lo que se deduce que la gestión administrativa conlleva a mejorar de manera regular durante el proceso, a una buena administración mejor será la gestión administrativa. Por lo que se acepta de forma descriptiva y porcentual la hipótesis general planteada.
2. De los resultados de la investigación realizado, se concluye que el ambiente de control, según los resultados de la tabla y el gráfico N°01, el 52 % del personal practican siempre la integridad de los valores éticos y tienen la capacidad para mejorar la gestión, el 48 % consideran a veces y el 0 % consideran que nunca practicaron, también en la tabla y gráfico N° 02, el 87 % del personal administrativo considera que si mantiene el clima favorable teniendo en cuenta la asignación de autoridad y responsabilidad y el 13% consideran que no, así mismo en la tabla y gráfico N° 03, el 61% del personal administrativo consideran una condición buena y hay un

compromiso de competencias entre áreas para mejorar la calidad de gestión, el 35% consideran de manera regular y el 4% consideran deficiente. De lo que se infiere que los resultados del cuestionario aplicado a los trabajadores, se encuentran en pleno ejecución de sus actividades y practican de manera adecuada los valores éticos como la responsabilidad y puntualidad para mejorar la gestión administrativa en la UGEL Huamalíes. Por lo que se acepta de forma descriptiva y porcentual la hipótesis específica 1 planteada.

3. De los resultados de la investigación realizado, se concluye que la información y comunicación, según los resultados de la tabla y gráfico N° 04, el 65% del personal administrativo considera que si utiliza un mecanismo de sistema de información eficiente para mejorar la gestión administrativa y el 35% considera que no, también en la tabla y gráfico N° 05, el 74% del personal administrativo considera que si utiliza los canales de comunicación para consolidar y mejorar la información y el 26% considera que no, así mismo en la tabla y gráfico N° 06, el 78% del personal administrativo considera que si realizan un seguimiento y evaluación de las normas técnicas para el cumplimiento de la normatividad con la finalidad de mejorar la puntualidad y responsabilidad y el 22% considera que no, del mismo modo en la tabla y gráfico N° 07, el 91% del personal jerárquico considera que si comunica a al personal sobre las normas establecidas para su cumplimiento de la normatividad con la finalidad de mejorar la puntualidad y responsabilidad y el 9% considera que no. De lo que se deduce de los resultados obtenidos la mayoría de los encuestados mencionaron que utilizan mecanismos de información a fin de prever riesgos en la entidad, para ello es necesario una buena administración de recursos humanos y un adecuado uso del control interno para mejorar las irregularidades. Por lo que se acepta de forma descriptiva y porcentual la hipótesis específica 2 planteada

4. De los resultados de la investigación realizado, se concluye que la supervisión, según los resultados de la tabla y el gráfico N° 08, el 100% del personal administrativo considera que, si realiza el uso adecuado del sistema en beneficio de la entidad y el 0% considera que no, también en la tabla y gráfico N° 09, el 83% del personal administrativo considera que si realiza el seguimiento de las actividades y evaluaciones periódicas para mejorar la calidad de gestión y el 17% considera que no. Por lo que se infiere que el resultado obtenido en la mayoría de los trabajadores administrativos está estrictamente involucrado en la imagen y prestigio de la institución por ello los trabajadores realizan las actividades y las evaluaciones bajo responsabilidad. Además tienen conocimiento de las normas establecidas por el estado sobre las sanciones. Por lo que se acepta de forma descriptiva y porcentual la hipótesis específica 3 planteada.

## RECOMENDACIONES

1. Es de suma importancia transformar la visión de la institución hacia el progreso con un proceso del control interno, que es lo que en este tiempo le dará la única ventaja competitiva sustentable en el tiempo a la institución y a una buena gestión administrativa de los recursos provenientes del estado, por lo tanto la mayoría de los trabajadores administrativos no están socializados con la gestión administrativa por falta de conocimiento en temas de gestión pública, por lo que es necesario fomentar sobre el desarrollo del personal, con constantes capacitaciones, con costos compartidos o por iniciativa propia del trabajador o la institución para mejorar la calidad de gestión.
2. Informar al personal administrativo sobre el ambiente de control y encargar responsabilidades, funciones asignadas dentro de la entidad, para evitar discrepancias entre el personal, para esto se sugiere al personal continuar con las acciones establecidas para mejorar al 100% la gestión administrativa.
3. Aprovechar el interés de cada personal administrativo que tiene para compartir la información y comunicación sobre el control interno con finalidad de mejorar la gestión administrativa, por tanto se sugiere al total de los trabajadores de la entidad tener interacción entre trabajadores y hacer cruce de información para mejorar y garantizar el trabajo efectivo al porcentaje aceptable.
4. Para supervisar y monitorear las actividades se debe comunicar de los constantes cambios que se realizan en la institución a todo el personal competente, jerárquico y de las normas y directivas sobre los procesos del control interno que emite el estado, mediante la implementación de un periódico mural, con documentos y otros.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ❖ Alfonso Amador Sotomayor. (2002). *Control Interno Y Auditoria*. Nuevo Leon.
- ❖ Alvarez Illanes, Juan Francisco. (2003). *Auditoria Gubernamental*. Instituto de investigación el Pacífico.
- ❖ analisis del informe COSO I y II; 2° Ediciones, Bogota colombia. (2006). *analisis COSO*. Bogota.
- ❖ Atuspañan Gaitan, Rodrigo. (2006). *Control Interno y Fraudes Con Base Los Ciclos Transaccionales*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- ❖ Barquero Royo Miguel . (2013). *Manual Práctico De Control Interno Teoria Y Aplicación Práctica*. Barcelona: Profit Editorial, 2013.
- ❖ Chiavenato Idalberto. (2002). *Gestion del Talento Huamano*. Colombia: Mcgraw-Hill.
- ❖ Delgado y Ena. (2008). *Gestion Administrativa De Personal*.
- ❖ El Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua . (s.f.).
- ❖ El Diccionario Enciclopédico Gran Plaza y Jaime Ilustrado. (,).
- ❖ Harrington. (1997). *Gestión Administrativa*.
- ❖ Mantilla B. Samuel Alberto. (2007). *Control Interno: Informe Coso*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- ❖ Norma Internacional de Auditoria N° 6 Evaluacion de Riesgo y Control Interno. (s.f.). *Evaluacion de Riesgo y Control Interno*.
- ❖ Perdomo, A. (1997). *Fundamentos Del Control Interno*. Thomsom, Mexico.
- ❖ Sampieri, R. H. (2006). *Metodologia De La Investigacion*. Mexico: Interamericana Editoreess.A.

# ANEXO

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

<b>TITULO: EL PROCESO CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTION ADMINISTRATIVA DE LA UNIDAD EJECUTORA 305 DE UGEL HUAMALIES, PERIODO 2017.</b>											
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿De qué manera el proceso del control interno influye en la gestión administrativa de la Unidad Ejecutora 305 de UGEL huamalies, periodo 2017?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>- ¿De qué manera el ambiente de control influye en la gestión administrativa de la Unidad Ejecutora 305 de UGEL huamalies, periodo 2017?</p> <p>- ¿De qué manera la información y comunicación influye en la gestión administrativa de la Unidad Ejecutora 305 de UGEL huamalies, periodo 2017?</p> <p>- ¿De qué manera la supervisión influye en la gestión administrativa de la Unidad Ejecutora 305 de UGEL huamalies, periodo 2017?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar qué manera el proceso del control interno influye en la gestión administrativa de la Unidad Ejecutora 305 de UGEL de huamalies, periodo 2017</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>- Determinar de qué manera el ambiente de control influye en la gestión administrativa de la Unidad Ejecutora 305 de UGEL huamalies, periodo 2017.</p> <p>- Determinar de qué manera la información y comunicación influye en la gestión administrativa de la Unidad Ejecutora 305 de UGEL huamalies, periodo 2017.</p> <p>- Determinar de qué manera la supervisión influye en la gestión administrativa de la Unidad Ejecutora 305 de UGEL huamalies, periodo 2017.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b> - El proceso del control interno influye significativamente en la gestión administrativa de la Unidad Ejecutora 305 de UGEL huamalies, periodo 2017.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECIFICAS</b></p> <p>- El ambiente del control influye significativamente en la gestión administrativa de la Unidad Ejecutora 305 de UGEL huamalies, periodo 2017.</p> <p>- La información y comunicación influye significativamente en la gestión administrativa de la Unidad Ejecutora 305 de UGEL huamalies, periodo 2017.</p> <p>- La supervisión influye significativamente en la gestión administrativa de la Unidad Ejecutora 305 de UGEL huamalies, periodo 2017.</p>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b></p> <p>El proceso del control interno.</p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente de control</li> <li>• Información y Comunicación.</li> <li>• supervisión</li> </ul> <p><b>VARIABLE DEPENDIENTE</b></p> <p>Gestión Administrativa</p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos Humanos.</li> <li>• Planeación.</li> <li>• Organización.</li> </ul>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b> El tipo de investigación del presente estudio es Descriptiva transeccional</p> <p><b>Diseño de la investigación</b></p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     M --&gt; O1     M --&gt; O2     O1 --&gt; r     O2 --&gt; r             </pre> </div> <p>M= Muestra  <math>O_1</math>=Observación de la variable X  <math>O_2</math>=Observación de la variable Y  <math>r</math> = Relación entre las variables</p>	<p><b>POBLACIÓN</b> La población está constituida por las Director, Administradora, Recursos Humanos, Tesorería, Logística, Proyectista, AGP, DGI, Presupuesto, Archivos, etc.</p> <p><b>MUESTRA</b></p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td style="padding: 5px;"><b>Unidad Ejecutora 305</b></td> <td style="padding: 5px;"><b>Diferentes Gerencias</b></td> <td style="padding: 5px;"><b>23 trabajadores</b></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;"><b>Total</b></td> <td style="padding: 5px;"></td> <td style="padding: 5px;"><b>23</b></td> </tr> </table>	<b>Unidad Ejecutora 305</b>	<b>Diferentes Gerencias</b>	<b>23 trabajadores</b>	<b>Total</b>		<b>23</b>
<b>Unidad Ejecutora 305</b>	<b>Diferentes Gerencias</b>	<b>23 trabajadores</b>									
<b>Total</b>		<b>23</b>									



## CUESTIONARIO N° 01

Estimados trabajadores de la Unidad Ejecutora 305 de la UGEL Huamalíes sírvase a llenar con sinceridad este cuestionario que tiene fines académicos para el desarrollo de nuevos conocimientos en torno al proceso del control interno y gestión administrativa en la entidad.

### **“EL PROCESO DEL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA UNIDAD EJECUTORA 305 DE LA UGEL HUAMALIES, PERIODO 2017.”**

1. ¿Con que frecuencia aporta Ud. En la integridad de los valores éticos y la capacidad de los empleados en la mejora continua?  
**Siempre ( )                      A Veces ( )                      Nunca ( )**
  
2. ¿Considera Ud. Que el personal mantiene el clima favorable teniendo en cuenta la asignación de autoridad y responsabilidad?  
**Si ( )                                      No ( )**
  
3. ¿De qué manera se puede medir un compromiso de competitividad?  
**Bueno ( )                      Regular ( )                      Deficiente ( )**
  
4. ¿Utiliza un mecanismo de sistema de información eficiente para mejorar la gestión?  
**Si ( )                                      No ( )**
  
5. ¿Utiliza los canales de comunicación para consolidar y mejorar la información?  
**Si ( )                                      No ( )**
  
6. ¿Se realiza un seguimiento y evaluación de las normas técnicas para el cumplimiento de la normatividad?  
**Si ( )                                      No ( )**
  
7. ¿Comunica al personal sobre las normas establecidas para su cumplimiento?  
**Si ( )                                      No ( )**
  
8. ¿Maneja y hace uso adecuado del sistema en beneficio de la entidad?  
**Si ( )                                      No ( )**

9. ¿Realiza el seguimiento de las actividades y evaluaciones periódicas para mejorar la calidad de gestión?

**Si ( )**

**No ( )**

10. ¿De qué manera calificaría Ud. El proceso del control interno de la UGEL Huamalíes en la Gestión Administrativa?

**Excelente ( ) Bueno ( ) Regular ( ) Deficiente ( )**

11. ¿Cada cuánto tiempo el personal es capacitado para mejorar el desempeño del personal?

**Frecuentemente ( ) Ocasionalmente ( ) Nunca ( )**

12. ¿Cómo influye la motivación en el logro y cumplimiento de metas?

**Excelente ( ) Bueno ( ) Regular ( ) Deficiente ( )**

13. ¿Se ejecuta un plan de integración para prever riesgos en la gestión?

**Si ( )**

**No ( )**

14. ¿Se ejecuta las medidas de plan estratégico y operacional para la prevención de riesgos en la gestión?

**Si ( )**

**No ( )**

15. ¿Plantea alternativas de operación estratégica para mejorar la calidad de gestión?

**Si ( )**

**No ( )**

16. ¿se maneja un cronograma para ejecutar un plan de acción?

**Si ( )**

**No ( )**

17. ¿Se realiza un sistema específico de disposición y coordinación para mejorar la calidad de gestión?

**Siempre ( )**

**A Veces ( )**

**Nunca ( )**

18. ¿De qué manera calificaría Ud. La Gestión Administrativa de la Unidad Ejecutora 305 de UGEL Huamalíes?

**Excelente ( ) Bueno ( ) Regular ( ) Deficiente ( )**

## GALERIA FOTOGRÁFICA

### ANEXO N° 01



### ANEXO N° 02



### ANEXO N° 03



### ANEXO N° 04



